

QUESTIONNAIRE



Participation des utilisateurs finaux



Phase de développement



Anal.



Concep.



Eval.

Budget nécessaire



Temps nécessaire



Qu'est-ce qu'un questionnaire ?

Le questionnaire est une technique d'interrogation individuelle, standardisée, composée d'une série de questions (ouvertes, fermées, etc.) présentées dans un ordre précis. L'objectif est de recueillir un grand nombre d'informations concernant les utilisateurs (caractéristiques (âge, sexe, profession, etc.), opinions, habitudes, etc.).

Il existe des questionnaires standardisés qui permettent de mesurer l'utilisabilité d'une interface :

- CSUQ (Computer system usability questionnaire) ;
- SUMI (Software usability measurement inventory) ;
- SUS (System Usability scale) ;
- WAMMI (Website analysis measurement inventory) ;
- Wus (Website user satisfaction) ;
- Etc.

Parmi les critères utilisés on retrouve : la facilité d'utilisation, le sentiment d'efficacité procuré par le système, la gestion des erreurs (détection et récupération), la facilité d'apprentissage, le plaisir d'utilisation.

Phase de la CCU

Les questionnaires sont utilisés principalement lors des phases d'analyse et d'évaluation :

- En phase d'analyse, le questionnaire est utilisé pour mener une enquête à large échelle (notamment pour recueillir des données qualitatives sur différents aspects d'un produit ou service), on parle « d'enquête » ou de « questionnaire exploratoire » ;
- En phase d'évaluation, le questionnaire est dit « post test » ou « évaluatif », il permet de récupérer des informations complémentaires aux tests utilisateurs (avis de l'utilisateur sur l'interface avec laquelle il vient d'interagir, appréciation de l'aspect graphique, satisfaction par rapport aux fonctionnalités, etc.

Comment mettre en œuvre un questionnaire ?

Le questionnaire exploratoire, permet de recueillir des informations qui pourront être utiles pour optimiser les fonctions et l'aspect du produit à réaliser.

1. Phase de préparation

Il s'agit d'identifier les caractéristiques des utilisateurs : profils utilisateurs, thématiques à aborder. Les questions seront structurées de manière à vérifier sur une population très large la présence et la proportion des profils utilisateurs et la distribution des réponses relatives aux thèmes clés. La rédaction des questions est importante, il faut tester la compréhension des libellés des questions, éviter l'ambiguïté et réfléchir à la pertinence

des choix de réponses. Il convient également de choisir et préparer le mode de diffusion et la période de diffusion.

2. Phase de diffusion du questionnaire

Les critères suivants sont généralement évalués : degré de familiarité avec les technologies, expertise de l'outil ou du domaine, informations sociodémographiques (genre, âge, etc.), etc. en plus de questions spécifiques à chaque étude. Le questionnaire peut être passé par téléphone, dans un lieu public, par mail ou en ligne.

3. Analyse des données

Les analyses statistiques sur les données dépendent du type de question posée (ouverte, fermée, échelle, etc.), l'analyse sera plus simple si la majorité des questions sont de nature fermée. La saisie des données peut être facilitée quand le questionnaire est en ligne.

Le questionnaire évaluatif, en général couplé à la réalisation d'un test utilisateur, permet la plupart du temps de poser des questions sur la satisfaction des utilisateurs par rapport à l'interaction avec le système.

1. Débriefing de la phase test utilisateur et introduction du questionnaire

Si certaines questions portent sur le facteur mémoire, cette phase sera utilisée pour « effacer » la mémoire à court terme du participant.

2. Passation du questionnaire

Le participant doit pouvoir passer le questionnaire de manière autonome (le simple ton de la voix de l'évaluateur peut orienter la réponse du participant).

3. Analyse des données

Le nombre de participants étant souvent limité, le traitement statistique se restreint souvent aux descriptifs de la moyenne et de l'écart-type.

Trucs et astuces

- Le questionnaire peut se faire en ligne ou face à face.
- Cette méthode simple au premier abord, nécessite une rigueur méthodologique et une phase de préparation importante.
- Le temps nécessaire de passation dépend 1) du nombre de personnes à interroger, 2) si le questionnaire est en ligne ou face à face et 3) du niveau d'analyse.



Les questionnaires exploitatoires : facile à réaliser et obtention assez rapide de beaucoup d'informations exploitables pour orienter le déroulement d'un projet.

Le questionnaire évaluatif : recueil d'informations complémentaires à celles du test utilisateurs, surtout concernant la satisfaction ressentie par l'utilisateur.



Le temps de préparation du questionnaire ne doit pas être négligé, la formulation des questions et des réponses doit être claire et pertinente pour avoir des résultats fiables. La qualité des réponses dépend de la compréhension des questions.

Mesures associées

- Analyses statistiques, informations concernant les profils utilisateurs et/ou les problématiques ergonomiques sur lesquelles intervenir.