

## Scénarios utilisateurs

*Auteurs : Selim HAMADOUCHE, Galin LIPCHEV – Relecteurs : Nicolas NOUIRA*

### Scénario n°1 : Skype

---

Lucienne est une ancienne hortultrice de 85 ans qui vit en maison de retraite. Elle possède un téléphone portable qu'elle utilise tous les jours pour communiquer avec ses proches, cependant elle a beaucoup de difficultés à l'utiliser, et de plus elle trouve ces communications répétitives et ennuyantes.

Lucienne a cependant pu s'apercevoir que d'autres pensionnaires parlaient à leurs proches par appels vidéo à l'aide de Skype sur tablette et sur ordinateur. Elle est alors très intéressée et demande à son petit-fils Kevin s'il pouvait lui montrer comment faire. Kevin lui crée donc un compte Skype, la connecte sur un des ordinateurs de la maison de retraite et lui explique succinctement le fonctionnement de l'application.

Pendant les jours qui suivent, c'est généralement Kevin et les proches de Lucienne qui l'appelaient lorsque celle-ci était connectée. Ce fût donc relativement simple pour elle de communiquer grâce à la connexion automatique de Skype ainsi que la fenêtre « pop-up » et la sonnerie lors de la réception d'un appel. Malgré tout il est déjà arrivé accidentellement à Lucienne de refuser un appel. De plus, elle n'a pas trouvé le bouton rouge permettant de mettre fin à un appel, ce sont donc ses proches qui le font.

Un jour, Lucienne remarque que cela fait une semaine qu'elle n'a pas eue de nouvelles de son petit-fils. Elle souhaite pour la première fois tenter de passer un appel avec Skype. Elle cherche donc comment afficher sa liste des contacts mais malheureusement elle ne se rappelle plus comment faire. Au bout de plusieurs minutes, elle parvient à trouver l'icône de Skype sur le bureau parmi les autres applications installées. Elle clique dessus et découvre la liste des contacts de Skype (en affichage compact, tel que configuré par Kevin). Elle cherche son petit-fils Kevin dans la liste des contacts. Elle clique sur son nom en espérant pouvoir l'appeler, mais une fois Kevin sélectionné, elle ne trouve pas le bouton permettant de lancer l'appel. Elle recherche pendant plusieurs minutes un moyen de lancer l'appel, ignorant qu'il est nécessaire de double-cliquer sur le nom du contact à appeler pour faire apparaître la fenêtre de chat contenant les boutons correspondants.

Finalement, Lucienne se résigne à demander à un autre pensionnaire de lui venir en aide pour lancer l'appel avec Kevin. Lors de l'appel, Lucienne demande pourquoi elle n'a pas trouvé le bouton pour appeler. Kevin lui réexplique la procédure, mais pouvant observer l'air dubitatif de Lucienne lors des explications, Kevin conclut par : « Ce n'est pas grave mamie. C'est nous qui t'appellerons. Au pire, si c'est vraiment urgent, utilise le téléphone pour m'appeler. ».

### Scénario n°2 : Hangouts

---

Jean-Louis, âgé de 63 ans, est retraité du secteur de l'immobilier. Au cours de ces années au sein de monde du travail, il s'est habitué aux échanges par mail en utilisant le service Gmail. Maintenant il est également intéressé par la possibilité de communiquer avec ses proches grâce à des appels vocaux et vidéo.

C'est alors que sa fille Marion lui révèle l'existence de Hangouts, le service de communication de Google. Jean-Louis est donc très enthousiaste car il pourrait l'utiliser avec ses contacts Gmail. Il décide donc de se lancer dans la découverte de ce service. Il recherche donc "Hangouts" sur le moteur de recherche Google, et se rend compte qu'il est nécessaire de créer un compte Google+ pour pouvoir utiliser Hangouts. Bien qu'il n'ait pas besoin du réseau social, il passe péniblement le processus de création du profil Google+.

Jean-Louis recherche ensuite un contact pour essayer le service. Il accède donc à Google+, et découvre au bout d'une minute que sa liste de contact est située à droite de la fenêtre. De plus, tous les contacts ne sont pas affichés et Jean-Louis doit rechercher en le tapant au clavier dans le champ de recherche. Il sélectionne le contact avec lequel il souhaite discuter, une petite fenêtre de chat s'ouvre alors, et Jean-Louis commence à communiquer avec son proche. Celui-ci accepte de lancer un appel vidéo pour tester l'application. Pour cela il a dû trouver et cliquer sur la petite icône grise représentant une caméra pour démarrer l'appel.

Il est ensuite nécessaire d'installer un plugin pour son navigateur, ce qui embête un peu Gérard bien que le processus soit simple. Une fois le plugin installé, la conversation démarre et une fenêtre dédiée s'affiche. Jean-Louis voit son correspondant aussi qu'une barre de boutons à gauche. Il met du temps à examiner chacun de ces boutons avant de s'apercevoir qu'aucun ne propose la fonctionnalité simple qu'il recherchait : le réglage de volume.

Pour ce qu'il en est de la discussion instantanée, Jean-Louis s'est vite retrouvé perdu entre les différentes fenêtres de chat : celles qu'il avait ouvertes précédemment sur Google+ et les messages échangés dans le chat vidéo, qui ne sont notifiés qu'à l'aide de l'icône de chat située en haut à gauche de l'écran. A cause de cela, Jean-Louis a mis plusieurs minutes avant de s'apercevoir que son contact lui avait écrit du texte.

Finalement, Jean-Louis a trouvé l'application moyennement pratique. Il a apprécié la disposition de la fenêtre de chat vidéo et l'ergonomie qui facilite les discussions à plusieurs utilisateurs, mais il est déçu par les fonctionnalités de chat textuel, la difficulté d'accès aux contacts et la présence de nombreuses fonctionnalités qui peuvent lui paraître gadget et le perturber.