

Procédure et questions pour bien définir nos personas

La procédure d'interview est composée de trois parties :

- Une démonstration du Dr Broutart de la méthode de mnémothérapie musicale en présence de personnes Alzheimer.
- Une séance de questions - réponses avec le Dr Broutart.
- Une séance de questions - réponses avec deux personnes Alzheimer.
- Une simulation avec deux patients Alzheimer sur une tablette.

1. Médecin

Mardi dernier, nous avons eu un premier entretien avec le Dr Broutart. Mais les questions que nous comptions lui poser se sont avérées, pour la grande majorité, inadaptées, car la vision que nous avions du produit attendu était très éloignée de celle du médecin. Nous avons donc dû improviser. Voici, ci-après, les questions posées lors de l'entretien que nous avons jugées après coup être les plus pertinentes, ainsi que celles que nous prévoyons de lui poser lors de notre prochain entretien. Elles sont suivies de leur justification.

Mais un petit préambule s'impose pour mieux comprendre les questions, car le sujet du projet n'est pas tout à fait conforme à ce qui est réellement attendu : l'idéal du projet est de produire une application qui puisse être utilisée en toute autonomie par le patient (il faut encore déterminer le stade de la maladie à partir duquel cette utilisation n'est plus possible), et on suppose, dans un premier temps (avant expérimentation), que le patient ne sera pas rebuté par un usage solitaire de cette application. Il n'est pas du tout certain que cette supposition soit correcte, car le Dr Broutart a remarqué, après visionnage des vidéos prises lors de ses thérapies, que ses patients arrêtaient systématiquement de manifester leur joie à l'écoute d'une musique lorsqu'il quittait la pièce. Il en a déduit que les patients étaient avant tout heureux de pouvoir partager leurs émotions et leurs souvenirs avec quelqu'un.

Questions déjà posées :

- 1) (Après que le médecin nous a indiqué que l'événement sensoriel devait réunir trois propriétés : "connu, imprévu, indicé") Faut-il, pour que la musique soit imprévue, que la personne ne sache pas quelle musique va être jouée lorsqu'elle appuie sur le bouton de lecture ?
- 2) Est-ce un problème si la personne n'aime pas les musiques proposées ?
- 3) Y a-t-il des risques à utiliser une telle application ?
- 4) Dans le cas où la musique aurait des effets néfastes (résurgence de souvenirs douloureux), comment pourrait-on éviter que la personne ne l'écoute les fois suivantes ?
- 5) S'il s'avère que les deux personnes Alzheimer, que nous rencontrerons lors de l'entretien, ne sont pas assez attirés par un usage solitaire de l'application, le projet tomberait-il alors à l'eau ?
- 6) Pensez-vous que les patients seraient capables d'une interaction plus complexe que celle consistant à appuyer toujours sur un seul et même bouton (pour enclencher la musique) ? Par exemple, ajuster le volume, arrêter la vidéo, revenir en arrière ?
- 7) Pensez-vous qu'ils en seraient capables s'ils recevaient des indications vocales ?

- 8) Est-ce une bonne idée de mettre un avatar représentant un proche du malade avec la voix de celui-ci pré-enregistrée pour aider et tenir compagnie à l'utilisateur ?
- 9) Nous avons pensé générer les vidéos à partir de photos appartenant à la personne et à son entourage. Qu'en pensez-vous ?
- 10) L'application devrait-elle offrir des statistiques pour les aidants (personne qui aide le malade au quotidien. Ici, les assistants sociaux ne sont pas concernés) ? Pas même des statistiques très basiques, comme le nombre de fois où une vidéo a été vues ?
- 11) Comment les vidéos sont-elles introduites dans l'application, si le malade est le seul à l'utiliser ?

Questions pour le prochain entretien :

- 12) Comment décomposez-vous les stades de la maladie ? Votre traitement change-t-il selon le stade de la maladie ? Si oui, comment ?
- 13) Quel est votre avis sur nos maquettes ? Concernant l'interface du lecteur vidéo, laquelle préférez-vous pour les patients ? (vu que nous allons lui proposer deux versions)

Justification des questions :

Même si le médecin n'est pas un utilisateur de notre application, les questions que nous lui avons posées servent à mieux connaître nos vrais utilisateurs, à savoir les personnes Alzheimer et, dans le cas où ces derniers auraient besoin d'un interlocuteur (mais pas seulement), les aidants.

Les questions 1, 2 et 3 : cerner les mécanismes cérébraux et psychologiques sur lesquels jouent la thérapie.

La question 4 : savoir si la personne Alzheimer est censée modifier la playlist si l'une des chansons lui rappelle de mauvais souvenirs.

La question 5 a permis de savoir si, pour le Dr Broutart, un aidant est susceptible d'accepter une tâche supplémentaire dans son accompagnement, à savoir être un interlocuteur de la personne Alzheimer lorsque celle-ci écoute la musique.

Les questions 6 et 7 : connaître les compétences des utilisateurs dans l'utilisation d'une IHM.

Les questions 8 et 9 : comprendre si les personnes Alzheimer seront d'autant plus à l'aise avec l'application et d'autant plus réceptifs qu'ils y trouveront des choses familières et à forte valeur sentimentale.

La question 10 : savoir s'il était souhaitable (car tâche supplémentaire) d'inciter l'aidant à suivre l'utilisation de l'application par son proche.

La question 11 : connaître l'utilisateur qui devra s'en occuper.

2. Personnes Alzheimer :

Les entretiens avec les deux personnes Alzheimer vont se dérouler en même temps. Deux étudiants qui s'occuperont de chaque patient. Pour chaque patient, un étudiant posera des questions, et un autre notera les réponses et les réactions des patients.

Questionnaire aux personnes Alzheimer

Pour avoir une idée claire de nos personas, nous devons connaître certaines informations basiques comme leur âge, leur sexe et leur catégorie professionnelle. Chaque persona a une ou plusieurs tâches à accomplir. Les différentes tâches identifiées que nos utilisateurs devront accomplir sont :

- **Écouter de la musique (Patient)**
- **Regarder un clip (Patient)**
- **Ajouter une musique à la sélection (Aidant)**
- **Ajouter une vidéo à la sélection (Aidant)**
- **Retirer une musique de la sélection (Aidant)**
- **Retirer une vidéo de la sélection (Aidant)**

1. Quel âge avez-vous ?
 - a. - 60 ans
 - b. Entre 60 et 70 ans
 - c. Entre 70 et 80 ans
 - d. + 80 ans
2. Quelle profession exercez – vous ?
3. Quels sont vos loisirs ?
4. Aimez - vous la musique ?
 - a. Oui
 - b. Un peu
 - c. Pas tellement
 - d. Non
5. L'écoutez – vous ?
 - a. Beaucoup
 - b. Souvent
 - c. Jamais
 - d. Très rarement
6. Regardez – vous les clips musicaux
 - a. Oui
 - b. Non
7. Préférez-vous ?
 - a. Regarder un clip
 - b. écouter de la musique seulement
 - c. les deux
8. Résolvez ce petit problème : $8 + 3 =$ (Pour savoir s'ils suivent)
 - a. 11
 - b. $15 - 4$
 - c. $2 + 2$
 - d. $7 + 3$
 - e. $99 / 9$
9. Quel est le dernier clip que vous avez regardé ?
10. Quelle est la dernière chanson que vous avez écoutée ?
11. Êtes-vous à l'aise avec l'utilisation d'une tablette ?

- a. Oui
- b. Non

Puis on leur montre nos différentes maquettes et on note leurs réactions...

3. Simulation avec deux patients Alzheimer :

simulation 1

Pour connaître les capacités de manipulation d'une vidéo sur une tablette des patients, à la fin du questionnaire, nous allons faire une simulation en leur présentant une vidéo. Nous leur demanderons de:

- Mettre en pause la vidéo
- Changer de vidéo
- Recommencer la vidéo
- Accélérer la vidéo
- Ralentir la vidéo