

Questionnaires d'évaluation subjective

Voici des échelles que vous pouvez utiliser dans vos projets. A faire remplir juste après les tâches et avant l'entretien de debriefing.

SUS (System Usability Scale)

Brooke (1986, 1996)

Les participants doivent indiquer leur degré d'accord avec 10 propositions. La moitié est formulée positivement, l'autre moitié négativement. Chaque proposition est évaluée à l'aide d'une échelle en 5 points, de 1 (pas du tout d'accord) à 5 (tout à fait d'accord).

Calcul du score:

- Questions impaires (items positifs): réponses notées de gauche à droite - de 0 à 4 points
- Questions paires (items négatifs): réponses notées de **droite à gauche** - de 0 à 4 points
- Somme des réponses multipliée par 2.5

En combinant les 10 évaluations, on obtient un score global de 0 à 100, 100 reflétant une utilisabilité "parfaite".

Proposition de traduction de la SUS

- J'aimerais utiliser ce système fréquemment
- Je trouve ce système inutilement complexe
- Je pense que ce système est facile à utiliser
- J'aurais besoin d'un support technique pour pouvoir utiliser ce système
- Les différentes fonctionnalités de ce système sont bien intégrées
- Ce système est truffé d'incohérences
- Le grand public peut apprendre à utiliser ce système très rapidement
- Ce système est lourd à utiliser
- J'ai confiance en ce système
- J'ai du apprendre beaucoup choses avant de pouvoir utiliser le système

USE (Usefulness, Satisfaction and Ease)

Lund, A.M. (2001). Measuring Usability with the USE Questionnaire. Newsletter of the society for technical Communication, October 2001, Vol 8, No. 2. – Retrieved from :

http://www.stcsig.org/usability/newsletter/0110_measuring_with_use.html

30 questions regroupées en 4 catégories: Usefulness, Satisfaction, Ease of Use, Ease of Learning
Echelle en 7 points de strongly disagree (1) à strongly agree (7), les autres items étant définis que par des chiffres.

Usefulness

- It helps me be more effective.
- It helps me be more productive.
- It is useful.
- It gives me more control over the activities in my life.
- It makes the things I want to accomplish easier to get done.
- It saves me time when I use it.
- *It meets my needs.*
- It does everything I would expect it to do.

Ease of Use

- It is easy to use.
- It is simple to use.

- It is user friendly.
- It requires the fewest steps possible to accomplish what I want to do with it.
- *It is flexible.*
- *Using it is effortless.*
- *I can use it without written instructions.*
- *I don't notice any inconsistencies as I use it.*
- *Both occasional and regular users would like it.*
- *I can recover from mistakes quickly and easily.*
- *I can use it successfully every time.*

Ease of Learning

- I learned to use it quickly.
- I easily remember how to use it.
- It is easy to learn to use it.
- *I quickly became skillful with it.*

Satisfaction

- I am satisfied with it.
- I would recommend it to a friend.
- It is fun to use.
- It works the way I want it to work.
- It is wonderful.
- I feel I need to have it.
- It is pleasant to use.

(Les items en italique semblent les moins représentatifs donc peuvent être enlevés)

L'intérêt de cette échelle est de distinguer les dimensions classiques de l'ergonomie.

ASQ – After Scenario Questionnaire (Lewis, 1995)

L' ASQ est un questionnaire en seulement 3 items, avec une échelle de Lickert en 7 points, allant de « tout à fait d'accord » à « pas du tout d'accord ».

1. En général, je suis satisfait de la simplicité de résolution des tâches avec ce système.
2. En général, je suis satisfait de la durée de résolution des tâches avec ce système.
3. En général, je suis satisfait du support utilisateur (messages, documentation, aide en ligne) lors de la résolution des tâches avec ce système.

Lewis, J. R. (1995) *IBM Computer Usability Satisfaction Questionnaires: Psychometric Evaluation and Instructions for Use*. **International Journal of Human-Computer Interaction**, 7:1, 57-78.

QUIS (Questionnaire for User Interface Satisfaction)

Chin, J. P., Diehl, V. A. and Norman, K. L. (1988). Development of an instrument measuring user satisfaction of the human-computer interface. Proceedings of SIGCHI '88, (pp. 213-218), New York: ACM/SIGCHI. <http://lap.umd.edu/QUIS/index.html>

27 échelles réparties en 5 catégories: réactions globales, écran, terminologie/information, apprentissage, capacités du système.

Echelles en 9 points (+ "NA" = not applicable)

WAMMI (Website Analysis and Measurement Inventory)

<http://www.wammi.com/samples/index.html>

20 items, regroupables en 5 catégories: Attractivité, Contrôlabilité, Efficience, Aide, Facilité d'apprentissage