

## 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 les personnes 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) : \_\_\_\_\_ Introduction de la cliente \_\_\_\_\_
2. (20 minutes) : \_\_\_\_\_ Comprendre les besoins du client \_\_\_\_\_
3. (5 minutes) : \_\_\_\_\_ Suggestions/questions du clients \_\_\_\_\_
4. (2 minutes) : \_\_\_\_\_ Conclusion et remerciement au client \_\_\_\_\_

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

1. Quelle difficulté rencontrez-vous actuellement et que pouvons-nous faire afin de répondre à vos besoins ?
2. Qu'aimeriez-vous changer avec votre système actuel ?

3. Selon vous, quels sont vos besoins ? Quel est leur degré d'importance ?
4. Que considérez-vous comme le plus et le moins important parmi les options que vous venez d'énumérer ?
5. Qu'avez-vous pensé des différents prototypes de distributeur qui vous ont déjà été présenter l'année dernière ?
6. Pouvez-vous nous dire en détails ce que vous avez aimé ou pas aimé de ces différents prototypes ?
7. Quelles fonctionnalités désirez-vous que nous conservions pour la production du nouveau distributeur ?
8. Que suggérez-vous d'améliorer par rapport au précédent prototype qui vous ont déjà été présenté ?
9. Seriez-vous intéressé par les fonctionnalités tels que le contrôle à distance du distributeur qui communiquerait des informations sur le niveau de chlores, la température de l'eau et l'activation d'un minuteur ?
10. Que pensez-vous de l'utilisation de distributeur de chlore liquide flottant ?
11. Avez-vous une idée sur la capacité du réservoir que désireriez avoir avec le distributeur ?
12. Concernant l'entretien du dispositif, pouvons-nous savoir à quelle fréquence vous prévoyez d'utiliser le distributeur de chlore ?
13. Par quel moyen désirez-vous que le système du distributeur soit alimenté ?