

La Terminologie

Un problème majeur dans les interfaces vocales

Yu Centrik a travaillé sur plusieurs projets d'Interface à Réponse Vocale Interactive (RVI). Nous avons procédé à l'évaluation de quatre systèmes téléphoniques automatisés pour différents ministères (fonctionnant à touches et non par reconnaissance vocale).

En tout, 74 participants issus du grand public ont évalué ces systèmes sur des périodes différentes. D'après nos observations, 43% des problèmes sont uniquement liés à la terminologie : le vocabulaire utilisé, la syntaxe, le style et le niveau de langage.

CONTEXTE

Mandats : Nous avons travaillé sur les systèmes téléphoniques automatisés à touches (type DTMF) de trois ministères différents. Les mandats consistaient à faire la refonte totale de ces systèmes ou encore à apporter une série d'améliorations à ces systèmes via un exercice de conception et tests d'utilisabilité. Tous ces systèmes s'adressaient au grand public québécois.

Solutions : Trois activités ont été essentielles pour optimiser les choix terminologiques au sein de l'application:

1. Une analyse sur le terrain via l'écoute téléphonique et la transcription mot pour mot des raisons d'appels a permis de guider efficacement la conception, notamment sur le vocabulaire à utiliser et de s'assurer que le système répondait à la fois aux besoins des appelants et à ceux de l'organisation.

2. La rédaction "out loud", qui consiste à lire à voix haute les instructions et messages lors de la conception d'une interface vocale, est également fondamentale pour mesurer l'impact cognitif de la longueur des messages, des phrases, des libellés d'options, de la densité informationnelle et de la confusion acoustique: la modélisation de l'application sur écran a, en effet, tendance à minimiser l'ampleur de l'effort auditif, mnésique et attentionnel fourni par l'utilisateur et la contrainte pas-à-pas de l'application.

3. Enfin, une recherche des meilleures pratiques et standards en conception de RVI ainsi que des tests d'utilisabilité sont incontournables pour évaluer les solutions envisagées, comprendre le modèle mental des appelants, les termes qui posent problème et ceux qui sont essentiels.

Introduction

Les interfaces utilisateurs vocales (VUI) impliquent des traitements cognitifs et des contraintes techniques différentes de celles des interfaces graphiques (GUI): elles sont linéaires, unidirectionnelles, invisibles et non persistantes tandis que le web est bidimensionnel, visuel, interactif et flexible. La terminologie doit donc être conçue en fonction de l'application utilisée.

Tout comme il existe une écriture pour le Web, la rédaction des instructions et des messages d'une interface vocale doit s'adapter au mode auditif, seul support dans la prise de décision du système. Elle doit donc suivre un certain nombre de critères et de standards tels qu'un choix précis des mots et une syntaxe facile à mémoriser, pertinente et qui guide l'utilisateur de manière efficace.

« La terminologie joue un rôle essentiel pour concevoir une interface vocale efficace et conviviale. »



La Terminologie Un problème majeur dans les interfaces vocales

1. CHOIX DES MOTS

Pour connaître le niveau à donner à la terminologie, une écoute massive des appels et une transcription mot pour mot des raisons d'appels telles qu'énoncées par les appelants sont nécessaires comme approche. Il faut structurer le dialogue de la façon dont pensent les appelants et suivant les situations de vie qu'ils rencontrent. De plus, personnaliser une option facilite aussi son identification.

A titre d'exemple, l'option « Pour un accident de la route, faites le 1 » sera mieux accueillie et identifiée par « Vous avez subi un accident de la route ?, faites le 1 ».

2. SIMPLICITÉ

La complexité des termes ou des informations est synonyme de perte de temps, de frustration et peut donner l'impression aux appelants d'être « incapables » de comprendre alors que le système n'est pas adapté. Les RVI étant séquentielles et peu interactives, le mot d'ordre est la simplicité.

Très souvent, l'appelant a un mot-clé en tête. Parce qu'il oublie vite ce qu'il entend, il est important de privilégier une option pour un mot-clé en faisant attention à l'ordre des mots, d'utiliser des phrases courtes et d'éviter à la fois les confusions auditives et les termes superflus.

Prenons l'exemple : « Pour prendre un rendez-vous avec un réparateur, pour modifier ou annuler un rendez-vous déjà pris ou pour connaître les coûts et les services de réparation, faites le 2 ». Ici, l'option est longue, parle de deux situations différentes (le rendez-vous et le coût de réparation), et la similarité auditive des

termes « prendre – pris » et « réparateur – réparation » embrouillent la compréhension. « Pour prendre, modifier ou annuler un rendez-vous, faites le 1; Pour connaître nos services et nos prix, faites le 2; » serait donc plus judicieux.

3. PRÉCISION, CLARTÉ

Un seul terme dans une option pourra faire que l'option ne sera pas choisie. Il est donc essentiel d'être très explicite et d'éviter toute ambiguïté.

Prenons l'exemple où vous voulez choisir l'option « Si vous quittez le Québec, faites le 4 ». Quitter le Québec veut-il dire de façon permanente, temporaire ? L'appelant qui part en vacances se reconnaît-il dans cette option ? Les hésitations entraînent des erreurs dans le système et au bout de deux ou trois erreurs l'utilisateur est transféré à un préposé. Cela ne répond ni aux besoins de l'appelant ni aux objectifs du client de l'aiguiller au bon préposé.

Un second exemple pourrait être : « Si vous recevez <telle prestation>, faites le 1 ; Sinon, faites le 2 » : Les participants, lors des tests, hésitaient entre les deux options. Si l'on précise le « sinon » en disant « Si vous ne la recevez pas encore, faites le 2 », l'appelant identifie l'option plus facilement et fera sa sélection auditive en fonction de sa situation.

4. CONSTANCE

Un vocabulaire homogène permet de minimiser la confusion et d'assurer une cohérence à travers toute l'application, ce qui renforce l'image mentale que l'appelant peut se forger du système. Il est par

ailleurs recommandé que la terminologie soit homogène à tous les canaux de communication : « Pour des questions relatives à votre versement, faites le 2 » ; « Vous n'avez pas reçu votre paiement, faites le 3 » ; Dans cet exemple, parler de « versement » puis de « paiement » peut sembler identique mais pour un appelant, la question vient rapidement : mais qui paye ? Qui verse ? Est-ce la même chose ? Sachant que la prise de décision dans le système doit être rapide, il est essentiel d'éviter de créer le doute pour l'appelant.

5. VULGARISATION

Le jargon est une grande source de confusion pour un appelant puisque contrairement au web où l'explication peut être affichée par un lien « plus d'infos » par exemple, dans un système téléphonique automatisé, il est très contraignant pour l'appelant d'aller chercher de l'information complémentaire. Une solution est d'associer le jargon de l'organisation à une « courte » explication.

Par exemple, au lieu de « Pour des informations sur le formulaire E10411, faites le 1 ; » on pourrait choisir : « Pour obtenir le formulaire E10411 qui couvre vos dépenses de santé dans l'Espace Européen, faites le 1 ».

Les appelants peuvent identifier le formulaire par son numéro ou sa fonction. L'option s'adapte à l'expérience de l'appelant.

AUTRES FREINS : La terminologie apparaît comme le frein ergonomique majeur. Il existe néanmoins quatre autres freins à ne pas négliger pour ne pas perdre les utilisateurs: le guidage et la navigation (19%), la charge de travail mental (19%) et l'adaptation aux différences individuelles (7%). Le facteur émotionnel relié à l'esthétique de l'application (prosodie, rythme, type de voix, etc.) est important mais difficilement mesurable. Les 12% des problèmes restants sont liés à la combinaison de tous ces facteurs.