



Outils UX

Les entretiens

Objectifs

- Comprendre comment les usagers planifient un trajet dans une ville qu'ils connaissent
- Identifier les problèmes principaux rencontrés par les franciliens
- Explorer l'usage des applications de transport
- Quel niveau de personnalisation ?
- À quel moment du trajet l'utilisent-ils ?
- Se servent-ils du guidage ?
- Quels transports préfèrent-ils ? À quel niveau utilisent-ils la multimodalité ?
- Identifier des types d'utilisateurs

Documentation

- Dictaphone
- Appareil photo
- Vidéo de l'écran du smartphone du participant

Conseils

- Se taire et écouter, prendre le temps. L'écoute appropriée implique de minimiser les interruptions et de ralentir le rythme de l'entretien pour donner aux participants la possibilité de confirmer leurs déclarations ou de fournir d'autres impressions.
- Poser des questions ouvertes et non biaisées. Utiliser des indicateurs de temps et éviter les "en moyenne"
Exemple : Que pensez-vous de cet écran de connexion ? Trouvez-vous cette fonctionnalité utile ou inutile ? Pourquoi ? Est-ce que pour votre travail, cela pourrait être vraiment pratique ou au contraire pas du tout pratique ?
- Demander des retours d'expérience précis
Exemple : «Pouvez-vous me raconter la dernière fois où vous avez eu un problème dans les transports en commun?»
- Mettre de côté ses hypothèses et ne les formuler qu'à la fin de tous les entretiens pour ne pas être biaisé
- Ne pas oublier le non-verbal



Questions

UX designer :

Participant :

Profil du participant :

Sujet :

Date de l'entretien :

Durée :

Lieu :

Introduction :

- Je me présente...

- Actuellement on travaille sur la conception d'une application de mobilité multimodale dédiée à la région Île-De-France.

- C'est pourquoi j'aurais besoin de comprendre comment et grâce à quels outils tu te déplace dans Paris.

- Je vais te poser des questions auxquelles tu auras tout ton temps pour répondre. Il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse, j'aimerais savoir ton expérience à toi, ton ressenti donc pas de pression. Si quelque chose te viens à l'esprit en cours d'entretien n'hésite pas à me couper pour m'en faire part.

- Tu t'en doute, les informations que tu vas me donner vont être réutilisées dans le projet. D'ailleurs, afin de pouvoir les réécouter, ça te dérange si j'enregistre l'entretien ?

Ice breaker :

- Pourrais-tu te présenter ? Comment tu t'appelles ?
- Quel âge as-tu ? Quelle est ta profession ?
- Quels sont tes trajets les plus fréquents ?
- Avec quel transport fais-tu ces trajets ?
- Quels outils utilises-tu dans tes déplacements ?
 - Utilises-tu une application ? Quelle est celle que tu utilises le plus souvent ?

(Ne pas hésiter à filmer les outils en utilisation)

Téléphone utilisé :

- Quelle est la marque de ton téléphone ?
- Quel est ton forfait ? (Combien de données ?)
- Comment gères-tu tes données ?
- Combien de place as-tu sur ton téléphone ? (Carte SD ?)
- Combien de temps dure ta batterie ?

Planification d'un trajet :

- Est ce que tu as effectué un trajet hier ? / Quel est le dernier trajet que tu as effectué ?
 - Est ce un trajet habituel / as tu utilisé un outil (appli/carte papier/plan) pour ce trajet ?
 - S'il n'y a pas utilisation d'une appli : Pourrais-tu me décrire comment tu as procédé ?

Les applications de transport :

- Est ce que tu te souviens de la dernière fois ou tu as utilisé l'application ? Pourrais-tu la lancer ?

(Noter le nom de l'application, si elle est personnalisée (domicile), si le GPS est activé, si la personne a la 3G, les notifications, utilisations des options de recherche, si ça rame.)

- Est ce que tu pourrais refaire ta recherche en me disant ce que tu fais à voix haute ? *(Noter les informations qu'il utilise)*

- Sur quels critères te bases-tu pour choisir le trajet ? / Quelles sont les informations qui te rassure ?

Pendant le trajet :

- Est ce que tu as utilisé l'application pendant le trajet?

- Pour du guidage (fonction spécifique)

- Pour se souvenir de l'arrêt ou de la sortie

- Outre l'application, quels sont les moyens que tu utilises pour vérifier que tu es sur le bon chemin ? (signalétique, plans, demander à quelqu'un ...)

- Que choisirais-tu entre : être dans une rame bondée mais proche de la sortie de la station ou être dans une rame vide mais loin de la sortie de la station ?

Identification les problèmes rencontrés :

- Pourrais-tu me raconter la dernière fois où tu as eu un problème sur ton trajet ?

Voici trois thèmes, je te laisse choisir celle qui te parle le plus. Pourrais-tu m'expliquer pour tu as choisi ce thème et ce que ça t'inspire ?

1. Problème sur le réseau : Utilisation de notifications de perturbation / problème sur le réseau

2. Rendez vous dans un lieu inconnu : T'y prépares-tu à l'avance ? Comment ? Quels outils ?

3. Manque de confort / d'accessibilité : Y a t-il des situations que tu veux à tout prix éviter? (utilisation des options de recherche)(métro bondé/trop de marches/claustrophobie)

Conclusion :

Je viens de te poser de nombreuses questions. As-tu des choses à rajouter ou à me demander ?

Merci beaucoup pour ta participation !