

# Résultats des entretiens

*Groupe 6 - Séance du 24/10/2016*

## Positionnement des participants



Les participants des entretiens se sont placés de la manière suivante :

- Lisa, qui pose les questions, est placée en face de la personne questionnée de façon à facilement mettre en place une conversation.
- Simon et Arnaud, qui prennent des notes, sont placés en retrait (derrière Lisa) pour ne pas que la personne questionnée ne se sente oppressée.
- Antoine, qui alimente la conversation, est placé à côté de la personne questionnée, de façon à ce que la personne ne soit pas seule face à un groupe.

# Différences avec les plans de la semaine passée

Nous n'avions pas pensé, avant de réellement faire passer une interview, à la pression mise sur la personne interviewée. C'est en faisant un essai d'interview avec un étudiant que nous avons décidé de placer Antoine à côté de la personne interviewée.

Nous avons décidé de ne pas enregistrer les personnes interviewées afin de ne pas les mettre mal à l'aise.

## Questions posées

Les personnes que nous avons interviewées ne correspondaient pas toutes à un persona que nous avons prédéfini. Nous avons donc ajusté nos questions pour ne pas leur demander de "jouer un rôle", afin qu'elles parlent sans filtre et partagent les expériences sans qu'elles essaient d'en inventer.

- Avec Ali nous avons en particulier discuté des personnes perdues dans le campus SophiaTech.
- Avec Diane, Anne-Marie et Clément nous avons aussi discuté des habitudes des étudiants qui arrivent en retard en cours.

## Prise de notes

- *Régulièrement des personnes perdues, personnes extérieures, premiers étudiants*
- *Elles recherchent? Un événement particulier. Le lieu, l'horaire... Elles sont en quête entre les bâtiments.*
- *Points particuliers :*
  - *service des inscriptions*
  - *service de scolarité*
  - *l'accueil*
  - *les Lucioles*
  - *Ali lui même...*

### **Suggestion :**

*localisation arrêts de bus. Indiquer la disponibilité des services (ouvert fermé).*

**INDIQUER SI LE PROF EST DANS SON BUREAU**

*"aller dans l'edt pour savoir où est un collègue", retrouver des personnes dans le campus (profs, élèves...).*

*EDT : temps réel ! importance d'informer sur les événements.*

### **Retard :**

*Retard étudiant prof, pas de franche répétition.*

*pas trop de léger retard, retard d'une heure ou ils viennent carrément pas. ça à l'air de moins la déranger du coup.*

*"C'est toujours les mêmes qui ne sont jamais en retard"*

### **Quel support?**

*Le pauvre a le droit de se perdre.*

*Wifi dédié spécial visiteurs.*

*application user/browser. QRcode en fin de vie... trouver une alternative pour la simplicité.*

*Panneaux interactifs, facilité d'évolution, notif. Tableau pour les plans, écrans événementiels. Ecran (tablette) sur chaque porte (cours, salle libre?), services, personnes qui y travaille, disponibilité.*

"C'est impressionnant [...] pour mettre un 's' à Templiers" ça arrive tard et ça bouge en plus donc c'est pas évident. C'est utilisable mais on sent que c'est bof.

la signalétique "elle me plaît pas [...] esthétiquement" "elle m'attire pas"

Envie de bornes, d'écrans, de choses interactives, mutuelle? "Environnement ambiant sympathique". "vie du campus"! sortir des mails et des smartphones. VIE, INTERACTION, AMBIANCE.

Il n'y a pas de réelle envie d'utiliser son smartphone, voir un désintérêt complet pour cette technologie. Il y a aussi des problèmes relatifs à la connexion internet qui n'est pas disponible pour tous.

En revanche il y a une réelle envie d'avoir des informations, indications, signalisations "mutuelle" : c'est pour certains une question d'image du campus, pour d'autres un ressort au dynamisme et à l'ambiance dans le campus.

Côté retard, certains semblent avoir trouvé leurs solutions. Dans l'ensemble, ils ne semblent pas croire à une amélioration. Le "vrai" retard n'est pas gênant, celui compulsif est traité comme il se doit... Finalement ce n'est peut-être pas une thématique très intéressante à traiter.

La localisation de personne (enseignants, étudiants...) revient plusieurs fois. C'est une fonctionnalité qui pourrait mieux se servir des possibilités du smartphone.

---

## Ali:

- *Technicien orientation insertion pro sur le campus SophiaTech.*
- Fréquence d'étudiants perdus ? → souvent.
  - Personnes externes au campus :
    - Recherchent un événement particulier (lieu exact, horaire...).
  - Primo-arrivants :
    - Recherchent réunion de rentrée, service des inscriptions.
- Personnes perdues présentes un peu partout sur le campus.
- Panneaux d'indication absents (sur le plan, pas écrit Polytech).
- Problème des usagers : se planter de site (Templiers, Lucioles).
- Points d'intérêt :
  - Localisation des bâtiments.
  - Localisation des services dans les bâtiments (ex : bureau des RI).
  - Localisation du CRL (qui est ouvert à toute l'université).
  - Le numéro de tel des enseignants.
  - Les arrêts de bus (ex : où se trouve l'arrêt de bus pour aller à Nice ? À Antibes ?)
  - Indiquer si un service est ouvert ou fermé.
  - Savoir si un prof est dans son bureau ou pas, si son téléphone est allumé ou pas.
  - RU : savoir s'il y a une file d'attente ou pas (éviter trop de queue).
- Gens en retard : souvent mais pas forcément toujours les mêmes ; Étudiants comme enseignants.
  - → Exemple du prof qui ne savait pas qu'il avait cours cette semaine.
- "Trouvez vous l'idée de l'application intéressante ?"
  - → Dépend du support (il faut un tel avec wifi/Internet), problèmes avec accès wifi.
- Aucune indication de Polytech (pas de grande enseigne présente pour indiquer).

- Idée de panneaux interactifs : écrans à la place des plans métalliques, moins coûteux en cas de changements à faire (ex : changement de noms), affichage des événements sur le campus.

### Diane :

- *Enseignante.*
- "Ce qui vous déplaît le plus avec les élèves en cours c'est..." :
  - Les étudiants dissipés (ordi portables, téléphones...), les étudiants qui mangent en cours.
- "Et qu'en-est-il des étudiants en retard ?" :
  - Ces dernières années, ce n'est plus trop un problème.
- Nombre de personnes perdues ? Elles sont nombreuses... Ce sont principalement :
  - Des personnes externes au campus.
  - "Pense" qu'aussi les primo-arrivants sont concernés.
- Les gens perdus recherchent plus des personnes/des événements que des salles (ex : la rentrée de telle promo, tel responsable...).
- Signalisation sur le campus jugée "pas terrible".
  - Ceci s'explique en partie à cause des changements de numéros de salles.
- Que pensez-vous d'EDT ?
  - EDT n'est pas très optimisé : compliqué, pas utilisable sur téléphone car écran pas très adaptés (pas super lisible sur l'écran du téléphone...).
- Points d'intérêts :
  - Le RU, à ne pas indiquer aux externes au campus ;
  - Le LC (pour les conférences, les exposés) ;
  - Les camions de restauration situés devant le bâtiment Eurocom, qui tournent (pas toujours le même).
- Problèmes relatifs à une application mobile : il faut savoir comment se connecter à l'application, et avant tout savoir qu'il existe une application.
- Mieux vaut une application web qu'une application mobile à télécharger et installer sur son mobile.
- Éviter les QR codes : dépassés.
- A déjà utilisé la signalisation sur le campus (n° des salles sur les portes par ex).

### Anne-Marie :

- *Enseignante.*
- "Ce qui vous déplaît le plus avec les élèves en cours c'est..." :
  - Le manque d'intérêt des étudiants.
  - Le "défilé" des étudiants : les étudiants qui rentrent *un par un* **en retard** le matin à 8h.
- A tous les cours, des gens sont en retard.
- Début de tolérance, mais pas tout le temps (⇒ à la longue, agacement).
- Pas de traitement de faveur : en retard, c'est en retard !
- Bcp de gens perdus :
  - L'été/début d'année, ce sont les parents des primo-arrivants.
  - Puis en début d'année, les nouveaux arrivants.
  - Les personnes externes au campus.
- Points d'intérêts :

- L'accueil ;
- L'administration ;
- L'administration **de Polytech** ;
- L'amphi forum ;
- Les différentes cafétérias ;
- Les différentes salles (comment s'organisent géographiquement les salles, les types de salles [TP info avec des ordis, TP élec, ...]) ;
- Les lieux où les événements ont lieu.
- Signalisation ?
  - Pas utilisée ;
  - Juge la signalisation pas très intuitive.
- Pour manger :
  - Rentre chez elle ;
  - Se rend à St Philippe ;
  - Pique-nique au laboratoire.
- *Les personnes perdues vont voir la première personne qu'ils voient.*
- Utilise EDT, est partagée sur son efficacité.
- Les + :
  - Localiser quelqu'un (savoir quand il a cours, quand il n'a pas cours).
    - Utilisation pour retrouver des personnes.
  - Pas forcément les lieux : les n° de salle ne donnent pas la position de celles-ci.
- Utilisation de l'ordinateur, pas de smartphone.
- Pas envie de télécharger une application ou d'aller consulter une page web.
  - Préfères un lieu interactif à la place des actuels panneaux d'indication du campus.
    - Bornes, tables, panneaux interactifs...
    - L'idée est de varier le dispositif en fonction des lieux, pour être informé et profiter de la vie du campus juste en s'y promenant.
- "Vous perdez-vous ?" :
  - Ca arrive encore (ex: localiser le *Fab Lab*).

### **Clément :**

- *Industriel et doctorant à l'i3s.*
  - 7 ans passés sur le campus.
- En tant que prof, juge énervant les étudiants en retard.
  - Refus des retardataires, pour ne pas perturber le cours.
- Toujours les mêmes têtes qui arrivent en retard.
- Les points d'intérêts qu'il voit :
  - Le foyer étudiant ;
  - L'amphi forum (pour assister à des présentations, des conférences...);
  - L'INRIA ;
  - La BU, qui est également le Learning Centre.
- Le moins en moins d'étudiants se perdent sur le campus au cours de l'année.
  - Restent perdus les vacataires.
    - Ils recherchent les salles de cours.
- Bonnes indications avec les panneaux.

- Pour manger : apporte son pique-nique au labo/en entreprise.
- Idée : notifier absences, changement de salles, dates.
  - Cette fonctionnalité n'est pas proposée par EDT.

## Conclusion

Ces interviews ont été enrichissantes et nous avons pu trouver d'autres directions pour notre projet. En particulier nous en avons déduit :

- De nouveaux besoins ;
- De nouveaux personas (qui vont de pair avec les nouveaux besoins) ;
- Que l'idée de bornes interactives attirent beaucoup les personnes que nous avons interrogées. Dans le même sens, une application mobile/web n'est peut-être pas adaptée à nos ambitions.

Maintenant, la prochaine étape est de choisir le besoin d'un utilisateur que nous allons approfondir.