



Nos partenaires et sponsors

Merci à eux !



GERAM-IT





Comment bien biaiser ses tests ?





Noémie M. RIVIÈRE

Sr. product designer

Bordeaux



#inclusivité #design #UX #agilité #IA



Noémie RIVIÈRE

**Les tests, qu'ils soient utilisateurs ou fonctionnels,
sont rarement neutres**

**Qui parmi vous,
pense n'avoir aucun biais dans ses tests ?**



01.

Les bases des biais

LES BASES DES BIAIS



Heuristiques

« Les heuristiques de jugement, concept fréquemment employé dans le domaine de la cognition sociale, sont des opérations mentales automatiques, intuitives et rapides pouvant être statistiques ou non statistiques. Ces raccourcis cognitifs sont utilisés par les individus afin de simplifier leurs opérations mentales dans le but de répondre aux exigences de l'environnement.» *Wikipédia*

LES BASES DES BIAIS



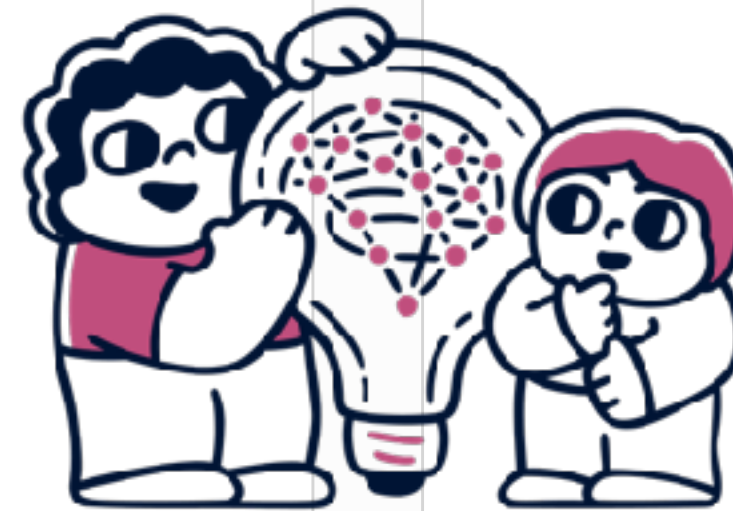
Biais cognitifs

«Un biais cognitif est une déviation dans le traitement cognitif d'une information. Le terme biais fait référence à une déviation de la pensée logique et rationnelle par rapport à la réalité. Les biais cognitifs conduisent le sujet à accorder des importances différentes à des faits de même nature et peuvent être repérés lorsque des paradoxes ou des erreurs apparaissent dans un raisonnement ou un jugement. » *Wikipédia*

LES BASES DES BIAIS

Heuristiques

Outil mental pour simplifier la prise de décision.



Biais cognitifs

Erreur systématique dans le jugement, souvent causée par l'usage d'heuristiques.

LES BASES DES BIAIS



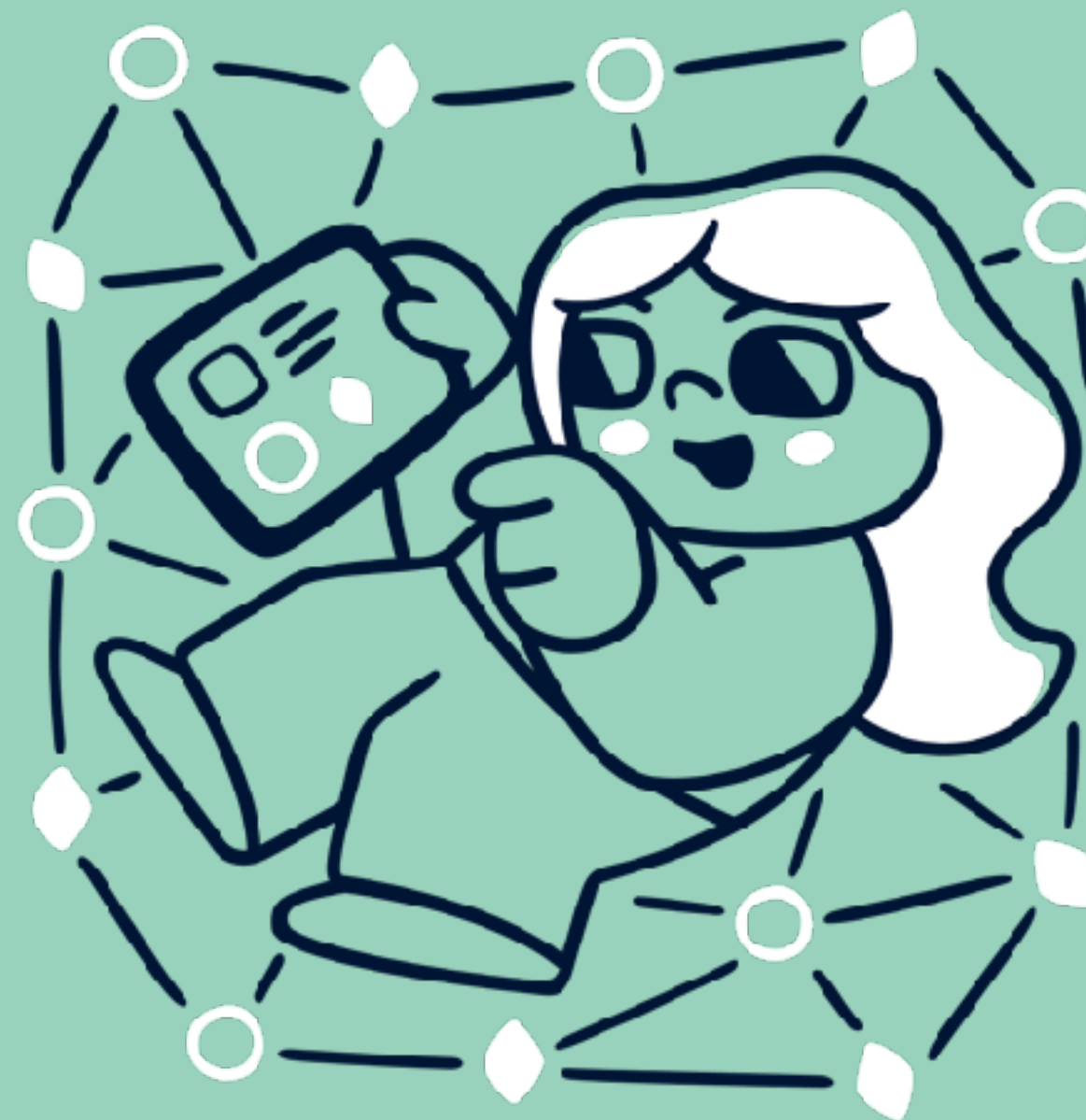
Les biais cognitifs sont ...

✓ Non-intentionnelle

✓ Automatique

✓ Implicite

**A votre avis,
combien existe-t-il de biais ?**



250

Sont référencés

LES BASES DES BIAIS

Les types de biais

1 Attentionnel

2 Jugement

3 Mémoire

4 Personnalité

5 Raisonnement

6 Sensori-moteur



LES BASES DES BIAIS

4 grandes familles

1. Que devons-nous nous rappeler ?

On se souvient mieux des informations qui confirment nos croyances ou des événements récents.

POURQUOI ?

2. Trop d'informations

On remarque davantage ce qui est frappant ou émotionnel.

POURQUOI ?

3. Le besoin d'agir vite

On surestime les petites probabilités ou on suit le groupe sans réfléchir.

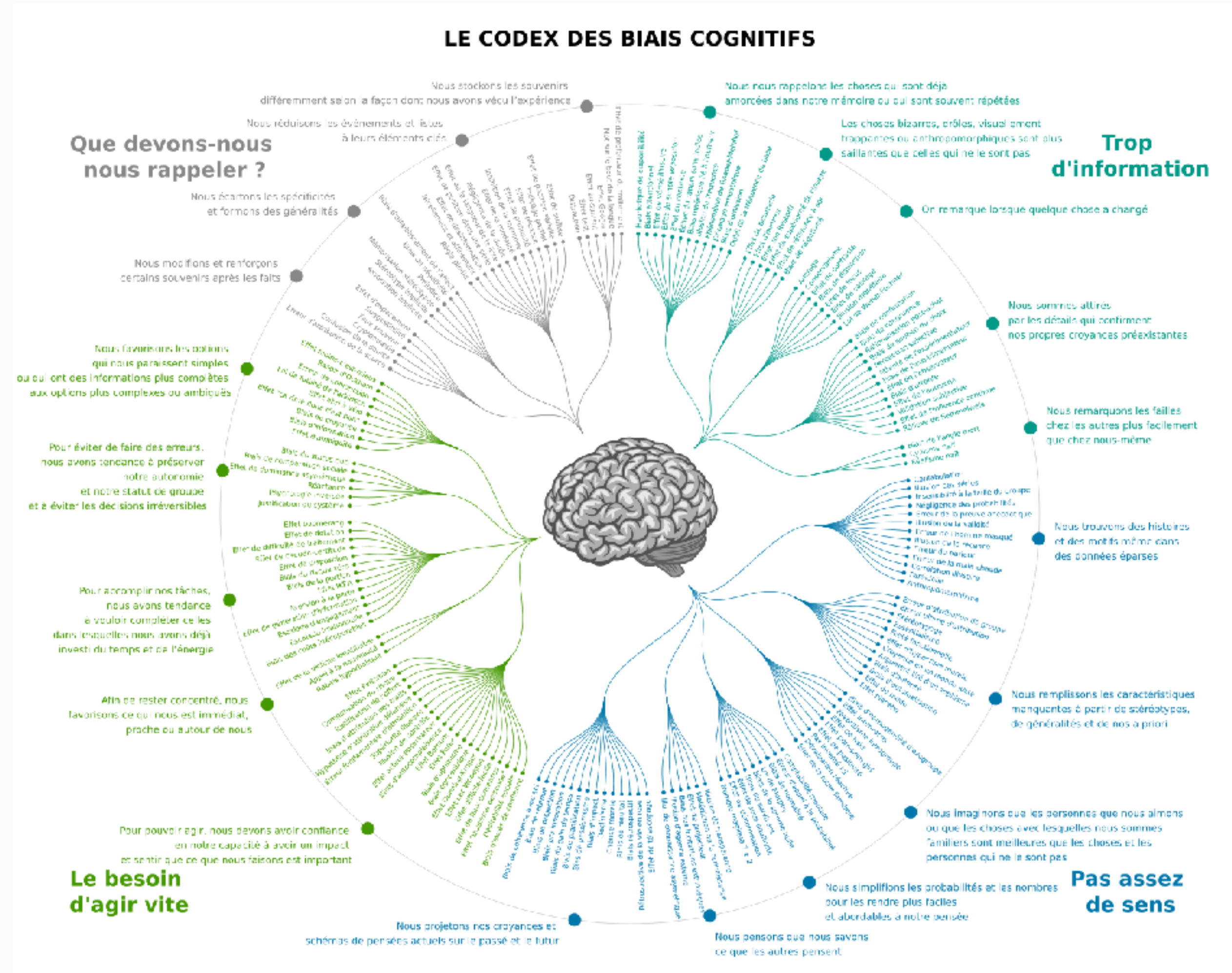
POURQUOI ?

4. Pas assez de sens

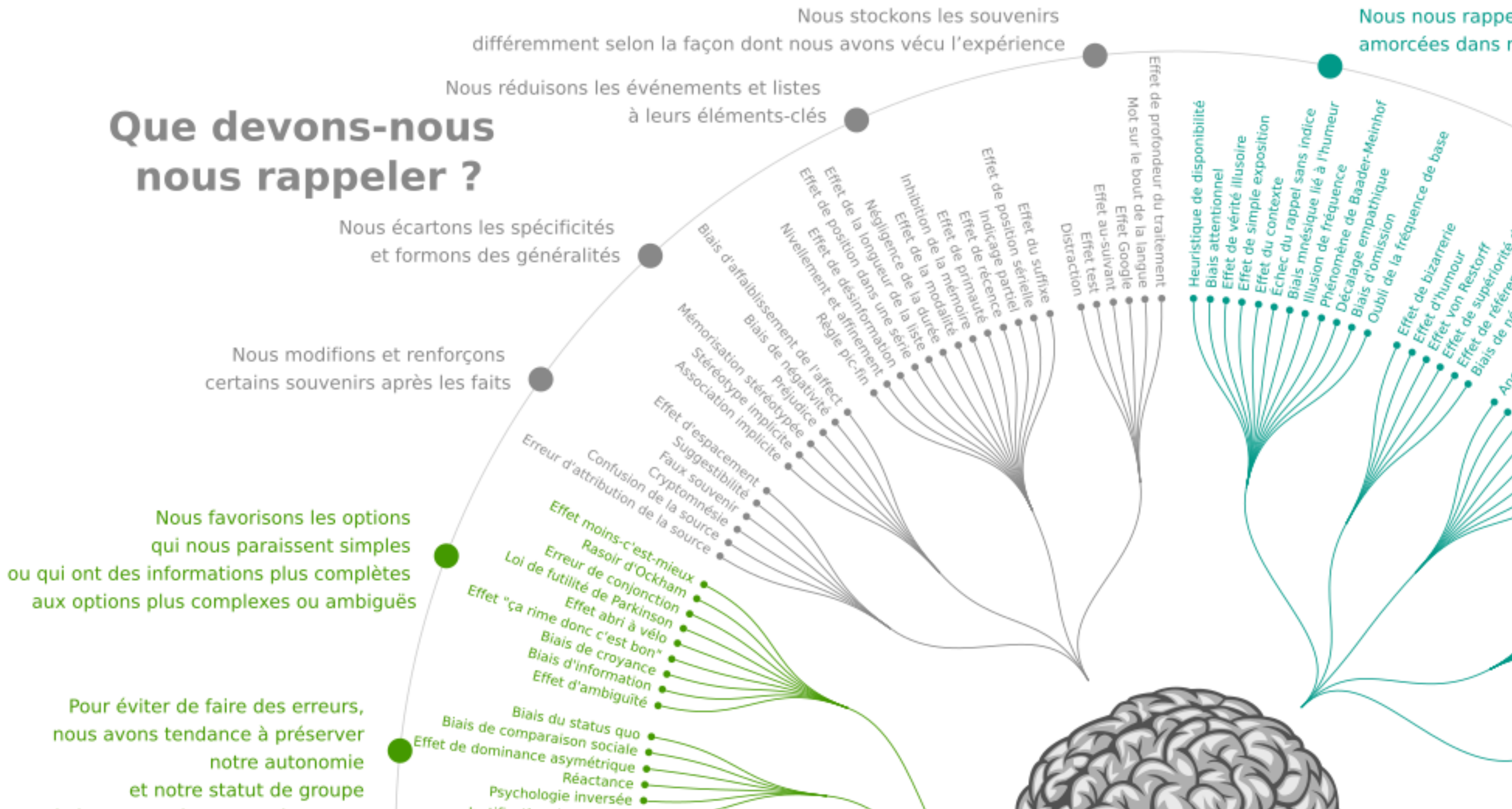
On interprète les informations de façon à protéger notre estime de soi.

POURQUOI ?

LES BASES DES BIAIS



Que devons-nous nous rappeler ?



02.

Les biais qui fâchent

LES BIAIS QUI FÂCHENT

Attention et perception

Biais de jugement

Biais de confirmation

C'est quoi ?

Tendance à favoriser, rechercher et interpréter les informations de manière à confirmer nos croyances ou hypothèses préexistantes.

Un exemple ?

Orienter ses questions, ses cas d'usages pour valider nos hypothèses.

Comment le déjouer ?

Prendre du recul sur ses objectifs, si cela sert le projet ou votre vision avant tout.

LES BIAIS QUI FÂCHENT

Attention et perception

Biais mnésique

Biais de négativité



C'est quoi ?

Tendance à accorder plus d'attention et de poids aux expériences négatives qu'aux positives.

Un exemple ?

Une expérience en grande majorité positive, pourtant avec une petite partie négative donnerait un résultat négatif.

Comment le déjouer ?

Avoir une vision plus analytique sur la proportion des retours.

LES BIAIS QUI FÂCHENT

Attention et perception

Biais attentionnel

Biais d'attention

C'est quoi ?

Tendance à focaliser notre attention de manière sélective sur certains aspects de notre environnement tout en ignorant d'autres.

Un exemple ?

Avoir ses perceptions influencées par ses propres centres d'intérêt.

Comment le déjouer ?

Identifier ce qui va potentiellement plus nous intéresser et nous désintéresser pour ré-équilibrer la balance.

LES BIAIS QUI FÂCHENT

Motivation et émotions

Biais mnésique

Effet de récence

C'est quoi ?

Tendance à se souvenir plus facilement des dernières informations reçues.

Un exemple ?

Des tests longs feront que l'on retiendra moins facilement le début.

Comment le déjouer ?

Des tests découpés pour qu'ils soient courts sans perte d'informations.

LES BIAIS QUI FÂCHENT

Raisonnement et prise de décision

Biais de jugement

Biais de statu quo

C'est quoi ?

Tendance à privilégier le maintien des situations actuelles par peur des risques associés aux changements.

Un exemple ?

Changer de méthodes de tests, faire tester des interfaces qui changent les habitudes des utilisateurs.

Comment le déjouer ?

Une introspection sur notre rapport au changement, formuler les choses auprès des utilisateurs pour que cela ne déclenche pas la « peur du changement ».

LES BIAIS QUI FÂCHENT

Motivation et émotions

Biais de jugement

Biais rétrospectif

C'est quoi ?

Tendance à croire, après un événement, qu'on avait anticipé ou prédit sa survenue, bien qu'il était imprévisible.

Un exemple ?

L'effet « je le savais depuis le début ».

Comment le déjouer ?

Introspection

LES BIAIS QUI FÂCHENT

Raisonnement et prise de décision

Biais de jugement

Effet Dunning- Kruger

C'est quoi ?

Tendance des personnes moins compétentes à surestimer leurs capacités, et des plus compétentes à les sous-estimer.

Un exemple ?

Un utilisateur qui pense être expert sur le sujet que vous lui faites tester.

Comment le déjouer ?

Plus d'humilité pour certains, plus de confiance pour d'autres.

LES BIAIS QUI FÂCHENT

Raisonnement et prise de décision

Biais de jugement

Effet IKEA

C'est quoi ?

Tendance à surévaluer les objets que nous avons assemblés ou modifiés nous-mêmes, par rapport à ceux pré-assemblés.

Un exemple ?

Un designer qui fait tester les interfaces qui l'a imaginé.

Comment le déjouer ?

Prendre du recul ou faire tester par une autre personne.

LES BIAIS QUI FÂCHENT

Biais de jugement

Sophisme génétique

C'est quoi ?

Tendance à juger le contenu en fonction du contenant, le message en fonction du messenger, le fond suivant la forme.

Un exemple ?

Juger l'interface testée en fonction du designer, le fond en fonction de l'esthétique de l'interface.

Comment le déjouer ?

Ne pas partir dans le jugement trop vite.

LES BIAIS QUI FÂCHENT

Effet de courtoisie



C'est quoi ?

On donne une opinion plus correcte sur le plan social que sa véritable opinion, afin d'éviter d'offenser qui que ce soit.

Un exemple ?

Un utilisateur donnera un avis plus poli pour ne pas offenser le designer.

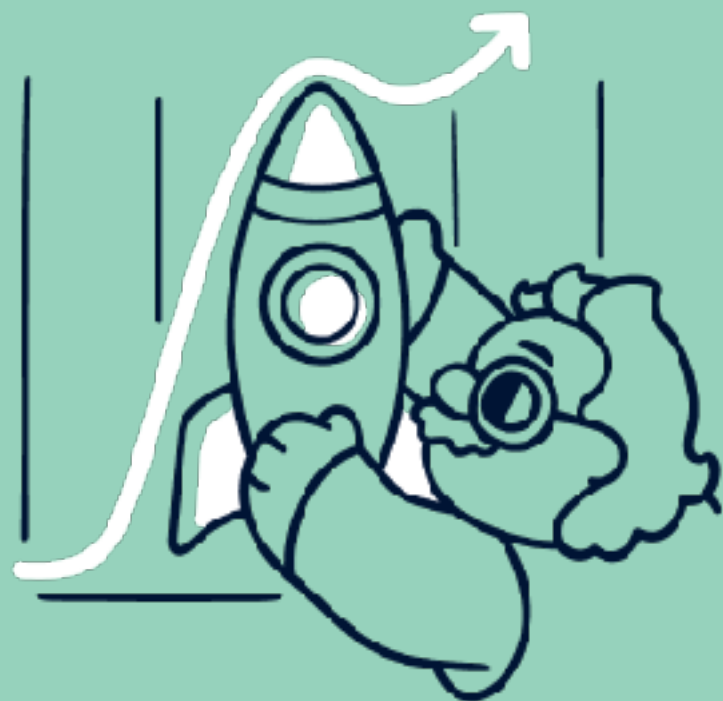
Comment le déjouer ?

Être explicite sur les retours attendus qu'ils soient négatifs ou positifs.

LES BIAIS QUI FÂCHENT

Biais de jugement

Marteau de Maslow



C'est quoi ?

Loi de l'instrument — tentation qui consiste à travestir la réalité d'un problème en le transformant en fonction des réponses (les outils) dont on dispose.

Un exemple ?

Designer digital, la bonne solution que je fais tester, est forcément digital.

Comment le déjouer ?

Prendre du recul sur son domaine d'expertise et parfois accepter que la réponse est ailleurs.

LES BIAIS QUI FÂCHENT

Motivation et émotions

Malédiction de la connaissance



C'est quoi ?

Elle apparaît lorsqu'une personne qui échange et communique avec une autre (ou un groupe) suppose ou pense inconsciemment que l'autre ou les autres ont les mêmes informations ou connaissances qu'elle pour comprendre.

Un exemple ?

L'expert qui n'adapte pas son langage à son interlocuteur : designer vers utilisateur..

Comment le déjouer ?

Evaluer au mieux le niveau de son interlocuteur, toujours faire preuve de pédagogie et de bienveillance.

LES BIAIS QUI FÂCHENT

Motivation et émotions

Biais de jugement

Effet de Halo

C'est quoi ?

Tendance à juger une personne, un groupe, ou une marque en se basant sur une impression globale, souvent issue d'une seule caractéristique.

Un exemple ?

« Il est vieux, il va avoir du mal à tester sur mobile »

Comment le déjouer ?

Prendre du recul et essayer de considérer toutes les personnes de la même manière.

LES BIAIS QUI FÂCHENT

Raisonnement et prise de décision

Biais de jugement

Tache aveugle à l'égard des préjugés

C'est quoi ?

Tendance à ne pas percevoir les biais cognitifs à l'œuvre dans ses propres jugements ou décisions, et ce, aux dépens d'informations plus objectives.

Un exemple ?

« Non mais moi j'suis pas biaisé »

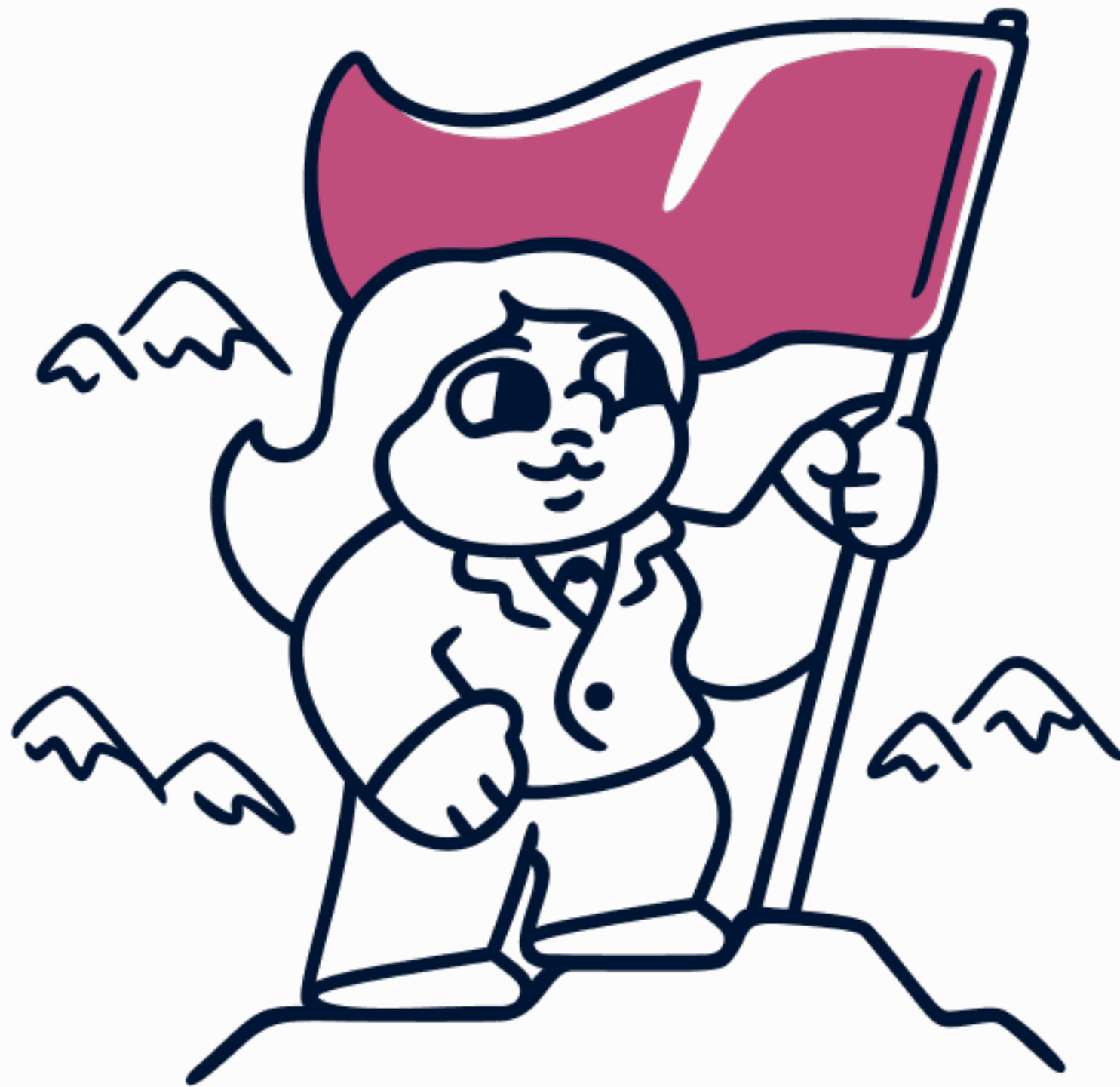
Comment le déjouer ?

Accepter qu'on a tous des biais et faire au mieux.

04.

Conclusion

CONCLUSION





Merci pour votre attention !

Comment bien biaiser ses tests ?

 Designers, testeurs et utilisateurs

Les biais

Wikipédia Codex

- ✓ 250 biais référencés
- ✓ 6 types / 4 grandes familles

→ Que devons-nous nous rappeler, Trop d'informations, Le besoin d'agir vite, Pas assez de sens

Heuristique

Outil mental pour simplifier la prise de décision.

Biais cognitifs

Erreur systématique dans le jugement, souvent causée par l'usage d'heuristiques.

Ceux qui fâchent

- ✓ Biais de confirmation
- ✓ Biais de négativité
- ✓ Biais d'attention
- ✓ Effet de récence
- ✓ Biais de statu quo
- ✓ Biais rétrospectif
- ✓ Effet Dunning-Kruger
- ✓ Effet IKEA
- ✓ Sophisme génétique
- ✓ Stéréotypes et préjugés
- ✓ Biais de l'avare cognitif
- ✓ Effet de courtoisie
- ✓ Tache aveugle à l'égard des préjugés
- ✓ Marteau de Maslow
- ✓ Malédiction de la connaissance
- ✓ Effet de Halo

Les déjouer

- Débiaiser sur des cas spécifiques
- Une équipe pluridisciplinaire avec différents points de vue pour les minimiser
- Prendre du recul
- Humilité / confiance
- Pédagogie
- Bienveillance
- Eviter d'aller dans le jugement
- Explicite
- Introspection
- Vision analytique
- Des tests découpés

