

CEIHM 2013-2014

Cours/TD

# Entretiens avec les utilisateurs

Alain Giboin, Anne-Marie Déry-Pinna

*Inria*



# Contexte : Objectif général de votre mini-projet

- **Concevoir un dispositif/IHM assistant les activités/tâches**
  - **d'un utilisateur**
  - **ou d'un groupe d'utilisateurs**

# Contexte : Sujet de votre mini-projet

Projets 2013-2014	Equipes-projet	
<b>Gr1: Thème Personnes âgées (1)</b>	Jerome Boursier Romain Roufast	Claire Gallesio Romain Magnani (*)
<b>Gr2: Interface Homme-Canne</b>	Mattieu Maugard Bastien Maureille	Gwenn Aubert Laure Vallet
<b>Gr3: Préservation de la vie privée</b>	Aurélien Marie Alexis Laurent	Alexandre Boursier Florent Jaouali (*)
<b>Gr4: Écran de diffusion (1)</b>	Fabien Belli Suzy Paeta	Loic Faizant Maurice Rambert
<b>Gr5: Discovery Hub (1)</b>	Baptiste Comet Lucas Crivelli	Emilie Palagi (*) Mathieu Rul
<b>Gr6: Écran de diffusion (2)</b>	Alienor Diaz Gwenaelle Laufray (*)	Jessica Lionne Emmanuelle Dalleau
<b>Gr7: Discovery Hub (2)</b>	Xianbo Duan Victor Vincent (*)	Abdoul Macina Benjamin Volland
<b>Gr8: Personnes âgées (2)</b>	Selim Hamadouche Galim Liptchev	Nicolas Nouira Kevin Rocher
<b>Gr9: Reador.Net (1)</b>	Finn Hees (*) Lucas Jourdes	Olivier Cacciuttollo Giacomo Rombaut
<b>Gr10: Reador.Net (2)</b>	Guy Champollion Haochen Yao	Sonia Em (*) Ancelin Arnaud

(\*) Socio-Ergo

# Contexte : Étape présente de votre mini-projet

## Étapes de réalisation du mini-projet

- Appropriation du sujet / Analyse de l'existant
- **Préparation des entretiens avec les utilisateurs**
- Entretiens avec les utilisateurs
- Préparation et première diffusion des questionnaires
- Analyse des résultats des entretiens et des questionnaires
- Préparation de la maquette
- Maquette et Mise au point de la procédure d'évaluation utilisateur de la maquette
- Test de la procédure d'évaluation
- Sessions d'évaluation avec les utilisateurs
- Analyse des résultats de l'évaluation



# Objectif du cours

- Vous fournir des **éléments communs pour préparer vos entretiens** (cf.TD)
- **Plan du cours**
  - **Qui** interviewer ? (Quels « utilisateurs » ?)
  - **Pourquoi** interviewer ?
  - **Où** et **Quand** interviewer ?
  - **Comment** interviewer ?
    - 1) Préparer l'interview
    - 2) Mener l'interview
    - 3) Analyser l'interview



 **QUI INTERVIEWER ?**

## QUI INTERVIEWER ?

- Des personnes correspondant au(x) **type(s) d'utilisateurs** *a priori* que vous avez **identifié(s)** lors de l'analyse de l'existant

Utilisateur	Buts	Tâches/Activités	Scénarios

- Individus
- Groupes

## Combien de personnes interviewer ?

- **Individus**

- Au moins *trois* par type d'utilisateur identifié

- **Groupes** (ex. : équipe)

- Au moins *un* groupe
- (Dans un groupe :) Au moins *une* personne par type de rôle/statut identifié



- *Chef d'équipe*
- *Équipier*
- *Proche d'un membre de l'équipe*



# **POURQUOI INTERVIEWER ?**

# POURQUOI INTERVIEWER ?

Pour collecter des informations *plus détaillées* sur :

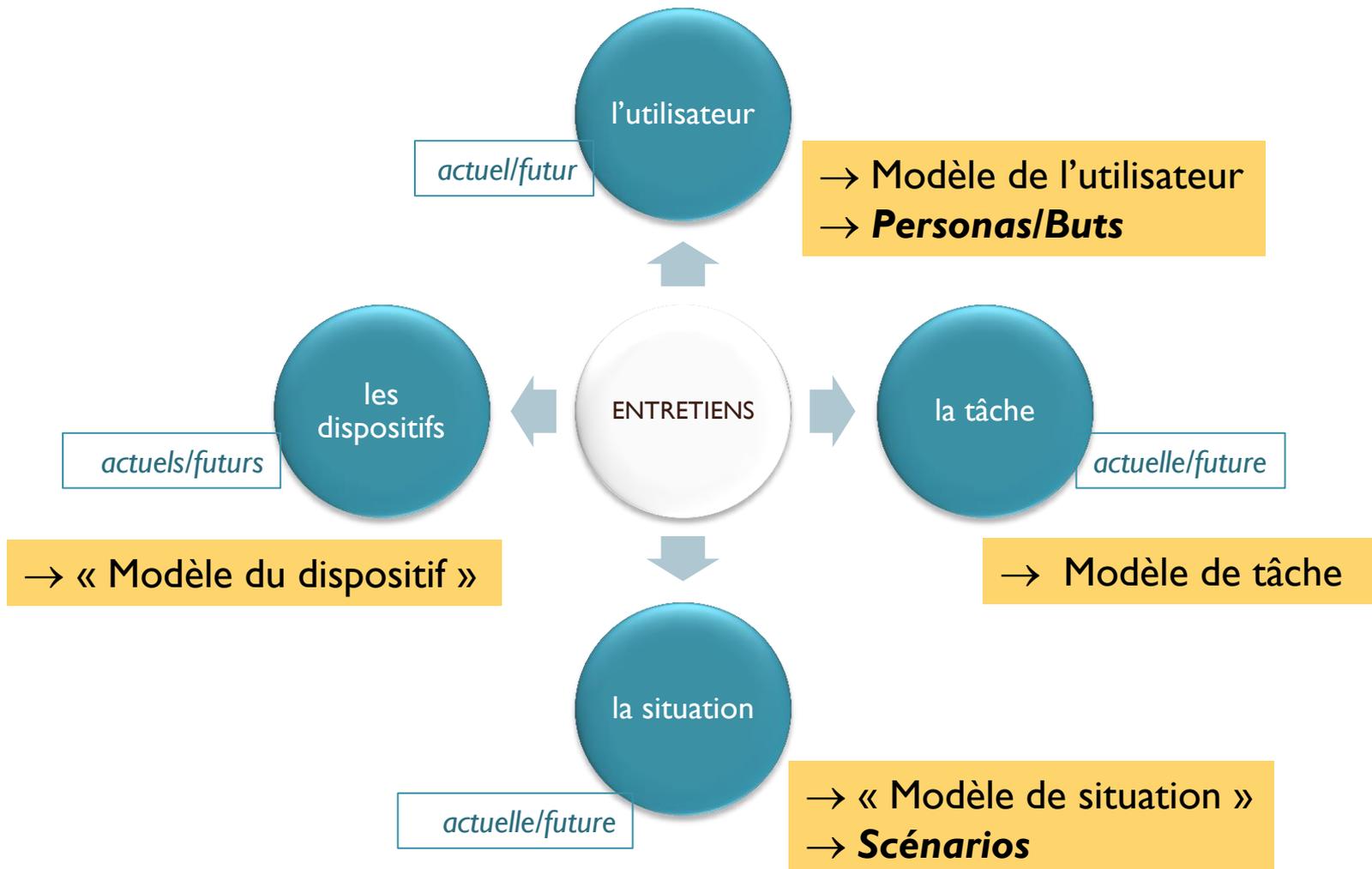
Dispositif	But d'assistance	Fonctionnalités	Éléments d'IHM

Utilisateur	Buts	Tâches/Activités	Scénarios

# POURQUOI INTERVIEWER ?

Pour collecter des informations détaillées sur :

En vue d'élaborer un :



# POURQUOI INTERVIEWER ?

Pour collecter des informations détaillées sur :

En vue d'élaborer un :

la  
situation

actuelle/future

→ « Modèle de situation »  
→ **Scénarios**

## 1) Structure d'un scénario individuel (exemple)

- **Contexte**  
Contexte de travail (*Lieu* et *Acteur*)
- **But**  
But particulier poursuivi
- **Action**  
Récit à la première personne des actions entreprises pour atteindre le but donné dans le contexte donné (avec un dispositif donné)

(ERSKINE, CARTER-TOD, & BURTON, 1997)

# POURQUOI INTERVIEWER ?

Pour collecter des informations détaillées sur :

En vue d'élaborer un :

la  
situation

actuelle/future

→ « Modèle de situation »  
→ **Scénarios**

## (2) Structure d'un scénario collectif (exemple)

- **Cadre**
- **Agents/Acteurs**
- **Buts/Objectifs**
- **Séquences d'actions et d'événements**

(POTTS, 1995)

# POURQUOI INTERVIEWER ?

Pour collecter des informations détaillées sur :

actuel/futur

L'utilisateur

En vue d'élaborer un :

→ Modèle de l'utilisateur  
→ **Personas/Buts**



## STRUCTURE D'UN PERSONA (EXEMPLE)

**Identité :** Nom et Photo/Image

*Dyv*

**Données démographiques:** âge, sexe, niveau de formation...

*48 ans...*

**Activités professionnelles :** *métier, rôle*

*Archéologue, Chef de fouille*

**Activités domestiques et de loisirs**

...

**Buts et Tâches** (en relation avec le dispositif)

*Décrire finement les vestiges d'un site*

**Connaissances et expérience des technologies**

...

**Usage des technologies**

**Attitudes à l'égard des technologies**

...

**Communication :** comment le persona interagit avec autrui

...

**Citation** (ce qui importe le plus au persona % au dispositif)

*"Etudier les vestiges sur site tout en les préservant"*

(ADAPTÉ DE COOPER & RIEMANN)

# POURQUOI INTERVIEWER ?

Pour collecter des informations détaillées sur :

En vue d'élaborer un :

L'utilisateur

actuel/futur

→ Modèle de l'utilisateur  
→ **Personas/Buts**

## BUTS D'UN PERSONA (EXEMPLE)

<b>Buts de vie</b> <i>(Life goals)</i>	Ne servent qu'occasionnellement à la conception d'un dispositif « Découvrir le plus ancien ancêtre de l'homme »
<b>Buts d'expérience</b> <i>(Experience goals)</i>	Expriment ce que souhaiterait ressentir un persona lorsqu'il utilise un dispositif « Voir disparaître la crainte de détériorer un vestige en le manipulant »
<b>Buts cibles</b> <i>(End goals)</i>	Décrivent ce qu'un persona souhaite obtenir d'un dispositif <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Buts relatifs au produit issu de l'usage du dispositif</b> « Obtenir une description du vestige plus fine grâce à la possibilité de le manipuler (virtuellement) plus longtemps et plus souvent »</li><li>• <b>Buts relatifs aux bénéfices indirects de l'usage du dispositif</b> « Eviter la détérioration des vestiges due à leur manipulation physique »</li></ul>



(ADAPTÉ DE COOPER & RIEMANN)

# POURQUOI INTERVIEWER ?

Pour collecter des informations détaillées sur :

L'utilisateur

actuel/futur

En vue d'élaborer un :

- Modèle de l'utilisateur
- **Personas/Buts**

## PERSONA DE GROUPE (EXEMPLE)

- **NOM** : *Jeunes Parents avec Jeunes Enfants*
- **BUT DU GROUPE** (combinaison négociée de buts individuels) :  
*S'amuser, prendre du plaisir ensemble*
- **COMPOSITION DU GROUPE** :
  - 2 adultes
  - 2 enfants (3 ans, 10 ans)
  - 1 grand-parent
- **NOMBRE DE PERSONNES DANS LE GROUPE** : 5
- **NOMBRE DE JOURS DE VISITE DU PARC D'ATTRACTION** : 2
- **TEMPS PASSÉ CHAQUE JOUR DANS LE PARC** : 6 heures
- **SAISON** : Août

## PERSONA (INDIVIDUEL)

- Nom
- Photo
- **Buts (individuels)**
- ...

« **Les buts sont les raisons pour lesquelles on réalise une tâche** »  
(Cooper, 2004)

(ADAPTÉ DE KUNIAVSKY, 2004)

# POURQUOI INTERVIEWER ?

Pour collecter des informations détaillées sur :

En vue d'élaborer un :

La tâche

→ Modèle de tâche

actuelle/future

## Modèle de tâche représenté à

l'aide d'un formalisme type

- HTA (*Hierarchical Task Analysis*)
- UAN (*User Action Notation*)
- CTT (*Concur Task Trees*)

actuelle/future

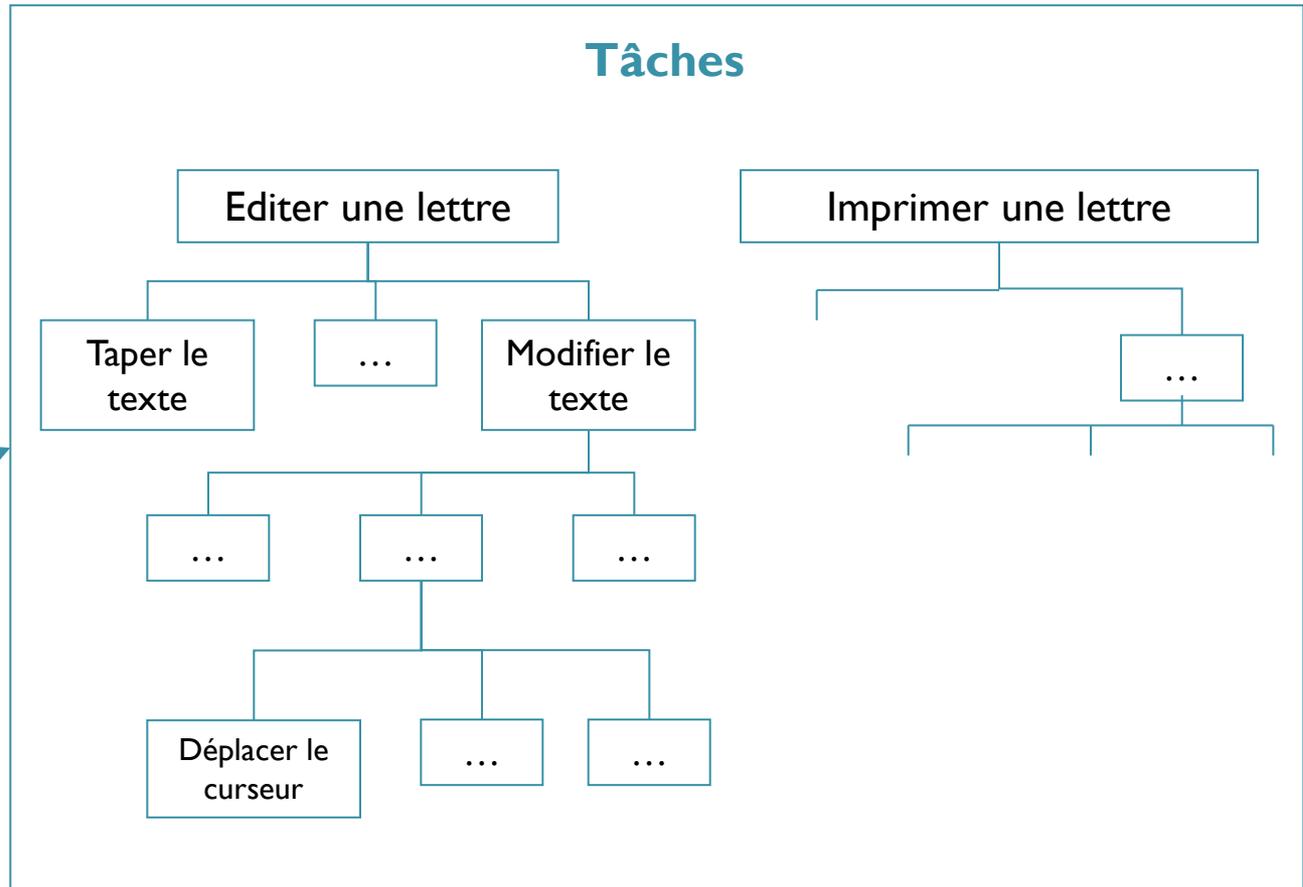
# La tâche

→ Modèle de tâche

## Buts

Produire une lettre

## Tâches

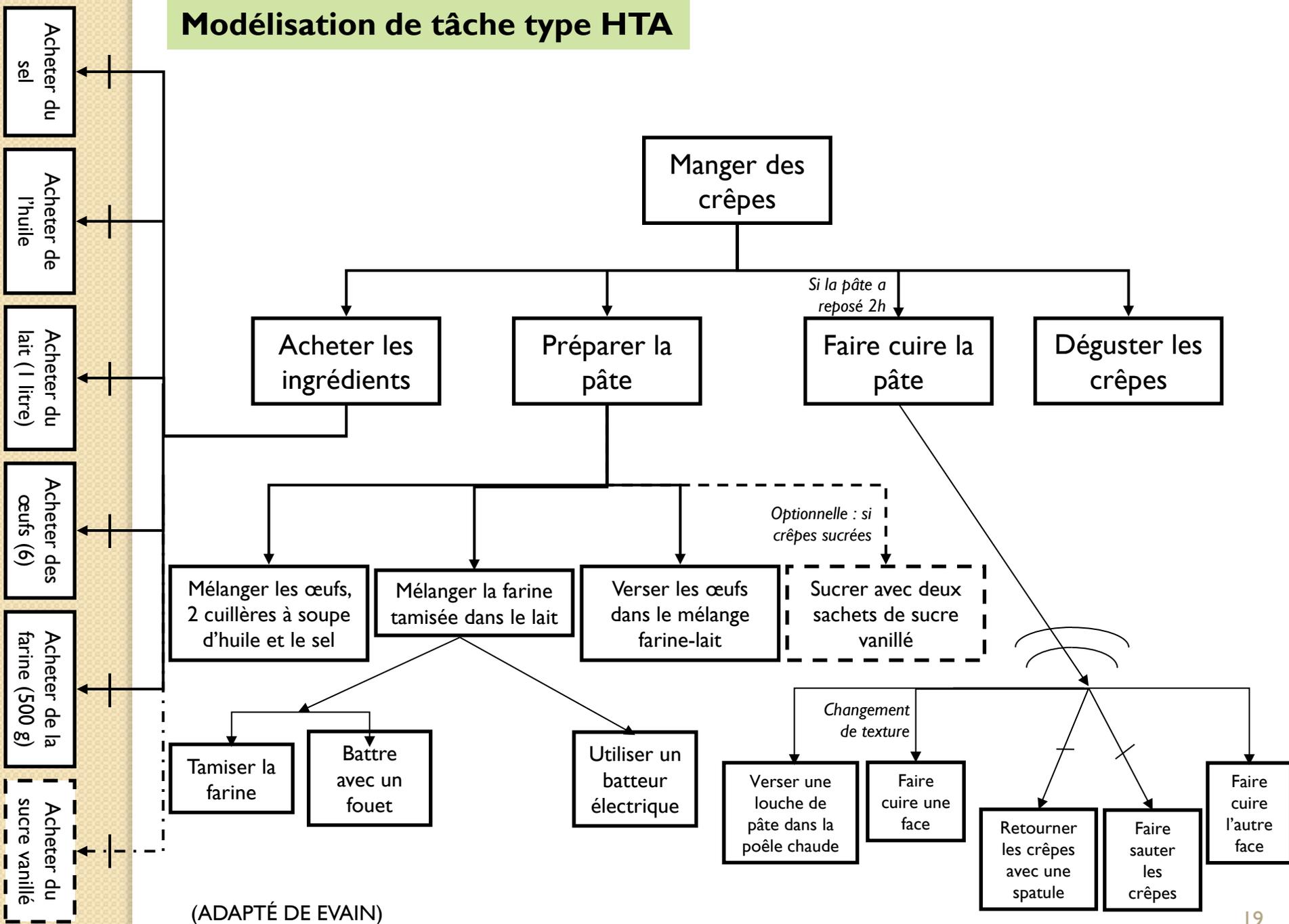


Le choix d'un **dispositif** détermine les tâches à réaliser

(ADAPTÉ DE PREECE, 1994)

Les tâches sont décomposées en tâches plus simples, conduisant à des actions

# Modélisation de tâche type HTA



(ADAPTÉ DE EVAIN)

# POURQUOI INTERVIEWER ?

Pour collecter des informations détaillées sur :

En vue d'élaborer un :

actuels/futurs

Les  
dispositifs

→ « Modèle du dispositif »

## EXEMPLE

## FONCTIONNALITÉS



Logiciel d'e-recrutement

- **Personnalisation** et intégration graphique complète
- **Paramétrage** de l'affichage des annonces
- **Moteur de recherche** multi critères des offres avec tri des résultats
- **Candidature en ligne**, spontanée ou en réponse à une offre
- **Espace candidat personnel** de suivi de ses candidatures

# POURQUOI INTERVIEWER ?

Pour collecter des informations détaillées sur :

En vue d'élaborer un :

actuels/futurs

Les  
dispositifs

→ « Modèle du dispositif »

EXEMPLE

1

Module Recruteur

Rechercher un candidat

Rechercher par critères ou en full-text des CV dans la base de données

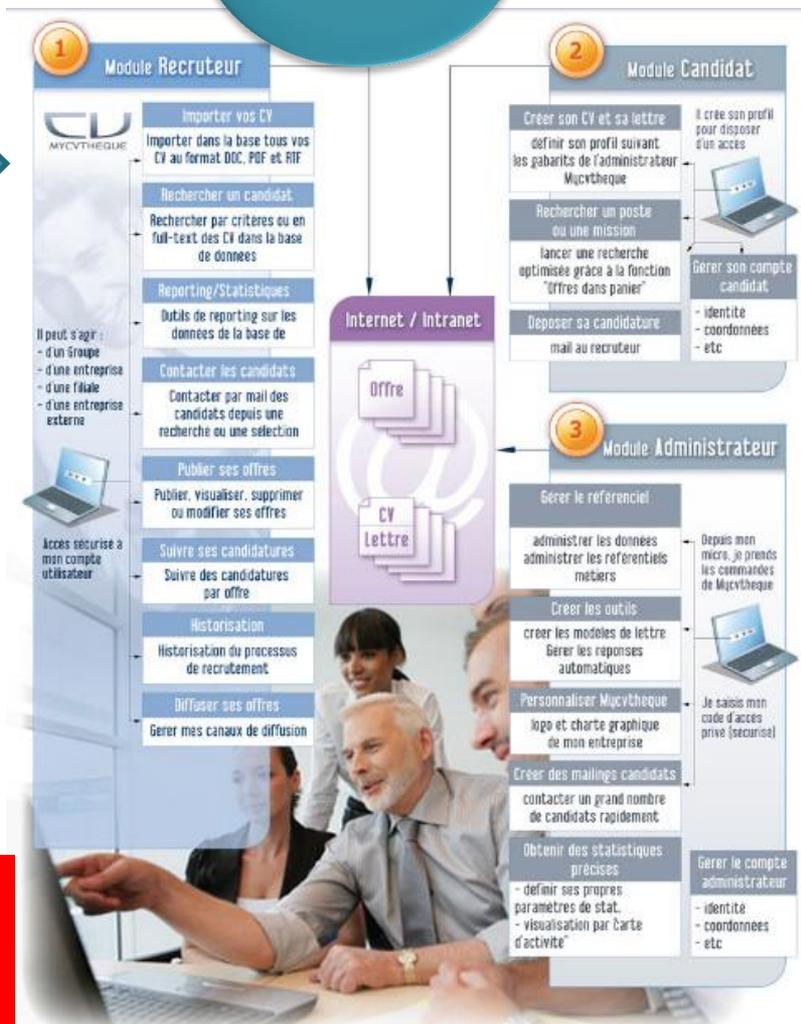
2

Module Candidat

3

Module Administrateur

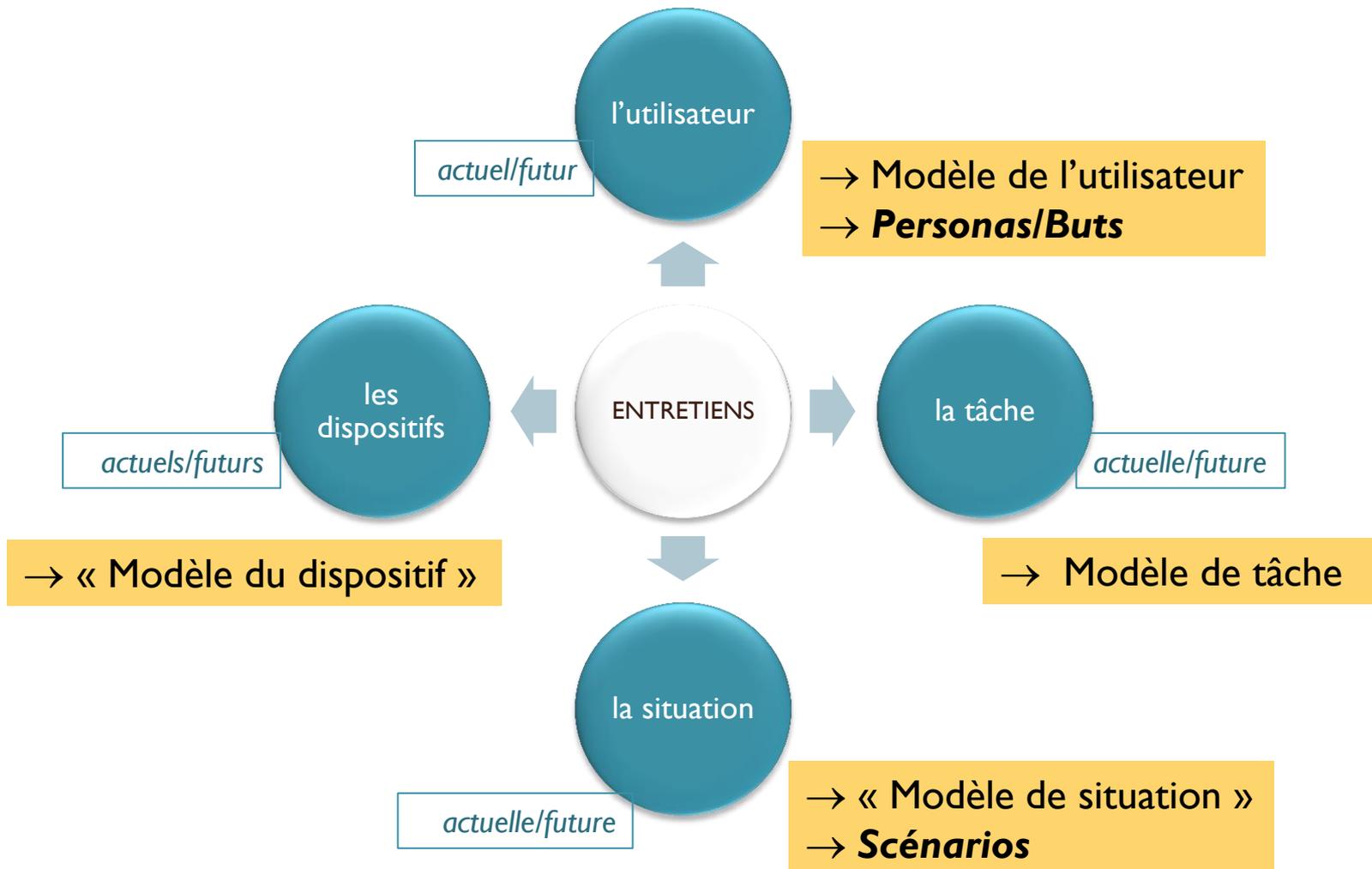
**Dans la modélisation,  
GARDER LE LIEN ENTRE  
DISPOSITIF ET UTILISATEUR**



# POURQUOI INTERVIEWER ?

Pour élaborer un :

Collecter des informations détaillées sur :

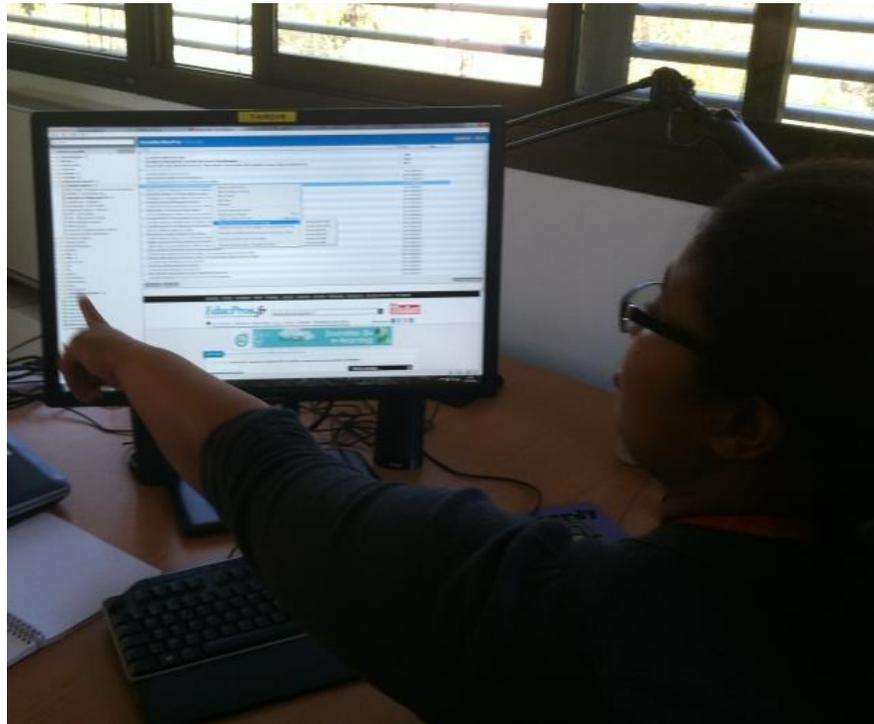




**OÙ ET QUAND  
INTERVIEWER ?**

## ⇒ Interviewer et Observer

- *Idéal* : **interview en situation**
  - dans le(s) lieu(x) où l'interviewé réalise sa tâche habituellement



Source : AG



Source : pharmaciedelepoulle.com

# OÙ INTERVIEWER ?

- *Idéal* : **interview en situation**
- *Contrainte CEIHM* : entretien à l'EPU



Source : AG

## OÙ INTERVIEWER ?

- *Quand entretien sur les lieux impossible :*  
demander à l'utilisateur de **se mettre en situation**
  - en évoquant par exemple une situation déjà vécue

- **Mise en situation : évocation de « situations critiques »**
  - Cf. méthode des « incidents critiques »
  - **Situation critique** =
    1. Situation dans laquelle un **problème** particulièrement difficile a été rencontré
    2. Situation dans laquelle une **solution** particulièrement « fluide » a été mise en œuvre

## QUAND INTERVIEWER ?

- *Idéal* : **au moment souhaité par l'interviewé**
  - Quand il/elle réalise effectivement sa tâche
- *Contrainte CEIHM* : lundi matin



# **COMMENT INTERVIEWER?**

## **I) PRÉPARER L'ENTRETIEN**

## COMMENT ? 1) PRÉPARER L'ENTRETIEN

- Mise au point des questions
- Mise au point de la procédure d'entretien
- Test de la procédure d'entretien

### MISE AU POINT DES QUESTIONS

- Cf. Slides « *Modélisation de l'utilisateur: Personas, scénarios et questions (guide d'entretien)* »

# COMMENT ? I) PRÉPARER L'ENTRETIEN

## MISE AU POINT DE LA PROCÉDURE D'ENTRETIEN

- Participants
- Matériel
  - Matériel d'enregistrement (dictaphone, appareil photo, caméra)
- Déroulement

### TEST DE LA PROCÉDURE D'ENTRETIEN

- **S'appliquer la procédure** d'entretien à soi-même (le groupe)
  - ou l'appliquer avec comme utilisateur un membre d'un autre groupe
- **Ajuster la procédure** en conséquence



**COMMENT  
INTERVIEWER ?**

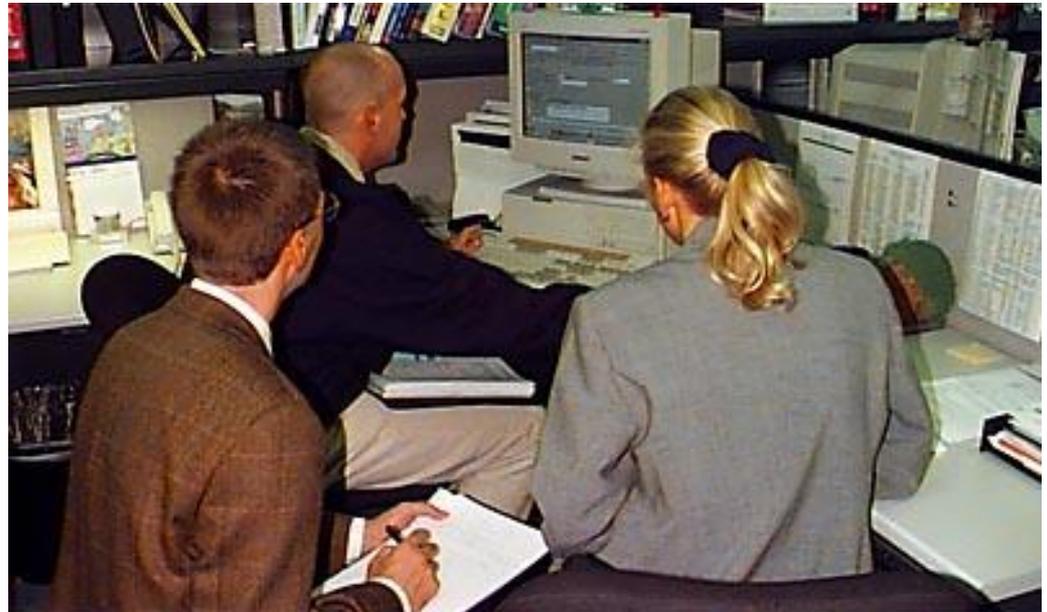
**2) MENER L'ENTRETIEN**

## COMMENT ? 2) MENER L'ENTRETIEN

- Rôle et placement des participants
- Phases de l'entretien
- Points divers

### RÔLE ET PLACEMENT DES PARTICIPANTS

- Personne interviewé
- Interviewer
- Observateur



Source : [sapdesignguild.org](http://sapdesignguild.org)

### PHASES DE L'ENTRETIEN

- Présentation / Motivation
- Questionnement / Observation / Recueil de données
- Récapitulation / Debriefing

## COMMENT ? 2) MENER L'ENTRETIEN

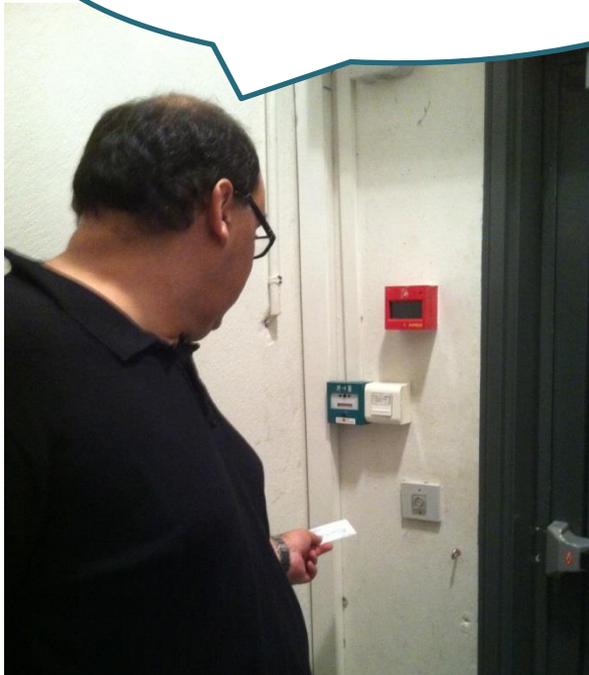
### PHASES DE L'ENTRETIEN

### PRÉSENTATION / MOTIVATION

- Présentation du groupe de conception
- Présentation du projet
- Présentation (Motivation) de l'entretien

### I) sur les situations/scénarios critiques

SUR QUEL DISPOSITIF  
PLACER MON BADGE  
POUR OUVRIR LA PORTE ?



Source : AG

→ I) Description générale

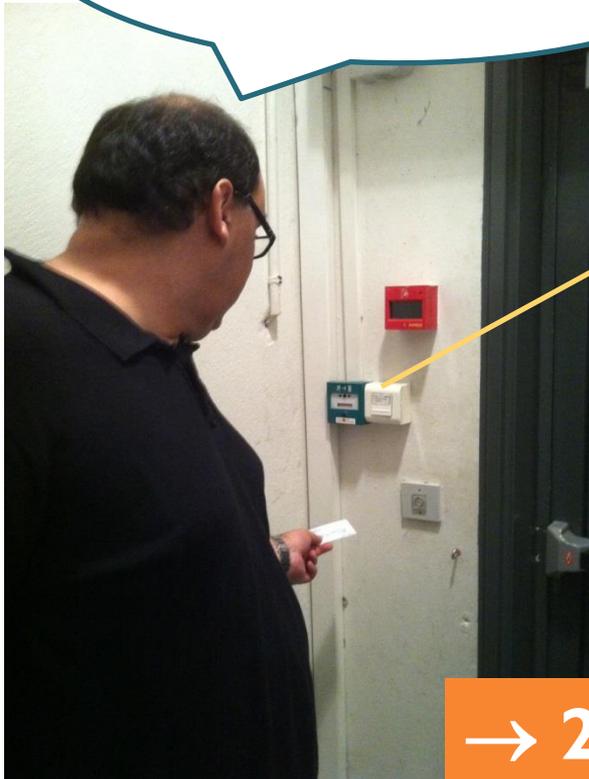
# COMMENT ? 2) MENER L'ENTRETIEN

PHASES DE L'ENTRETIEN

QUESTIONNEMENT

l) sur les **situations/scénarios critiques**

SUR QUEL DISPOSITIF  
PLACER MON BADGE  
POUR OUVRIR LA PORTE ?



Source : AG

→ 2) Description détaillée

### 2) sur la **situation/scénario futur**



- Quel dispositif futur ?
- Quelle(s) interaction(s) avoir avec ce dispositif ?
- Quelle expérience vivre avec le dispositif ?
- ...

**Récapitulation sur (Validation de)  
ce qui est attendu par l'utilisateur**

## COMMENT ? 2) MENER L'ENTRETIEN

### POINTS DIVERS (EXEMPLES)

- Contrôle du temps
- Recueil de documents/sources mentionnés par l'utilisateur



**COMMENT INTERVIEWER?**

**3) ANALYSER  
L'ENTRETIEN**

- **Analyse des questions**
  - Recensement des questions effectivement posées durant l'entretien :
    - Questions préparées
    - Questions non préparées
  - **Questions à retenir pour un questionnaire**
- **Analyse des réponses**
  - Statistiques
  - Élaboration des modèles (Utilisateur, Tâche...)
  - *Ce point sera détaillé dans un cours-TD ultérieur*



# **SUPPORTS COMPLÉMENTAIRES**

- Slides « *Modélisation de l'utilisateur: Personas, scénarios et questions (guide d'entretien)* »
- Slides « *Modélisation de la tâche – Modèle de tâches* »



# **TD : RAPPEL DES CONSIGNES**

## Consignes pour le début de séance

- **Partir de l'objectif global** donné à l'ensemble des groupes
  - Pour cette séance : **Préparer les entretiens avec les utilisateurs**
- **Raffiner cet objectif** en début de séance **et le valider** avec votre enseignant tuteur
  - **Mise au point des questions**
  - **Mise au point de la procédure d'entretien**
  - **Test de la procédure d'entretien**

# Consignes pour la fin de séance

- **Établir une feuille de route (\*)** avec votre enseignant tuteur  
(\* ) Résumé du travail effectué par chacun
- **Compléter l'article de votre groupe** sur le site [atelierihm.unice.fr](http://atelierihm.unice.fr)

Parcours IHM Enseignements à l'Atelier IHM

LE PARCOURS IHM CONCEPTION ET ÉVALUATION DES IHM PLASTICITÉ DES INTERFACES

INTERFACES TACTILES ET ÉVOLUTION DES INTERFACES SUJETS DE PFE POOIHM S14

Parcours IHM > Conception et évaluation des IHM > Livraisons mini-projets

## Livraisons mini-projets

- 2013-2014 : Mini-Projets CEIHM
  - 2013-2014 : CEIHM G01
  - 2013-2014 : CEIHM G02
  - 2013-2014 : CEIHM G03

Parcours IHM > 2013-2014 : Mini-Projets CEIHM > 2013-2014 : CEIHM G03

CURRENTLY BROWSING CATEGORY

## 2013-2014 : CEIHM G03

### Gr3 : Préservation de la vie privée

Sujet : Préservation de la vie privée  
par : Aurélien Marie, Alexis Laurent, Alexandre Boursier, Florent Jaouali Semaine 1 Feuille de Route Etudiant1 : tache1,..... Etudiant2 : ....