UX du futur :

au-delà des buzzwords

Paris Web 2018
Amélie Boucher
@amelieboucher

I. **enceintes intelligentes**

II. **chatbots**

III. **machine learning & conversations homme-homme**

« oui mais de toutes façons on va avoir un bot »

I.

enceintes intelligentes

La promesse
et là où ça fait mouche

La modalité audio
défie l’espace.

La modalité audio
n’a pas besoin
d’yeux.

Quelques particularités de la modalité audio

cela ne nécessite pas
d'effort physique.

coucou la sédentarité.

ça fait du bruit.

Hey, Mike. Can you make this really hot?
SURE.
Mike Ro Wave
FRANK MK I
Frank, do you contain any chocolate milk?
SORRY. THERE IS NO CHOCOLATE MILK. HOW ABOUT A GLASS OF ALMOND MILK INSTEAD?
Gaah, gooh gaah!!
COOKIN' COLIN
SORRY, I DO NOT UNDERSTAND.
Diana, are these dishes clean or dirty?
DIANA DISH QUEEN
MY CURRENT LOAD IS AS YET UNWASHED.
Woof! Woof?! Woof??
VAL O.1
Tony, please open your lid.
NICE SHOT!
TONY 1
PLEASE REPEAT THAT...

ça demande de
faire du bruit.

ça suppose donc de **pouvoir** lui demander

(sans se taper la honte, cf. environnements calmes ou sans risquer son honneur cf. sujets privés)

ça prend du temps.

ça demande des capacités mémorielles fortes (en fonction de la réponse).

Souvent Bien plus pratique pour l'EXPRESSION de la requête plutôt que pour la RESTITUTION de la réponse

Les défis du designer : rapidité (efficience)

Voice system responses to the user command “Set up a meeting at nine.”			
Google	**Echo**	**Cortana**	**Siri**
What’s the title of the event? Haircut **Sure, Haircut tomorrow at 9 am. Do you want to save this?** Yes **All right, I saved your event.**	**Is that nine o’clock in the morning or in the evening?** In the morning **On what day?** Thursday **And what’s the name of the event?** Haircut **I’ll schedule Haircut on Thursday, August 24th at 9 am, ok?** Ok **Ok, I’ve added that.**	**What do you want to call it?** Haircut **I’ll add Haircut to your calendar for today at 9 pm. Sound good?** No, change it to 9 am tomorrow **Sorry, should I add this to your calendar?** No **Did you want to change the title or the time?** Time **When is your event?** Nine am tomorrow **All right, I’ll add Haircut to your calendar for tomorrow at 9 am. Sound good?** Yes **Sure thing.**	**Ok, I set up your meeting for today at 9 pm. Shall I schedule it?** No, change it to 9 am tomorrow **To continue, you can confirm, cancel, change the time, or change the title.** Change the time **What time is your appointment?** 9 am tomorrow **Ok, I set up your meeting for tomorrow at 9 am. Shall I schedule it?** Change the title **Ok, what’s the new name for this meeting?** Haircut **Ok, I set up your meeting for tomorrow. Shall I schedule it?** Yes **It’s on your calendar for 9 am tomorrow.**

Long notamment pour des réponses fournies, avec des usages de comparaison

Cela peut inciter les fournisseurs à réduire le nombre de possibilités proposées.

Source : Wall Street Journal

Quid de la liberté, de l'ouverture, de la variété dans les usages ?

Quoi dire,
comment le dire ?

Très adapté aux requêtes simples, à réponse simple

une découvrabilité
faible

Lorsque vous écoutez de la musique :

Voulez-vous écouter quelque chose en particulier ? (dont vous vous souvenez le nom ? - on ajoute une complexité) ou voulez-vous juste « écouter quelque chose » ? (mais qui vous plaise ?) dans ce cas,

Vous écoutez « en réaction » à ce que vous voyez (sur l'interface) ou en sachant parfaitement ce que vous voulez ?

Comment choisir sans discothèque ? (et sans écouter toujours la même chose, et pourtant, en « choisissant » toujours)

Associée à des phénomènes d'abandon en cas d'échec.

Peu de résistance à la difficulté

Extrait d’interview,

à propos d’une enceinte intelligente

« On a une Google Home, et au début quand on l’avait eue on arrêtait pas de lui dire : « il y a quoi à la télé ce soir ? », et il nous répond jamais, parce que j’imagine qu’ils l’ont pas programmé pour faire ça. Du coup à chaque fois on était très déçues, bon maintenant on a compris mais à chaque fois on était très déçues ».

Des difficultés pour savoir comment le dire...

Mais un pli qui se prend vite

Une des utilisatrices explique “Il faut qu’on réfléchisse comment on parle. Ça doit être une habitude.” (AH)

Au bout de 2 semaines d’utilisation, JG admet “on n’a pas encore l’habitude” et se demande si ce n’est pas de sa faute : “Peut-être que c’est mal formulé de notre part.”

MB, après 1h de test, a bien compris qu’on ne pouvait pas demander de choses complexes à une enceinte intelligente : “Il faut lui demander des informations directes et plutôt simples, pas des choses trop complexes… ça reste une machine qui ne réfléchit pas.”

L’apprentissage se fait assez vite, mais certaines personnes peuvent être découragées. VB lorsqu’on lui demande d’acheter un livre sur la FNAC n’y arrive pas et dit “Je ne sais pas du tout comment je pourrais faire.”

Différentes stratégies d’adaptation

Très vite, ils apprennent à s’adapter et comprennent la possibilité de la machine.

Utilisation du style télégraphique

Par exemple, lorsqu’une phrase ne marche pas, ils tentent de la répéter en style télégraphique.

“Ok Google, peux-tu me donner le tarif d’un aller simple Lille - La Rochelle jeudi prochain”” pour “Ok Google, aller simple Lille La Rochelle jeudi prochain”. (MB 20:03-20:21)

VL n’utilise même plus de phrase et prononce simplement un mot : “Donuts” pour avoir la recette des donuts. (16:05-16:23)

MB, après avoir pris en main Google Home, explique “qu’il faut qu’elle s’habitue à ne pas faire de phrase… et à en en faire avec des mots clés.” (10:45-15:34)

Reformulation

Ou il la reformule. Exemple, pour arrêter la conversation avec Marmiton, une utilisatrice essaier la phrase : “Ok Google, arrêter la conversation”, mais comme cela ne marche pas, elle essaie un synonyme “Terminer la recette !” (AV 21:10-21:33)

Les interdépendances avec le monde

Lancer une commande
qui peut s'exécuter seul

= GENIAL

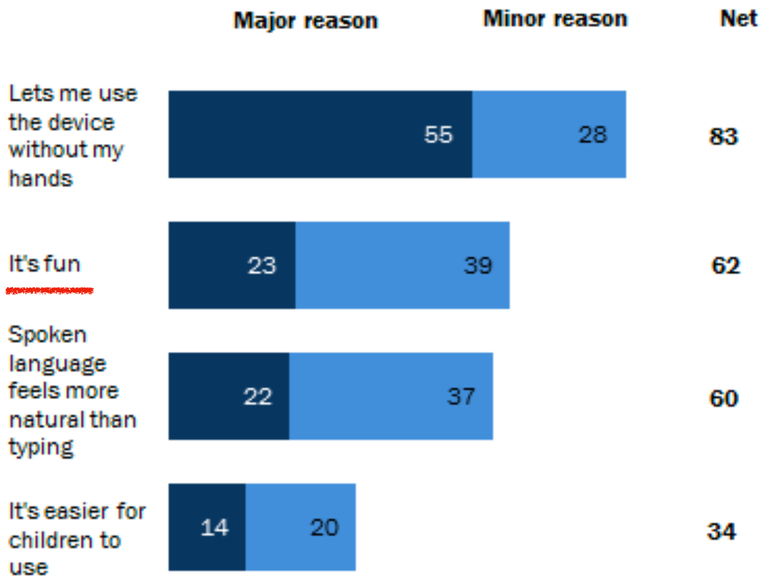
PLUS DISCUTABLE pour lancer une action qui nécessite une autre action PHYSIQUE de la part de l'individu...

Et il y en a **beaucoup**

Malgré des difficultés d’usage fortes, on ne peut pas lutter contre l’effet du cool

Most digital voice assistant users cite freeing up their hands as a major reason for adoption

% of digital voice assistant users who say the following are major/minor reasons for using them



Note: Respondents who chose "not a reason" or did not give an answer for each option are not shown. Figures may add to more than 100% because multiple responses were allowed.
Source: Survey conducted May 1-15, 2017.

PEW RESEARCH CENTER

Des réponses à des questions

« le problème de ces assistants vocaux est qu'ils nivellent l'ensemble du spectre des "récits de vérité" pour le ramener à la seule dimension d'une rationalité sèche. »

Olivier Ertzscheid

Duras

(à propos de l'an 2000)

« Il n'y aura plus que cela… la demande sera telle que… il n'y aura plus que des réponses. […]
C'est pas loin du cauchemar… »

II.

chatbots

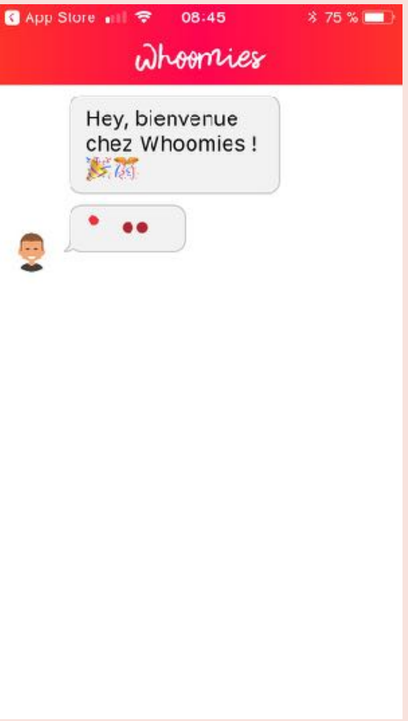
La promesse
et là où ça fait mouche

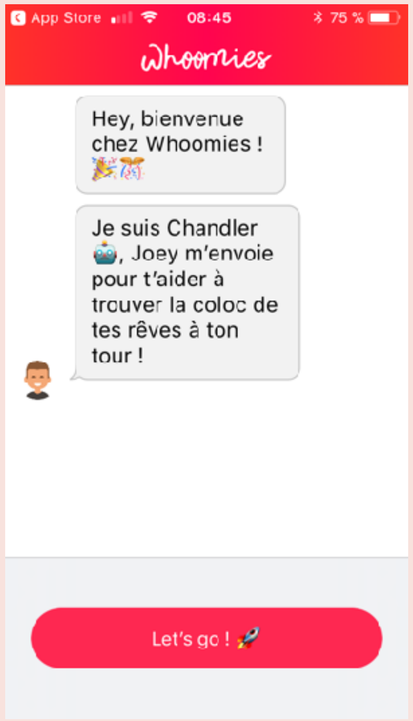
entrer en relation avec ses utilisateurs … là où ils sont

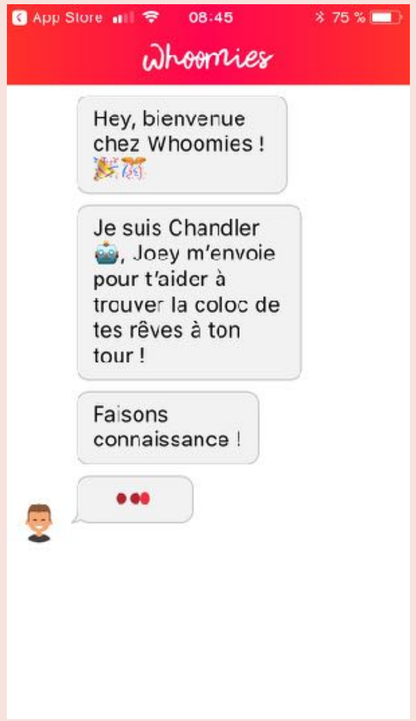
Pas d’apprentissage
(théoriquement)

Une interface qui entraîne naturellement l’usage

au point que dans certains contextes, elle peut aider à dépasser des freins d'usage



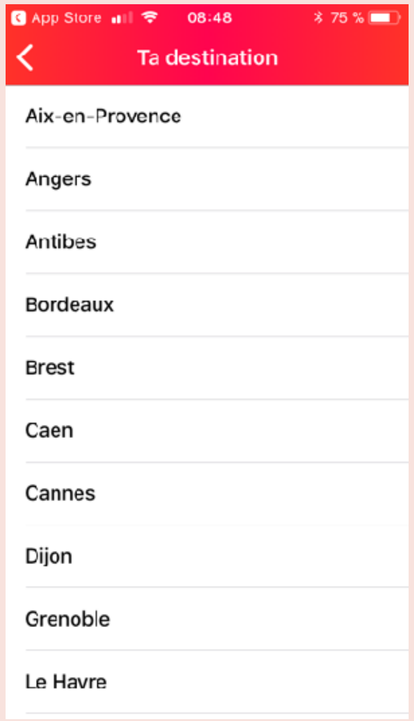


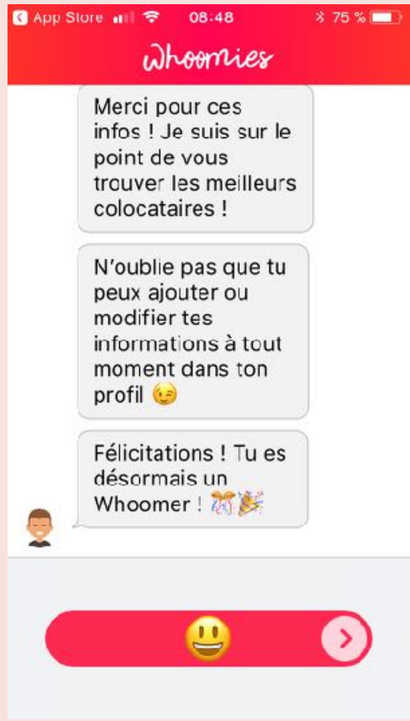


Renseignement d'éléments de formulaires versus conversation

Taux de conversion = 86%

APPLICATION : WHOOMIES / AGENCE : LUNABEE





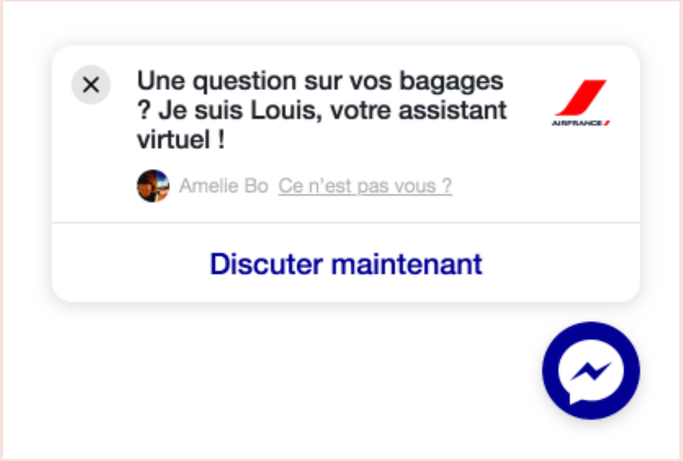
Renseignement d'éléments de formulaires versus conversation

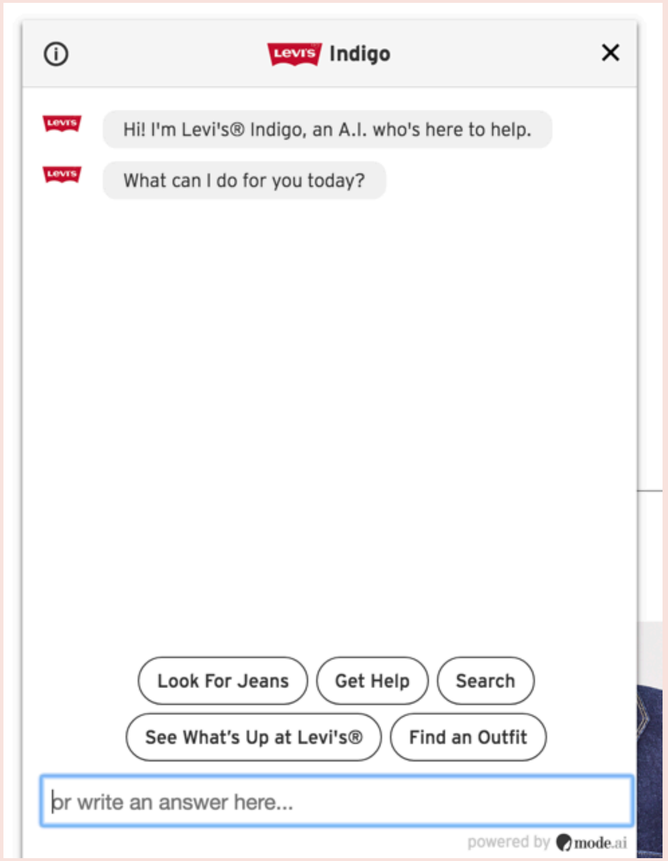
= 86% de conversion

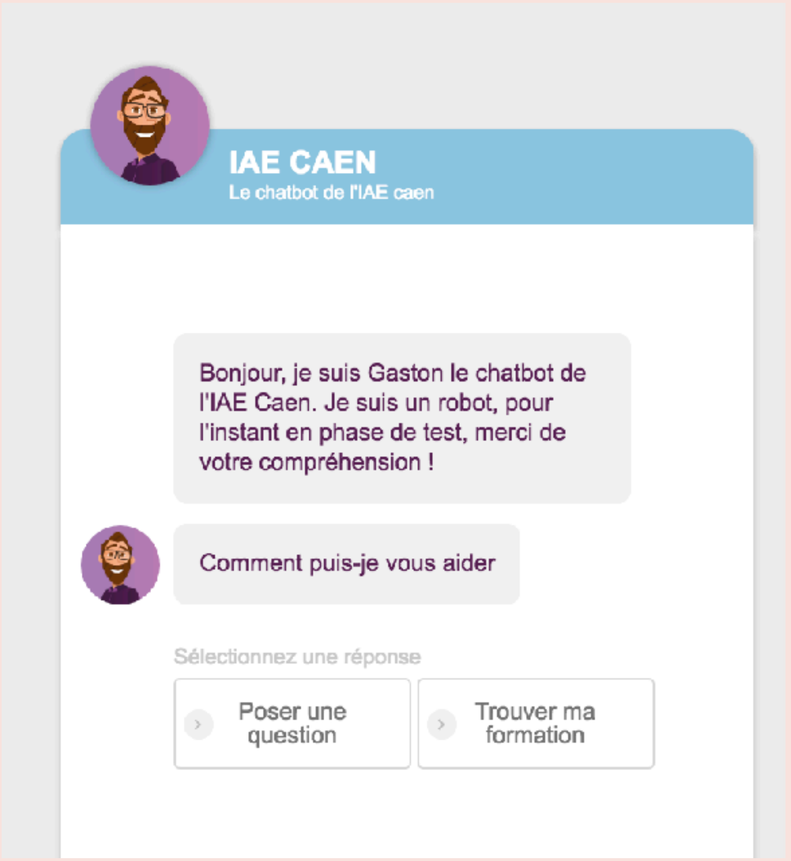
APPLICATION : WHOOMIES / AGENCE : LUNABEE

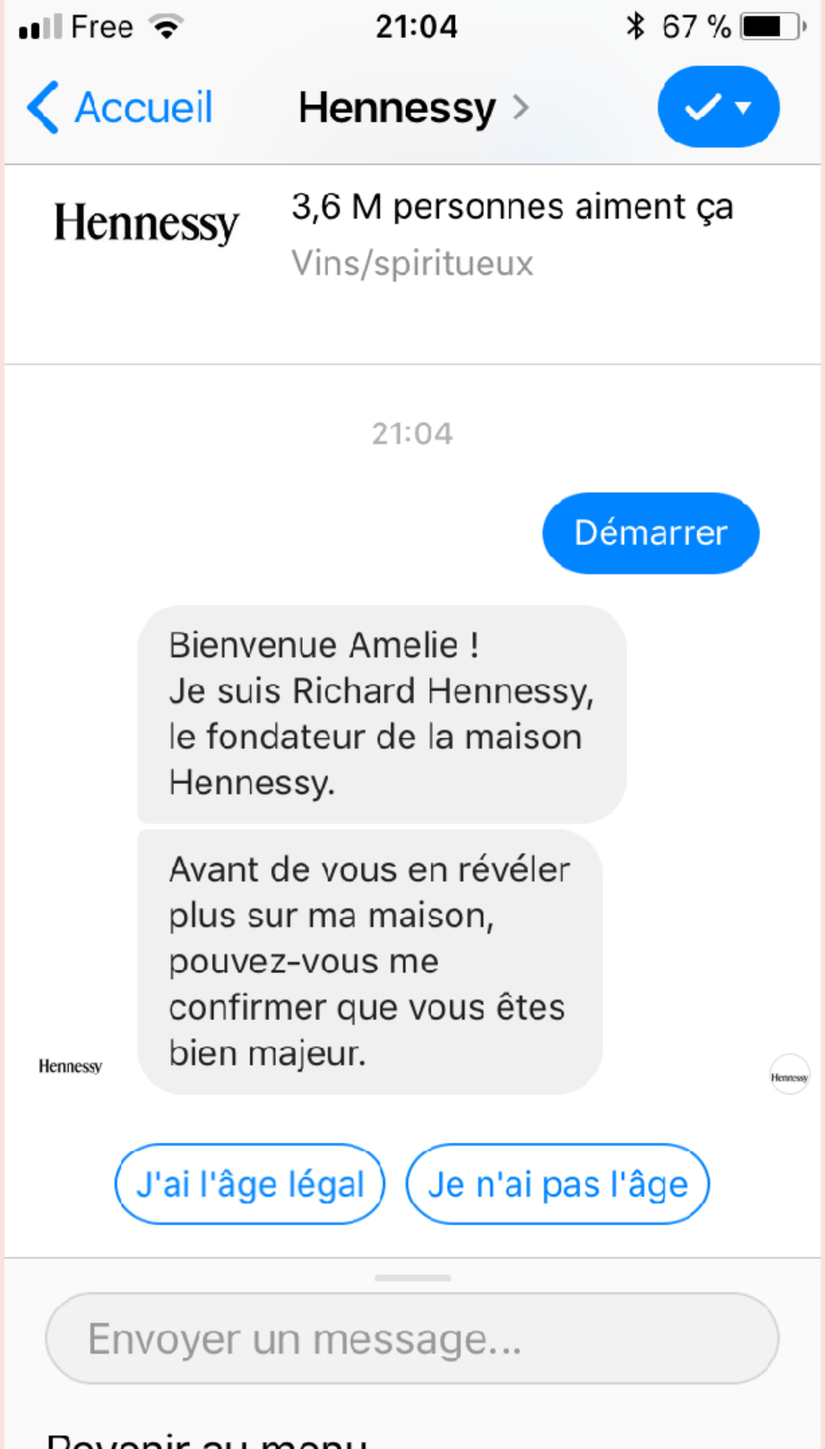
À qui je m’adresse ?

Limiter l’ambiguïté : homme ou machine ?


Une question sur vos bagages ? Je suis Louis, votre assistant virtuel !
Amelie Bo Ce n'est pas vous ?
Discuter maintenant


Indigo
Hi! I'm Levi's® Indigo, an A.I. who's here to help.
What can I do for you today?
Look For Jeans
Get Help
Search
See What's Up at Levi's®
Find an Outfit
br write an answer here...
powered by mode.ai


IAE CAEN
Le chatbot de l'IAE caen
Bonjour, je suis Gaston le chatbot de l'IAE Caen. Je suis un robot, pour l'instant en phase de test, merci de votre compréhension !
Comment puis-je vous aider
Sélectionnez une réponse
Poser une question
Trouver ma formation



mais bien sûr !

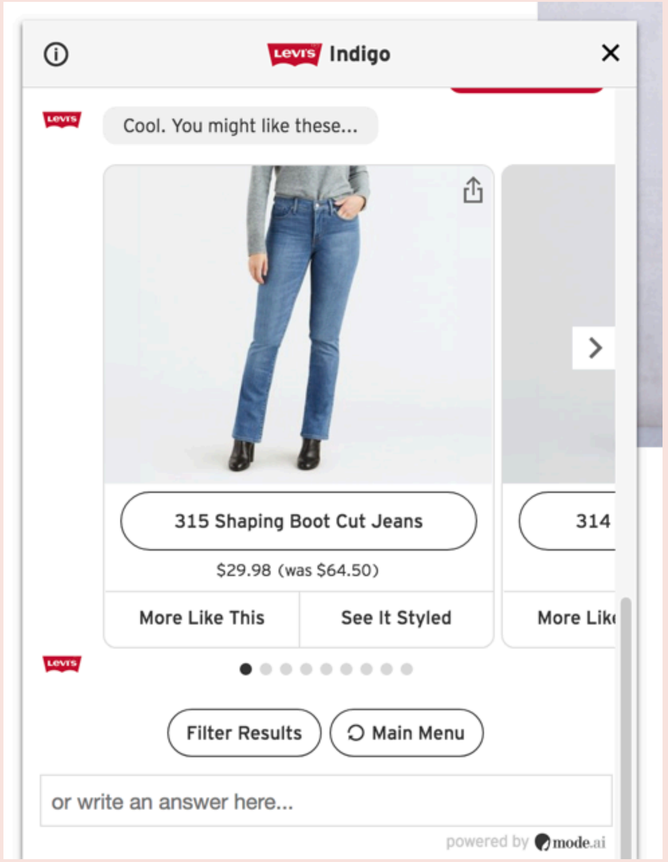
un périmètre utile

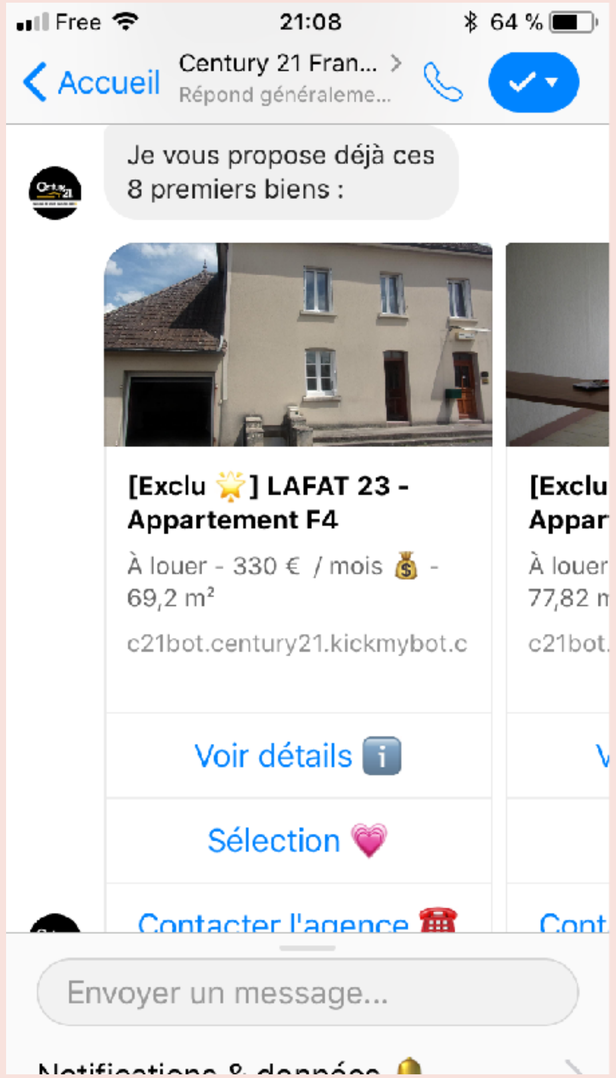
Que doit assurer le chatbot ?

Difficultés prononcées liées à la non maturité du marché

Un chatbot est plus approprié pour des questions précises, dont la réponse est simple et unique.

Moins pour naviguer, présenter des contenus longs ou à comparer.


Indigo
Cool. You might like these...
315 Shaping Boot Cut Jeans
$29.98 (was $64.50)
More Like This
See It Styled
314
More Like
Filter Results
Main Menu
or write an answer here...
powered by mode.ai


Free
21:08
64 %
Accueil
Century 21 Fran...
Répond généraleme...
Je vous propose déjà ces 8 premiers biens :
[Exclu 🌟] LAFAT 23 - Appartement F4
À louer - 330 € / mois 💰 - 69,2 m²
c21bot.century21.kickmybot.c
Voir détails ℹ️
Sélection 💗
Contacter l'agence ☎️
Envoyer un message...

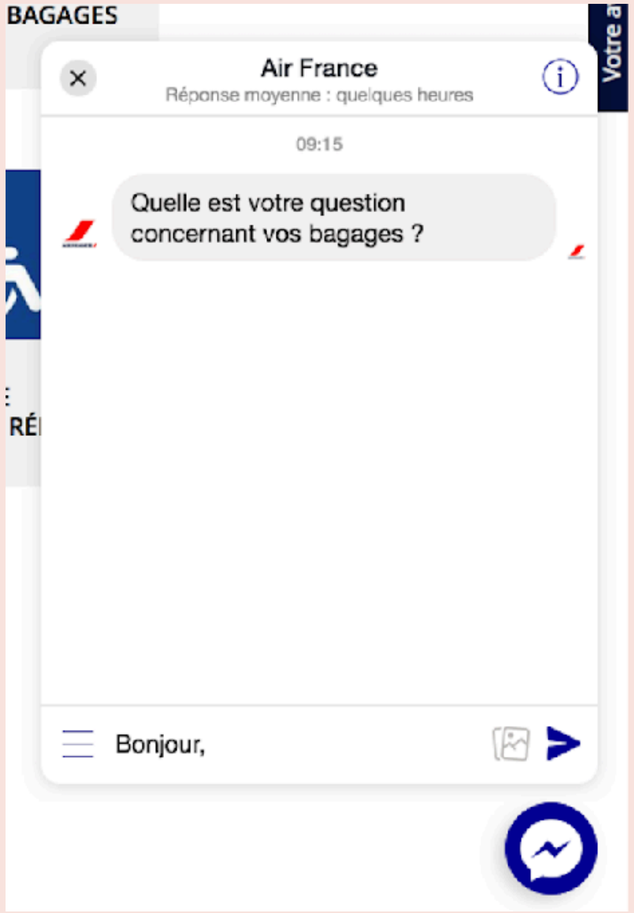
Safari
18:28
70 %
Accueil
Century 21...
Appartement f4 4...
En poursuivant la navigation sur ce site, vous acceptez le dépôt de cookies et autres tags pour vous proposer des publicités personnalisées, des fonctions de partage vers les réseaux sociaux et analyser l'audience du site internet. Certaines informations peuvent être partagées avec des partenaires de CENTURY 21. Pour plus d'informations et paramétrer le dépôt des cookies, cliquez-ici.
J'accepte
Century 21
Nos agences immobilières
Retour liste
ST CLAR (32380)
358 € /mois C.C.
EN LOCATION ICI ET NULLE PART AILLEURS

Restreindre l'entonnoir

Free
18:41
70 %
Accueil
Century 21...
Dernière étape ! Dans quelle ville ou vers quelle adresse cherchez-vous ce bien ?
Vous pouvez également partager votre position 😉
Aucune importance
Ok pas de préférence géographique ! C'est parti pour la recherche 🚀
Je vous propose déjà ces 8 premiers biens :
Aa

C’est la raison pour laquelle les cas d’usage actuels les plus réussis sont liés à du service client

Un périmètre précis
et communiqué à l'utilisateur



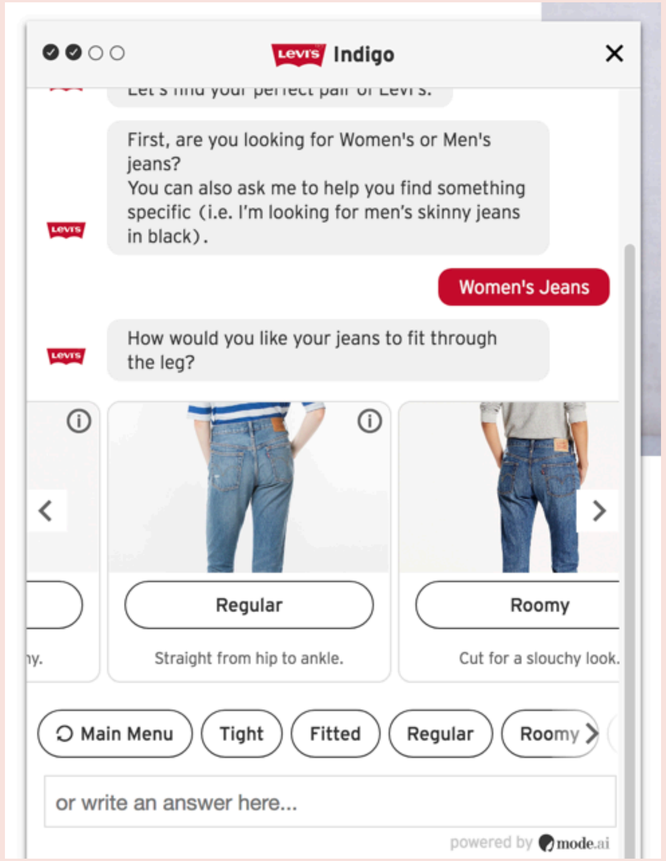
dangereux car si je ne
trouve pas la réponse à
ma question la
déception est forte, et le
taux de sortie augmenté.

Compenser les défauts d’une conversation ouverte

d’autant plus que
très peu de chatbots
sont aujourd’hui
doués d’IA

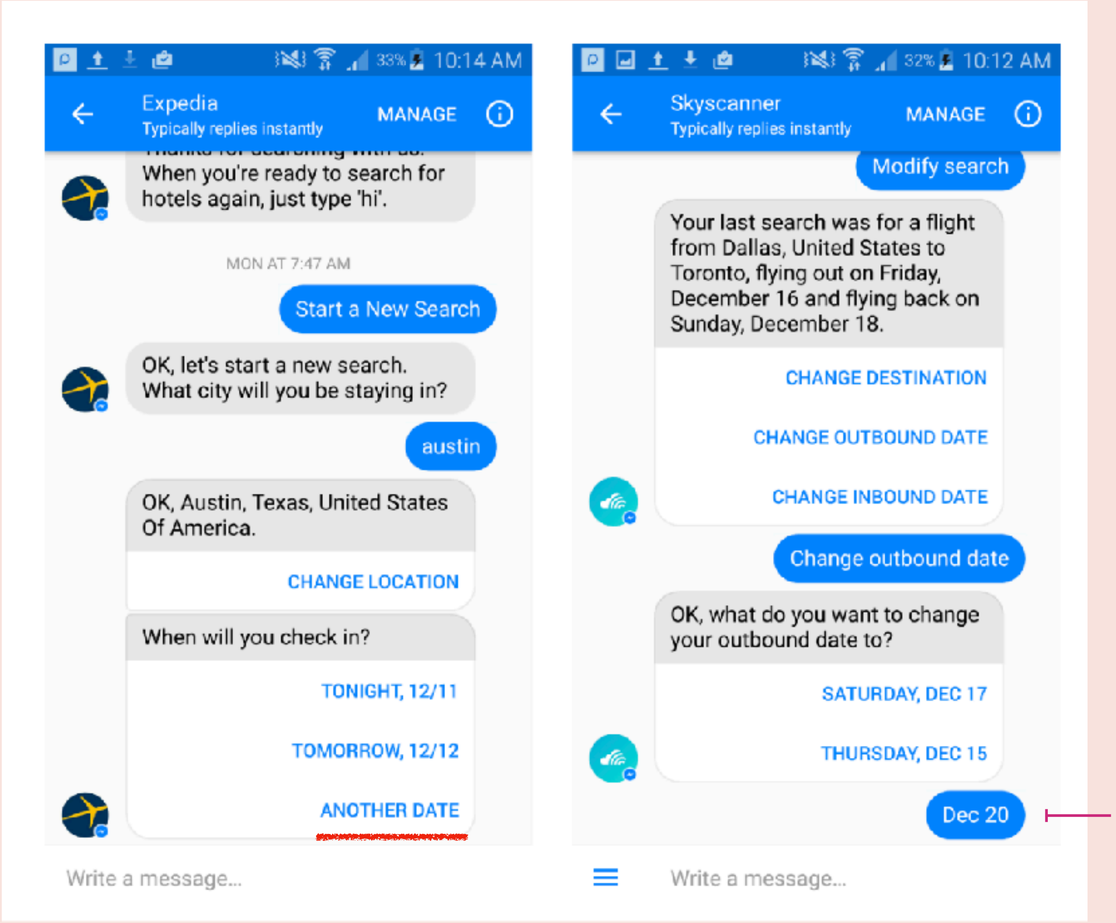
Proposer des réponses pré-définies à l'utilisateur permet de

- souligner le caractère homme-machine de l'interaction (cf. Louis),
- facilite le travail du bot
- Évite la saisie utilisateur (le « comment répondre à la question » et les sujets liés à la saisie elle-même : expression, orthographe…)


Indigo
First, are you looking for Women's or Men's jeans?
You can also ask me to help you find something specific (i.e. I'm looking for men's skinny jeans in black).
Women's Jeans
How would you like your jeans to fit through the leg?
Regular
Straight from hip to ankle.
Roomy
Cut for a slouchy look.
Main Menu
Tight
Fitted
Regular
Roomy
or write an answer here...
powered by mode.ai

Si la liste des propositions n’est pas exhaustive, il faut indicer la possibilité d’une saisie libre

Puisque les réponses au clic ré-inscrivent le modèle conversationnel dans un réseau de questions / réponses pré-établies, les utilisateurs peinent à penser que les deux sont compatibles



« No one dared to venture into the text field with buttons in their view. »

(20 utilisateurs)

REF : SABRE LABS STUDY

confiance

Le danger de la réponse du chatbot : on lui fait confiance (cf. Louis « embarquement immédiat »)

Puisqu'il y a une réponse, c'est forcément LA réponse

Rend la remise en question du producteur de la réponse plus difficile

il y a une espèce d'omnipotence de la machine s'exprimant sur le plan oral (est-ce parce qu'elle s'exprime oralement justement ? est-ce parce qu'elle est tellement opaque qu'elle paraît Magique, donc qu'on a tendance à moins la contester ?)

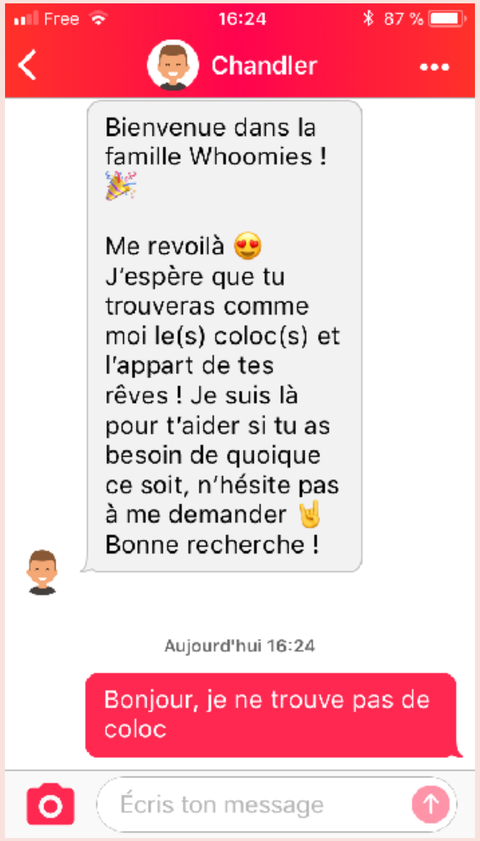
L’interface d’un chatbot suggère la possibilité d’une conversation.

Respecter les codes de conversation fondamentaux

reprendre les codes du chat
car ils seront attendus

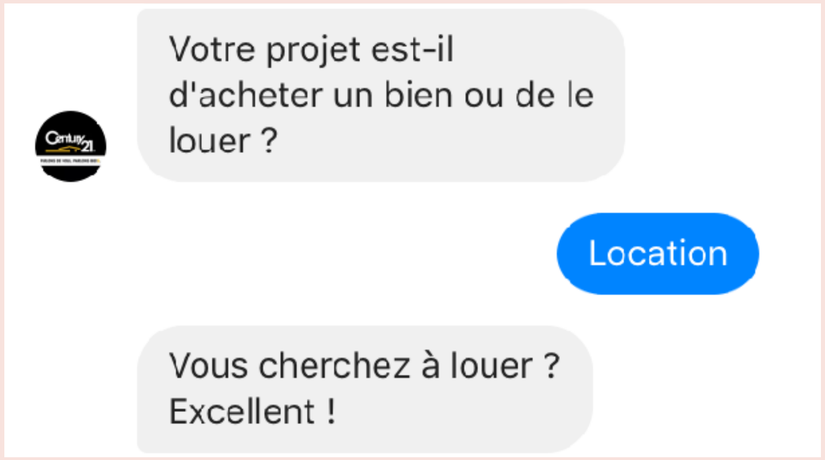
typing...

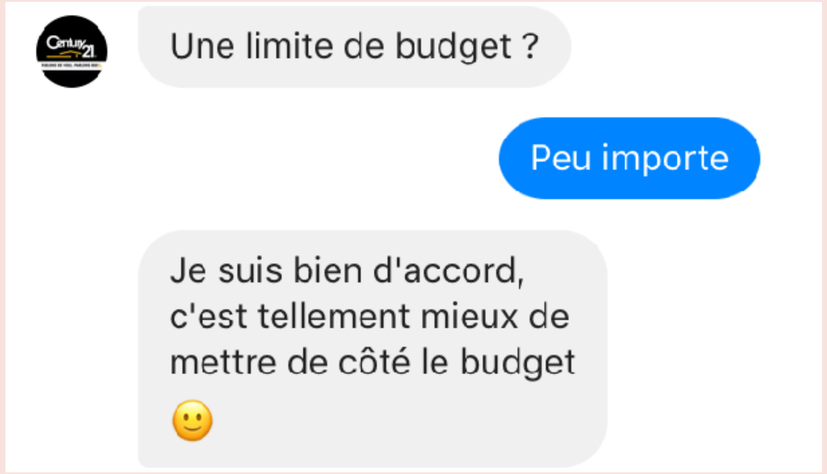
reprendre les codes du chat
car ils seront attendus



attention au concept de statut (du bot & des messages)

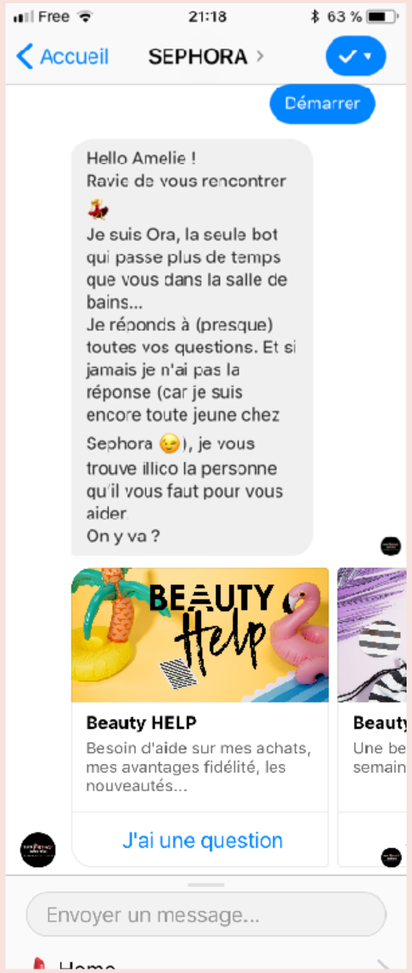
Une conversation en langage naturel, avec un bot qui peut avoir une personnalité

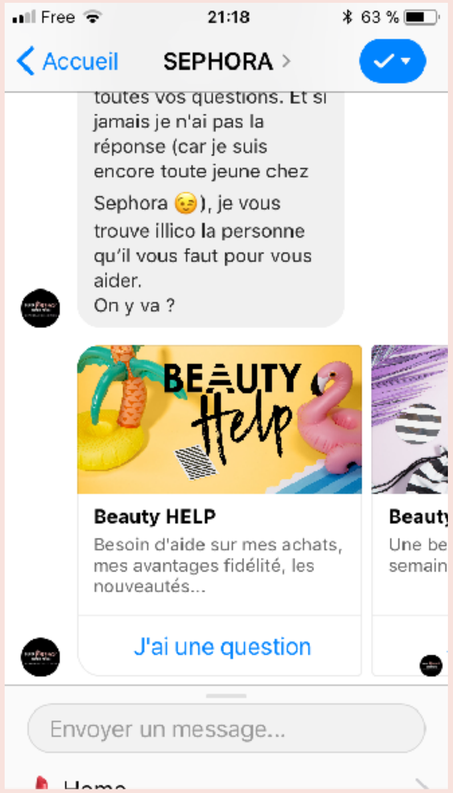




vigilance / double tranchant

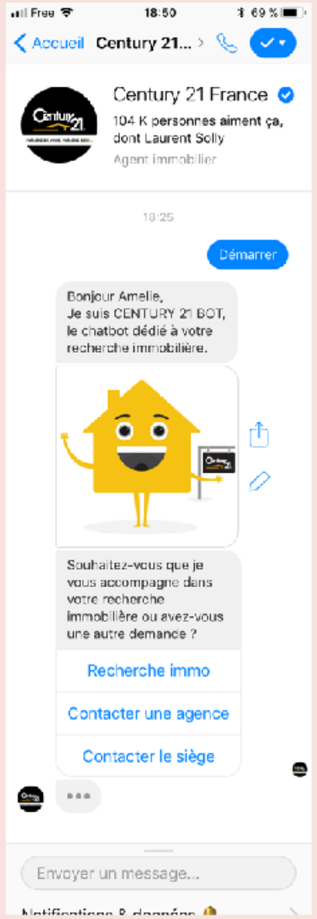
attention au chatbot bavard

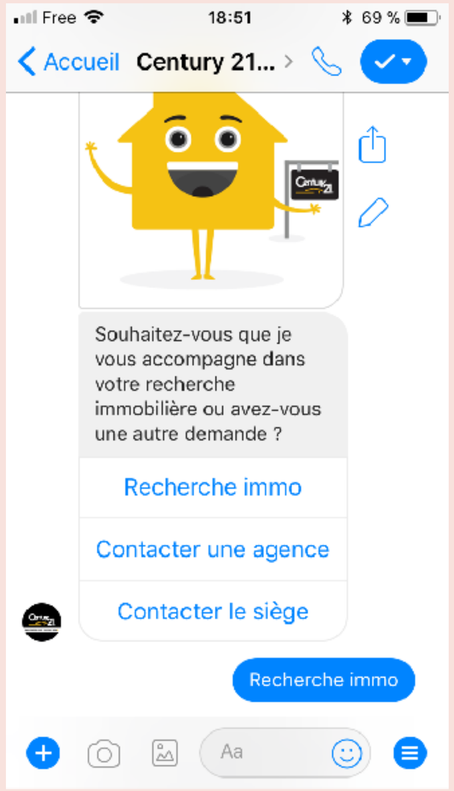




vigilance particulière en amorçage de conversation

attention au chatbot bavard





les images comptent !

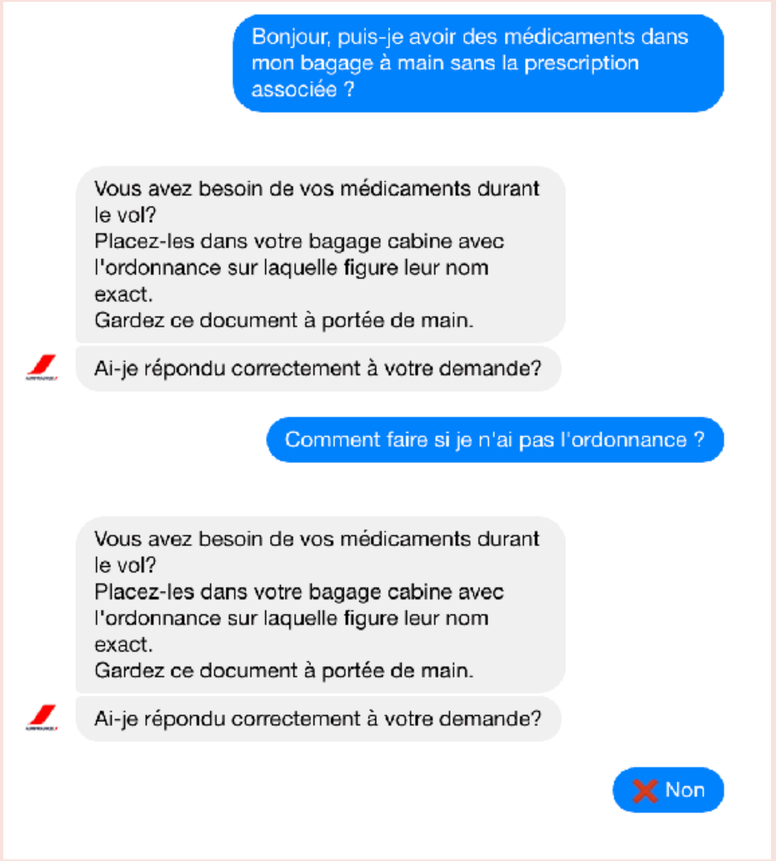
attention au chatbot bavard

Anything more than three lines of text seemed to activate the tl;dr (too long; didn't read) response in users.

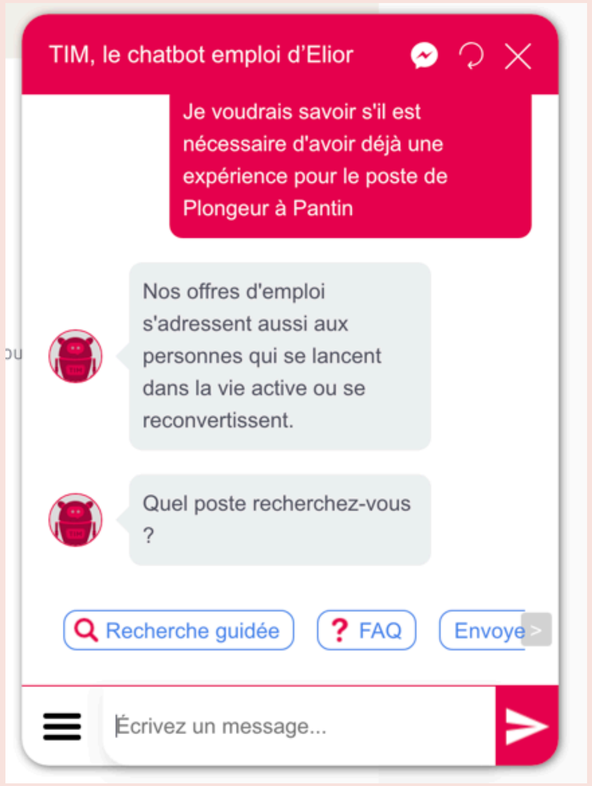
You should plan for no more than 90 characters per message (around three lines on mobile). Preferably, a message should be less than 63 characters (around two lines), and multiple messages shouldn't add up to more than ~140 characters at a time.

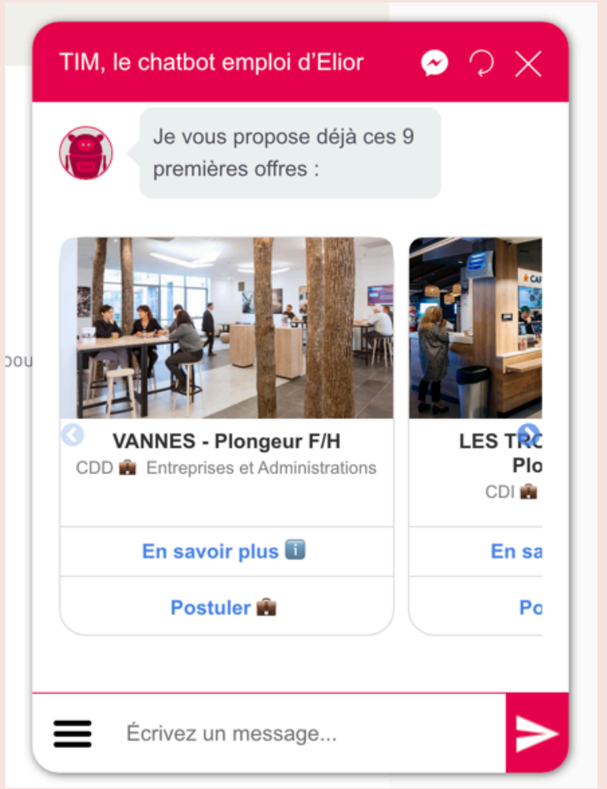
REF : SABRE LABS STUDY (20 USERS)

éviter la répétition mot pour mot d'une réponse



prendre en compte ce que dit l'utilisateur

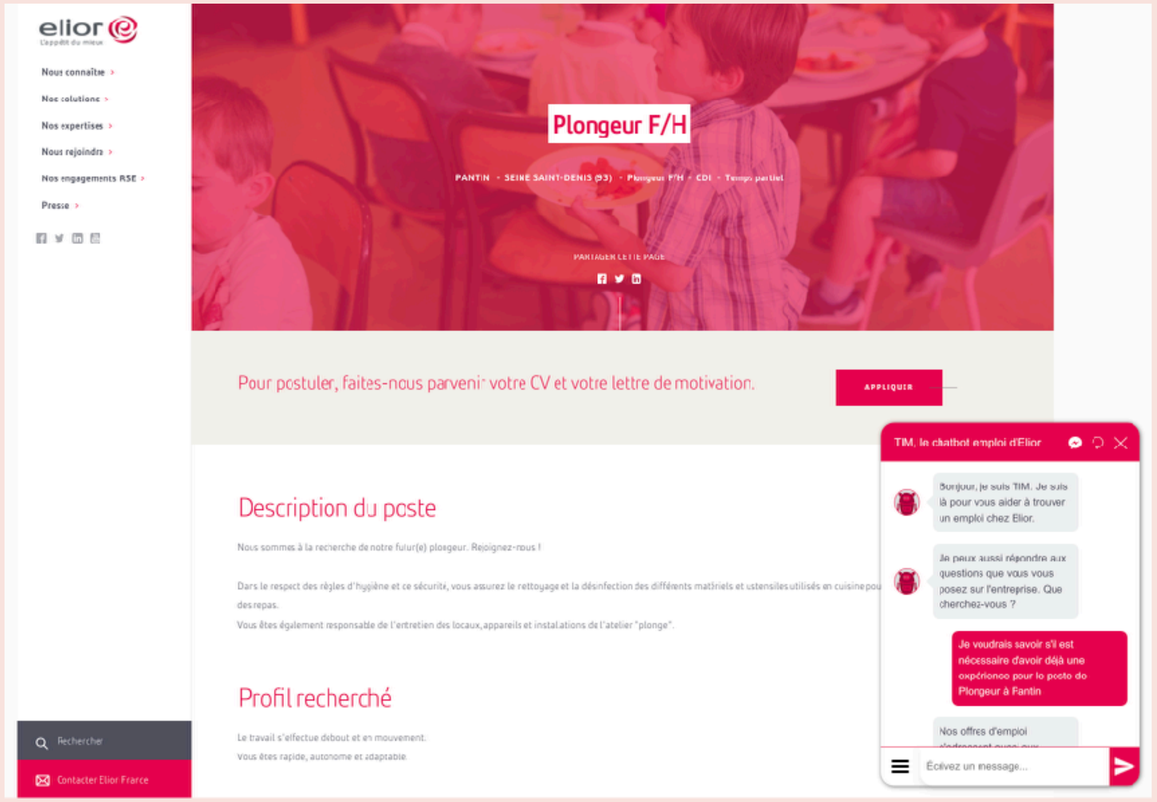


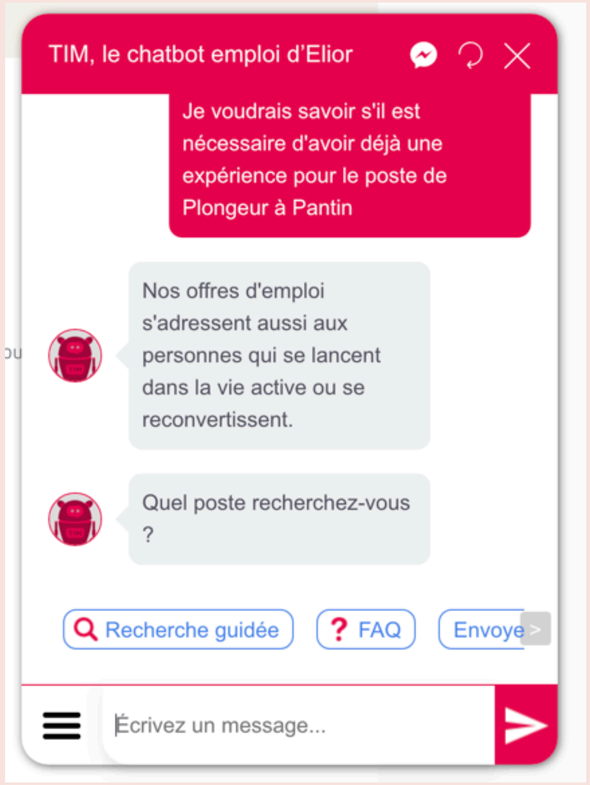


Un basique du contrat de conversation = écouter l'autre.

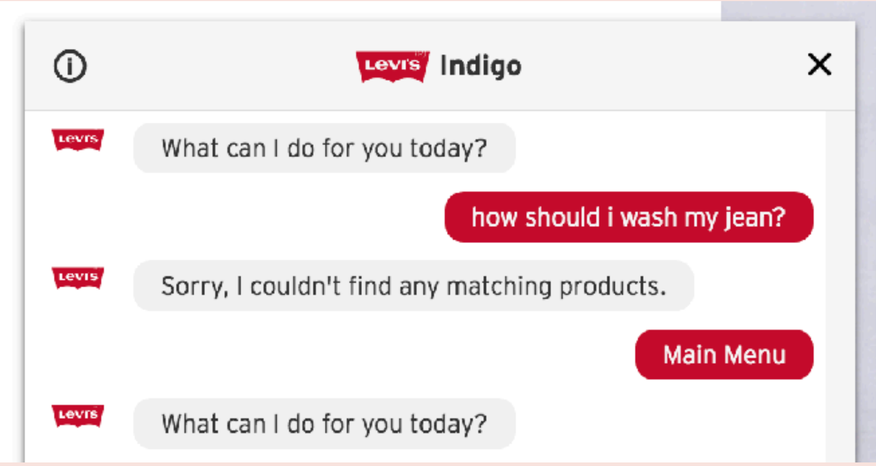
Dans le cadre d'un chatbot, cela suppose de savoir quoi écouter.

prendre en compte la source d'initiation du dialogue





prendre en compte le contexte de **cette** session



ré-amorçage de la conversation comme une nouvelle conversation
… alors qu'on sait qu'il y a déjà eu un échange (et un échec).

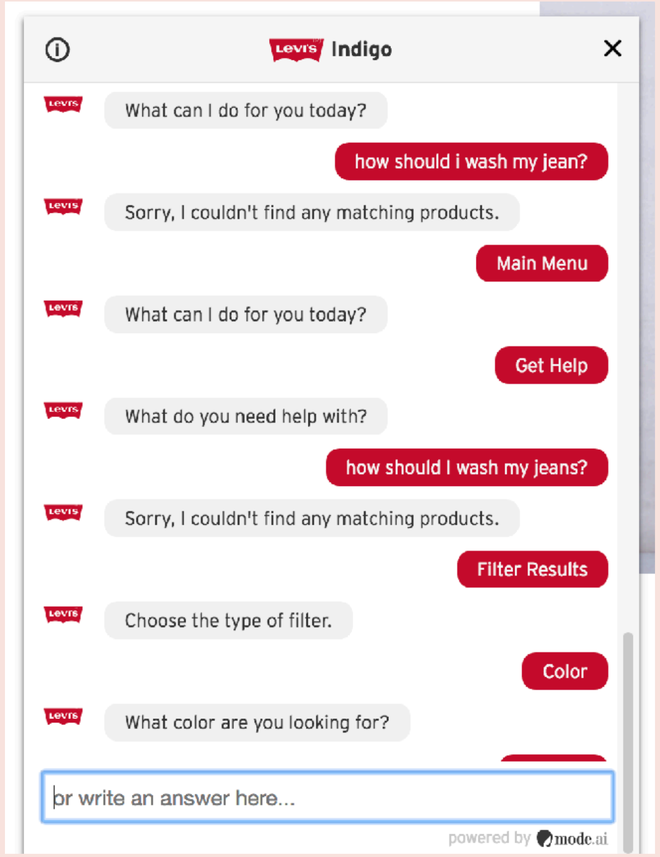
pouvoir (vraiment)
remonter dans l'historique de la conversation

Air France

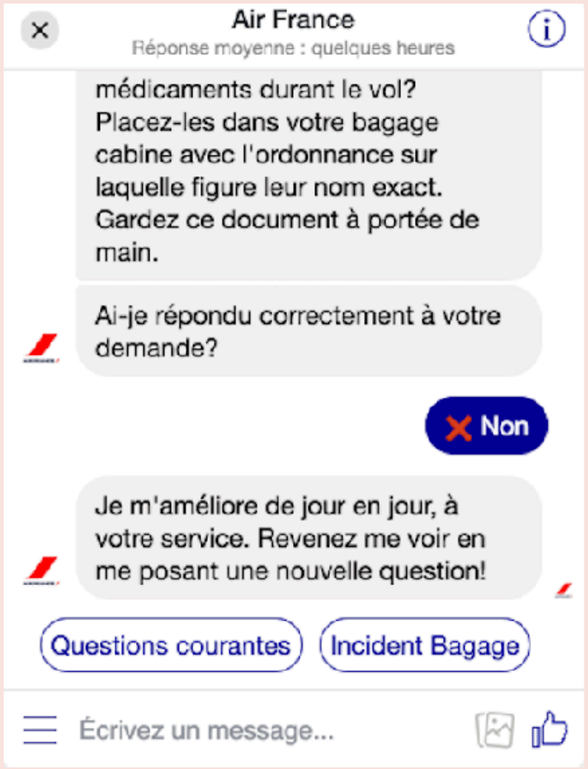
Le chatbot échouera

Ce n’est pas
dramatique
si on le prévoit !

Prévoir une sortie du périmètre et fournir une solution de repli



Prévoir l'échec et fournir des portes de sortie utiles et **entendables** par l'utilisateur



peu entendable

Dans le cadre d’un chatbot orienté service client, la porte de sortie la plus entendable est la redirection vers un humain.

À date, l'expérience **réelle**
avec les chatbots est
trop souvent décevante

Il vaut mieux ne pas avoir de chatbot qu'un mauvais chatbot.

Mais cela peut être
un bon terrain
d’expérimentation !

Aujourd'hui ?

Les bots efficaces sont limités à répondre à des questions fermées

Pour l'instant, la vraie rupture qui marche pour les questions complexes, c'est simplement un nouveau mode de conversation

Ça marche vraiment bien (ie c'est canon) avec de l'humain. Donc un chat, pas un bot.

Si on parle de chat avec un service client par exemple (le plus répandu), cela demande de repenser (fondamentalement) les organisations et les modes de travail.

Là encore, ce n'est pas juste « plugger » un chat, et Mireille va se débrouiller.

III.

machine learning et conversations homme-homme

La promesse
et là où ça fait mouche

Ce n’est pas nouveau (c’est inscrit dans la définition de l’informatique…) mais plus on avance plus ça gagne du terrain

La promesse est géniale. Plus que la promesse, on voit déjà beaucoup d'impacts dans notre vie quotidienne. De tâches rébarbatives facilitées, accélérées, voire devancées.

Mais il y a UN domaine dans lequel cela pose de sérieuses questions : celui des relations entre humains.

Ces systèmes ne font pas de différence entre la gestion d'une relation professionnelle ou personnelle, ni de hiérarchisation (celle que l'on fait naturellement en tant qu'Homme).

La promesse est géniale.

Plus que la promesse, on voit déjà beaucoup d'impacts dans notre vie quotidienne. De tâches rébarbatives facilitées, accélérées, voire devancées.

l’automatisation des relations

saisie prédictive
versus
suggestions de pensées

Est-on obligés de vouloir envoyer des cotillons quand on souhaite un bon anniversaire ?

Un tas de caca quand on dit merde ? (ce qui par ailleurs n'ajoute rien au bazar vu que c'est un synonyme, un moyen iconique de redire ce qu'on vient juste d'écrire).

Au-delà du fait qu'on n'est pas obligé, il faut être conscient du fait que (et si le designer n'en est pas conscient, on ne peut plus rien pour lui) en PROPOSANT on INCITE, on INFLUENCE et on PROVOQUE des comportements.

Le pouvoir suggestif d'une interface est

monumental

1 : ça suggère (incite, force, oblige)

de répondre

TR: Boîte de réception ×

Catherine MENARD <catherine.menard.27058@notaires.fr>
À moi

Excusez-moi, je me suis trompée d'adresse maiL
Cordialement

Catherine MENARD
Etude de Maître Loïc BIDON
Notaire
17 rue des Andelys
27600 GAILLON
Tél : 02.32.53.05.01/ Fax :02.32.53.15.62

...

[Message tronqué] Afficher l'intégralité du message

MERCI BEAUCOUP. | Merci. | Pas de soucis.

Répondre | Transférer

Fichier

Boîte de réception ×

Amelie Boucher <amelie@ergolab.net>

À Nicolas

pour base

Nicolas Hess

À moi

Cool merci beaucoup

•••

De rien ! | Je t'en prie ! | Avec plaisir !

Répondre | Transférer

2 : ça suggère quoi répondre

Marie Guillaumet @kReEsTaL · 9 h

Le truc flippant : je bascule sur la nouvelle version de Gmail. On m'envoie des photos de chaton (et ui). Gmail me propose des réponses automatisées, basées sur le contenu de mail. Ça me fait vraiment flipper. 😱 À quand des robots pour gérer toutes nos interactions sociales ? 😩

2 pièces jointes

Il est trop mignon !

C'est trop mignon !

Il est trop chou !

Mais oui c’est grave la flippe !

Pire : mieux le système marche, plus c’est flippant.

(notamment quand il apprend bien et vous propose de parler comme vous vous parlez)

« les gens ne se sentent plus investis »

(Alain Damasio à propos de la dématérialisation)

© CYRILLE CHOUPAS

l'amour bon sur la durée, des efforts

les cabinets des psychologues sont pleins de ceux des nouvelles (ou mois nouvelles, mais transformées par les usages, la société) générations qui ont du mal à entrer en relation (en vraie relation)

la beauté est dans l'effort (cf citation tweet)

ça apprend des autres

étrangeté dans
l’intime

Votre compte rendu c

gestion@immobiliare31.fr
À moi

Bonjour,
Veuillez trouver en pièce jointe votre
Cordialement,
Chargée de Gestion
Delphine MARTY

Pour info. | Merci. | M

répondre | transf

Ateliers d'anglais - T2 2018 - Famille HESS

Boîte de réception ×

Elizaveta Marchuk
À moi, Nicolas, Lotfi

Amelie, Nicolas, bonjour,

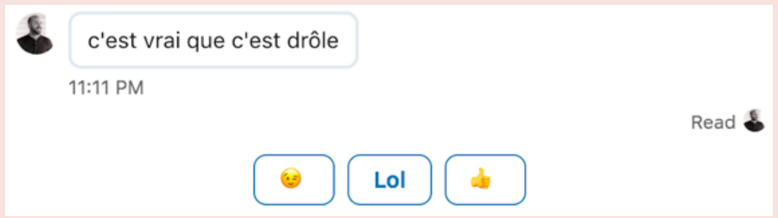
Je vous fais suivre le reçu pour les ateliers d'anglais du deuxième trimestre 2018 ainsi que la séance de demain.
Je vous remercie de bien vouloir me faire parvenir le paiement (via la boite aux lettres des parents d'élèves) courant cette semaine.

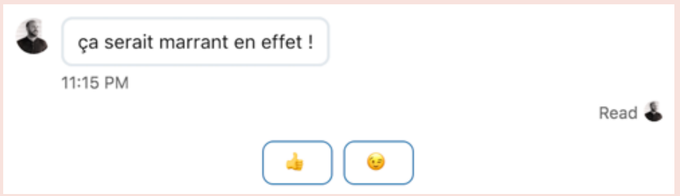
En vous souhaitant une excellente semaine.

Elizaveta
06 222 770 33

C'EST FAIT ! | Merci pour votre message. | MERCI BEAUCOUP !

Répondre | Répondre à tous | Transférer


c'est vrai que c'est drôle
11:11 PM
Read
😉
Lol
👍


ça serait marrant en effet !
11:15 PM
Read
👍
😉

risque
d’homogénéisation
du verbe

appauvrissement
du discours

appauvrissement du discours

par des réponses courtes

appauvrissement
du discours par des
réponses « 1 click ».

Une fois que j’ai appuyé
sur Lol, c’est terminé.

la réponse automatique n’est pas une amorce de réponse,
elle existe pour elle-même et ne s’inscrit pas dans un contexte de pensée.

appauvrissement du discours
par des réponses plus que réduites
à des éléments informatifs

« **erzast de communication** »

(Alain Damasio à propos de l'email)

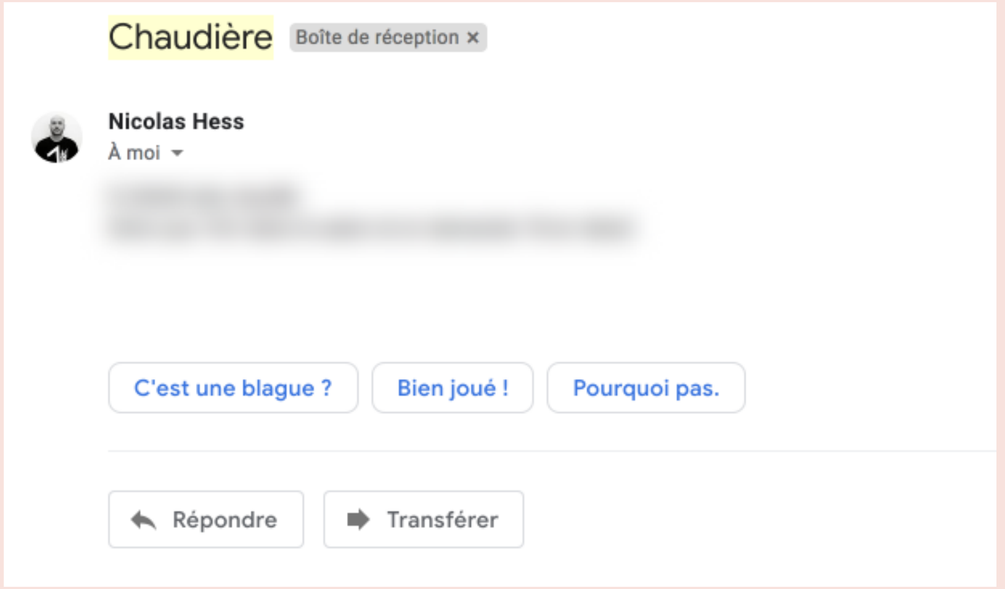
appauvrissement du discours

=

appauvrissement de la relation ?

ça apprend de vous

Risque de provoquer des boucles comportementales répétées (on dit / répond toujours la même chose)


Chaudière
Boîte de réception ×
Nicolas Hess
À moi
C'est une blague ?
Bien joué !
Pourquoi pas.
Répondre
Transférer

On gagne en efficacité, on perd en humanité.

La spécificité des relations est très difficile à traiter

Facture travaux sondages

Boîte de réception ×

Environnement

À moi

Bonjour,

Veuillez trouver jointe notre facture pour les sondages

En vous souhaitant une bonne réception.
...

[Message tronqué] Afficher l'intégralité du message

Bien reçu. | J'ai bien reçu votre facture. | Merci pour la facture.

répondre | transférer

O Odéon-Théâtre de l'Europe **Réservez vos spectacles pour mai et juin** – Réservez dès maintenant pour les spectacles de mai et juin voir ce message dans un navigateur Odéon Réserv…

CNGAIF : Votre tableau de bord

C **CNGAIF** to me Mar 27

Expéditeur: Centre National de Gestion Agréé Interprofessionnel de France

Bonjour Madame BOUCHER,

[Traiter ce tableau de bord en se connectant au site]

Tableau de Bord

Madame Amelie BOUCHER - N° 25

Publications

Message	Date	Suivi
Attestation d'adhésion EDI n° 694 ADH 0257 ex. 01/01/17 au 31/12/17.(Vous avez la possibilité de télécharger ce document en vous connectant sur votre espace privé.)	12/03/2018	

a Reply

Pour info. Pour information. C'est quoi ça ?

T Trainline **Votre panier contient des réservations qui expirent dans moins de 24 heures** – Bonjour Amelie, Votre panier contient des billets dont la réservation expire d…

Quand est-ce que c’est bien, alors ?

Pour parler / donner
un ordre à une
machine (parce que
c’est une machine)

Dans des environnements contraints (ex: conduite)

quand il n'y aucune
valeur à personnaliser
l'info

> du genre de celles que
vous copierez-collerez

Pour faire du « plus », du « gadget »

De quelle manière ?

En proposant discrètement

En permettant de turn off la feature

Finalement on se rend compte que ce qui peut passer pour des solutions magiques sont souvent plutôt des outils qui viennent enrichir l'écosystème relationnel entre l'humain et la machine, selon les contextes j'utiliserai tel ou tel outil (mais rarement une solution peut être LA réponse à tous nos maux)

Toutes ces tendances qui font
le buzz sont encore des bébés,
et les impacts réels pour les
usagers encore très limités...

Le métier de designer
tend de plus en plus à

Designer et penser ce qui ne se voit pas

(coucou dribbble)

That’s all folks!

Paris Web 2018
Amélie Boucher
@ameliebоucher