



Comment récolter les données utilisateurs sans les influencer ?

FLUPA UX DAYS 2018

Laimay Carole

Ergonome / UX designer

Twitter : @claimay

Pourquoi ?

Déjà vu sur des enquêtes grand public :

“Que pensez-vous de notre service ?

1/ C'est génial

2/ J'adooouoore

3/ Je trouve que c'est sympathique”

“Est-ce que vous pensez que notre service est bien ?

1/ Oui

2/ Non”

Au quotidien, accompagnement des entreprises en UX : question récurrente !

Avec quels outils ?

Recueil “classique”

- A l'écrit : avec un questionnaire
- A l'oral :
 - Entretiens
 - Focus group

Techniques peuvent être utilisées partout : observations, ateliers...

Utilisateurs = humains

ETHIQUE



Consignes :

- anonymat
- consentement à l'étude
- filmé/enregistré
- déroulé de l'étude

Signature
accord
consentement



RESPECT

ÉCOUTE

BIENVEILLANCE

Utilisateurs = humains

HUMAIN

NEUTRALITÉ

PRÉPARATION

BIAIS

De la part de
l'UX researcher
De la part de
l'utilisateur



- Cognitifs
- Affectifs
- Méthodologiques
- Sociaux et culturels

ECRIT

Écrit

Questions de contrôle

Homme/Femme

Âge

Profession

Niveau de connaissance domaine

Questions semi-ouvertes

Choix prédéfinis + autre

Questions fermées

Oui/Non

Echelles

Questions ouvertes

Que pensez-vous de... ?

Question à trous



ECHELLE



RADIO BOUTON

1 seul choix possible



CHECK BOX

plusieurs choix possible

Écrit : exercice, rédiger un questionnaire

Rédigez un questionnaire de satisfaction concernant les FLUPA UX DAYS.

Notes biais :

- formulation des questions neutres
- primauté, récence : on retient plus facilement le début et la fin (mélanger les réponses à choix multiples)

Écrit : exercice, rédiger un questionnaire, exemple

Questionnaire de satisfaction

ORAL

Oral

QUESTIONS
OUVERTES
RELANCES



Relances

Reprendre les mots de l'utilisateur

Réponse-question

D'après-vous ?

Notes biais :

- biais de désirabilité sociale : besoin de se faire bien voir
- biais d'auto-complaisance : réussite dues à ses qualités et échecs dûs à des causes extérieures

Oral : exercice, faire des relances

Interviewez une personne sur ce qu'elle pense de sa journée FLUPA en faisant des relances.

Reformulation : « Vous m'avez dit tout à l'heure que l'éloignement géographique constituait un frein au sentiment d'appartenance à l'établissement ; pourriez-vous préciser ce que vous entendez par sentiment d'appartenance ? »

Echo-miroir : cela consiste à répéter un mot, un groupe de mot ou une phrase.

Interprétation : cela consiste à reformuler ce que dit l'interlocuteur en allant plus loin, en lui proposant des pistes auxquelles il n'avait pas pensé : « Si j'ai bien compris, vous voulez dire que (...), ne pourrait-on pas aller plus loin en considérant que (...) ? ». Attention au risque de blocage et de « désimplification » du répondant, si la son interlocuteur ne valide pas l'interprétation.

Reflet : cela consiste à expliciter une attitude, des émotions, des sentiments non-dits (du moins ce qui peut en être perçu à travers l'intonation, les hésitations, les silences...) : « vous craignez que... », « vous pensez que... ». Ce type de relance peut permettre de lever des blocages et de favoriser l'auto-exploration, mais il peut aussi être perçu comme une remise en cause de ses propos.

Recentrage : cela consiste à reprendre la question de départ ou à relancer sur un développement intéressant pour limiter les digressions.

Demande d'informations complémentaires : cela consiste à inviter l'interlocuteur à donner des précisions pour décrire une situation : « pouvez-vous donner un exemple ? », « pouvez-vous m'en dire plus à ce sujet ? ».

Demande d'éclaircissement : cela consiste à jouer le naïf, l'incompréhension volontaire : « je ne vois pas bien ce que vous voulez dire », « je ne comprends pas bien, pouvez-vous m'expliquer ? ».

Marques d'écoute : cela consiste à manifester (verbalement ou pas) sa compréhension et son intérêt afin d'inviter la personne

PAUSE

DYNAMIQUE DE GROUPE

Groupe : exercice de la NASA

Objets	Classement individuel	Points d'écart	Classement collectif	Points d'écart	Classement N.A.S.A.
Une boîte d'allumettes					
Des aliments concentrés					
50m de corde en nylon					
Un parachute en soie					
Un appareil de chauffage fonctionnant sur l'énergie solaire					
2 pistolets calibre 45					
Une caisse de lait en poudre					
2 réservoirs de 50kg d'oxygène chacun					
Une carte céleste des constellations lunaires					
Un canot de sauvetage auto-gonflable					
Un compas magnétique					
25 litres d'eau					
Une trousse médicale et des seringues hypodermiques					
Des signaux lumineux					
Un émetteur-récepteur fonctionnant sur l'énergie solaire (fréquence moyenne)					
	Total :		Total :		

Groupe : exercice de la NASA

Objets	Classement individuel	Points d'écart	Classement collectif	Points d'écart	Classement N.A.S.A.
Une boîte d'allumettes					
Des aliments concentrés					
50m de corde en nylon					
Un parachute en soie					
Un appareil de chauffage fonctionnant sur l'énergie solaire					
2 pistolets calibre 45					
Une caisse de lait en poudre					
2 réservoirs de 50kg d'oxygène chacun					
Une carte céleste des constellations lunaires					
Un canot de sauvetage auto-gonflable					
Un compas magnétique					
25 litres d'eau					
Une trousse médicale et des seringues hypodermiques					
Des signaux lumineux					
Un émetteur-récepteur fonctionnant sur l'énergie solaire (fréquence moyenne)					
	Total :		Total :		

Groupe : exercice de la NASA, résultats

Objets	Classement individuel	Points d'écart	Classement collectif	Points d'écart	Classement N.A.S.A.
Une boîte d'allumettes					15
Des aliments concentrés					4
50m de corde en nylon					6
Un parachute en soie					8
Un appareil de chauffage fonctionnant sur l'énergie solaire					13
2 pistolets calibre 45					11
Une caisse de lait en poudre					12
2 réservoirs de 50kg d'oxygène chacun					1
Une carte céleste des constellations lunaires					3
Un canot de sauvetage auto-gonflable					9
Un compas magnétique					14
25 litres d'eau					2
Une trousse médicale et des seringues hypodermiques					7
Des signaux lumineux					10
Un émetteur-récepteur fonctionnant sur l'énergie solaire (fréquence moyenne)					5
	Total :		Total :		

Groupe : exercice de la NASA, résultats

Objets	Classement individuel	Points d'écart	Classement collectif	Points d'écart	Classement N.A.S.A.
Une boîte d'allumettes					15
Des aliments concentrés					4
50m de corde en nylon					6
Un parachute en soie					8
Un appareil de chauffage fonctionnant sur l'énergie solaire					13
2 pistolets calibre 45					11
Une caisse de lait en poudre					12
2 réservoirs de 50kg d'oxygène chacun					1
Une carte céleste des constellations lunaires					3
Un canot de sauvetage auto-gonflable					9
Un compas magnétique					14
25 litres d'eau					2
Une trousse médicale et des seringues hypodermiques					7
Des signaux lumineux					10
Un émetteur-récepteur fonctionnant sur l'énergie solaire (fréquence moyenne)					5
	Total :		Total :		

ANIMATION DE GROUPE

Groupe

Maîtriser la réunion

Chronométrer

Passer la parole

Ne pas donner son avis

Faciliter les échanges

Faire participer tout le monde

Orienter le débat



Identifier les rôles

Bavard

Timide

Comique

Boudeur

Leader positif

Leader négatif



Pour un atelier

Jouer avec le temps

Alterner les exercices

Préparer le matériel en avance

ESPACE

RÔLES

FACILITER

Groupe : les rôles

Bavard : demander de dire à haute voix ce qu'il chuchote. S'approcher de lui pour qu'il se taise si il parle à voix basse. Le canaliser en faisant un résumé et en relançant auprès des autres participants.

Timide : le faire parler avec des relances. Le rassurer pour le mettre en confiance.

Comique : rire mais recentrer le débat sur le travail afin de ne pas disperser le groupe.

Boudeur : l'inciter à donner son avis, le valoriser pour qu'il évite de bouder.

Leader positif : le canaliser pour que tout le monde s'exprime, besoin de reconnaissance positive.

Leader négatif : demander d'argumenter et de justifier ses dires ou bien de proposer une solution adéquate et construite.

Dans l'ensemble, rassurer les participants. Les encourager à s'exprimer et montrer que le cadre de travail est bienveillant.

Groupe : exercice d'animation

Par groupe de 10-11, désignez un animateur et tirez au sort un rôle pour chaque autre participant. L'animateur doit animer un focus group en récoltant l'avis des participants concernant l'organisation de la journée atelier FLUPA UX DAYS.

Rôles : 1 animateur, 4 leaders positifs, 2 timides, 1 leader négatif, 1 comique, 1 boudeur, 1 bavard

Notes biais :

- stéréotypes, préjugés
- biais de similitude et de différence : privilégier les personnes qui nous ressemblent et mettre à l'écart celles qui sont différentes
- effet de soumission au groupe : un participant peut être influencé par le groupe

CONCLUSION

Analyse des résultats

Quanti = statistiques pour plus de 50

Quali = analyse enregistrements, tendances quanti

Quel livrable ?

Quelle suite à donner avec les résultats obtenus ?

Ne pas oublier

Recrutement

Bien cibler

Nombre de participants

Questionnaire

Compensation

Gestion du temps

Pas trop long

Faire des pauses

Imposez un chronomètre

Préparez en amont les différents moments

Pré-tests

Test à blanc

Test matériel

Jouez la sécurité

Doublez les focus group

Ne pas prévoir le minimum

Merci

@claimay

www.carole-laimay.com