

Modèle pour entrevue de client

PRINCIPES: *Conception centrée sur l'humain. Regarder aux utilisateurs pour l'inspiration de conception.*

Les entrevues sont une manière d'**engager** un utilisateur pour recueillir de l'information en utilisant soit une technique de questionnement directe ou indirecte. Le questionnement **direct** est concentré sur l'utilisateur qui parle de sujets spécifiques, tandis que le questionnement **indirect** est concentré sur l'utilisateur qui raconte des histoires sur des aspects variés d'un sujet. Les deux types de questionnement sont utilisés ensemble pour une exploration **profonde** d'idées pour que la personne qui donne l'entrevue puisse développer des **aperçus** sur l'utilisateur.

OBJECTIFS: *Pour comprendre. Les entrevues sont une technique pour apprendre davantage sur l'utilisateur.*

Les entrevues développent la valeur en plusieurs façons:

- **Pour découvrir des besoins latents.** Une entrevue peut aider à identifier des écarts entre l'utilisation, la facilité d'utilisation et la signification d'une idée, objet ou expérience pour un utilisateur afin de révéler un besoin non satisfait.
- **Pour trouver des surprises.** Les entrevues peuvent trouver des différences entre ce que sont les personnes et ce qu'ils disent qu'ils veulent, et ce qu'ils font vraiment et ce dont ils ont vraiment besoin.
- **Pour acquérir de l'empathie pour l'utilisateur.** Les entrevues peuvent aider le concepteur à découvrir les émotions qui guident le comportement de l'utilisateur.
- **Pour identifier le type d'utilisateur.** Les entrevues peuvent aider à identifier si un utilisateur est "extrême" ou "ordinaire". Les utilisateurs extrêmes sont des gens qui poussent le système et peuvent révéler des besoins non satisfaits avant que les utilisateurs "ordinaires" le fassent.

MENTALITÉ: *Pour Engager. Avoir une conversation plutôt que de simplement poser des questions.*

Dans la conception empathique, les entrevues sont un outil qui vous permette d'engager avec l'utilisateur pour entendre à propos des succès et faillites dans leur vie de tous les jours. Le questionnement direct vous aide à avoir des faits; par contre le questionnement indirect vous aide à entendre les histoires en arrière des faits. Ci-dessous sont des suggestions pour parler et écouter:

Laisse l'utilisateur parler:

- **Encouragez les histoires:** Qu'il s'agisse d'une vraie histoire ou non, elles révèlent comment l'utilisateur pense du monde. Les histoires révèlent ce que les gens trouvent normal, acceptable et croient qui est vrai. Une bonne entrevue devrait laisser l'utilisateur préciser ses réponses comme une conversation.

- **Regardez pour des incohérences:** Parfois, ce que les personnes disent et font est différent. Ces incohérences cachent souvent des aperçus intéressants. Les personnes qui font l'entrevue ont besoin de demander à propos des incohérences pendant l'entrevue.
- **Suivez avec des questions pourquoi:** Même si la personne qui fait l'entrevue pense connaître la réponse, demandez à l'utilisateur pourquoi ils disent ou font certaines choses. Les réponses vont parfois vous surprendre.
- **Écoutez aux signaux verbaux et non verbaux:** Soyez conscient du langage du corps et aux émotions comme une façon d'utiliser l'entrevue pour construire de l'empathie pour l'utilisateur.

La personne qui fait l'entrevue écoute:

- **Ne suggérez pas de réponses:** Même s'ils font une pause avant de répondre, n'aidez pas en suggérant une réponse. Ceci peut involontairement leur faire dire des choses pour être d'accord avec vos attentes.
- **Demandez des questions neutres:** "Qu'est-ce que vous pensez à propos de cette idée?" est une meilleure question que "Vous ne pensez pas que cette idée est géniale?" parce que la première question n'implique pas qu'il y a une bonne réponse.
- **N'ayez pas peur du silence:** La personne qui fait l'entrevue ressent souvent le besoin de poser une autre question quand il y a une pause. Si vous permettez le silence, une personne peut réfléchir sur ce qu'elle vient de dire et peut révéler quelque chose de plus profond.

RÈGLES: Pour guider votre comportement pendant une entrevue

Règle no.1 Parlez-leur en suivant un chemin Indice : Ayez un début, un milieu et une fin

Vous avez besoin de vous introduire, votre école, décrivez ce que vous faites et demandez si vous pouvez poser des questions. Si l'utilisateur dit oui, alors vous pouvez poser vos questions sérieusement et avec attention. Parlez lentement, soyez poli et regardez la personne dans les yeux quand vous parlez. S'il ou elle ne vous comprend pas, répétez calmement votre question. Quand vous sentez que vous avez reçu assez de réponses, demandez à l'utilisateur s'ils ont des questions pour vous. Quand vous avez terminé, assurez-vous de leur remercier pour leur temps et dites au revoir avec un sourire!

Règle no.2 Demandez des questions ouvertes, pas fermés Indice : Demandez pour des descriptions

Une question ouverte demande quelqu'un de vous fournir une description. Une question fermée peut être répondue avec un mot ou un simple oui ou non. Par exemple, "Pouvez-vous vous souvenir ce que vous avez mangé hier?" peut être répondu avec un "oui ou non". Si vous demandez, "Décrivez un repas que vous avez eu hier ..." va évoquer de l'information plus riche.

Règle no.3 Demandez-leur de raconter une histoire Indice : Utilisez une suite de questions pour plus d'information

*Après avoir posé votre question ouverte et que votre utilisateur ai fourni une réponse, posez une autre question qui suit pour faire l'utilisateur parler plus. Vous pouvez demander pour plus d'information en utilisant des styles de questions "dire, faire, pense et ressent". Par exemple "Est-ce que vous avez **fait** quelque chose de différent pour ce repas?" ou "Est-ce que quelqu'un a **dit** quelque chose d'intéressant pendant votre repas?" peut vous aider à apprendre plus sur les comportements alimentaires. Pour trouver plus d'émotions, vous pouvez demander "Comment vous **sentez**-vous à propos du repas?" ou "Qu'est-ce que vous **pensez** du repas?" Laissez l'utilisateur parler pour le temps qu'ils veulent et assurez-vous de ne pas parler en même temps ou finir leurs phrases. C'est une chance pour l'utilisateur de raconter son histoire. Évitez de changer l'entrevue en interrogation, au lieu, laissez l'utilisateur vous dire ce qu'il/elle veut.*

Règle no.4 Une personne parle, les autres écrivent Indice : Travaille en équipe

Vous devriez travailler en équipe pour qu'une personne pose les questions, une personne écrit et une autre observe les actions, comportements et caractéristiques de l'utilisateur. Vous avez besoin d'inclure la date, l'heure et où vous avez fait l'entrevue. Vous devriez demander ou deviner leur âge, enregistrer s'ils sont un homme ou une femme et décrire n'importe quelle autre information à propos de la personne que vous interviewez.

Brouillon pour l'horaire de l'entrevue / “Chemin” (durée et activités de base/domaines des questions):

1. (3 minutes): Présentations
2. (10 minutes): Temps réservé au client pour présenter le problème.
3. (15 minutes): Questions au client
4. (5 minutes): Récapitulatif des informations recueillies et extrapolation du client

Questions spécifiques (l'ordre peut être ajusté pour maintenir une conversation ‘naturelle’):

1. Racontez nous une fois ou quelqu'un n'a pas su comment utiliser la plateforme
 2. Quel est votre but en utilisant la plateforme ?
 3. Décrivez nous une interface utilisateur que vous n'aimez pas.
 4. Donnez une exemple d'interface utilisateur que vous aimez
 5. sur quels appareils l'interface devrait fonctionner
 6. Quels sont les connaissances informatiques en général des gens qui vont utiliser l'interface
-
7. Les utilisateurs ont-ils tous les mêmes habiletés physiques et intellectuelles, ou certains souffrent de troubles pouvant leur limiter l'accès à l'interface? Expliquez!
 8. Quels sont les préférences, critères, ou fonctionnalités spécifiques que vous désirez voir dans le produit final?
 9. Quel est votre budget pour la réalisation du produit?
 10. Quel est la durée de vie que vous espérez du produit que nous allons fournir, ou quel est l'espérance de vie type des logiciels précédents dont vous disposiez auparavant?
 11. De quel matériel disposez vous pour mettre en usage l'interface que nous devons produire et quels sont les capacités du matériel?(écran tactile, boutons, clavier et souris).
 12. Décrivez nous les caractéristiques de base du produit final(grosseur des caractères, symboles, contrastes de couleurs, images illustratives, couleurs des textes, etc).