

Analyse d'entretiens et d'observations

Aurélien TABARD

aurelien.tabard@liris.cnrs.fr

Plan de la séance

1. Méthodes d'analyse d'entretiens et d'observations

- ▶ Les diagrammes d'affinité
- ▶ L'analyse de tâche
- ▶ La théorie ancrée

2. Génération d'idées / brainstorming

3. Prototypage

Plan

Méthodes d'analyse d'entretiens et d'observations

- ▶ Les diagrammes d'affinité
- ▶ L'analyse de tâche
- ▶ La théorie ancrée

Diagramme d'affinité

<http://wiki.fluidproject.org/display/fluid/Affinity+Diagrams>

- ▶ Variante du tri par carte
- ▶ Méthode pour trier et faire sens des données
- ▶ Aider à identifier des thèmes et des connexions cachées
- ▶ Les données sont notées sur des post-its
et triées en groupes / thèmes

Processus

1. Utiliser les données d'entretiens pour identifier les idées, problèmes, les outils, les questions...
2. Noter un point par post-it
3. Trier les notes en groupes jusqu'à ce que toutes les cartes soient utilisées
4. Répéter autant de fois que nécessaire
5. Ajouter des noms / étiquettes aux thèmes
6. Faire des liens entre les thèmes

Comment organiser / grouper les données

- ▶ Chacun lit les notes et les organise
- ▶ Chacun peut ré-organiser
- ▶ Grouper par thème
- ▶ Nommer et discuter des thèmes

- ▶ Noter les thèmes pour évaluer les découvertes entre elles et identifier les perspectives intéressantes
- ▶ Chaque membre a un nombre limité de points (ex : 5 à 10)

System Requirements

Design Principles/guidelines

Communication

Assessment

Authoring



Requirements should:
 - Be used by many
 - Be used across many systems
 - Be friendly
 - Current pain/increase efficiency
 - Be clear
 - Be specific

A large wall covered in numerous sticky notes, organized into columns and rows. The notes are color-coded (purple, yellow, blue, green) and contain handwritten text. The notes are organized into columns corresponding to the section headers: System Requirements, Design Principles/guidelines, Communication, Assessment, and Authoring. The notes are arranged in a grid-like fashion, with some notes spanning across multiple columns. The notes contain various details, including user requirements, design guidelines, communication strategies, assessment criteria, and authoring processes. Some notes are highlighted with red dots, and some are connected by lines, indicating relationships between different concepts.

Communication Rules

Assessment

Authoring



Plan

Méthodes d'analyse d'entretiens et d'observations

- ▶ Les diagrammes d'affinité
- ▶ L'analyse de tâche
- ▶ La théorie ancrée

Analyse de tâche

On cherche à identifier ce que l'utilisateur doit faire et/ou les processus cognitifs impliqués pour réaliser une tâche.

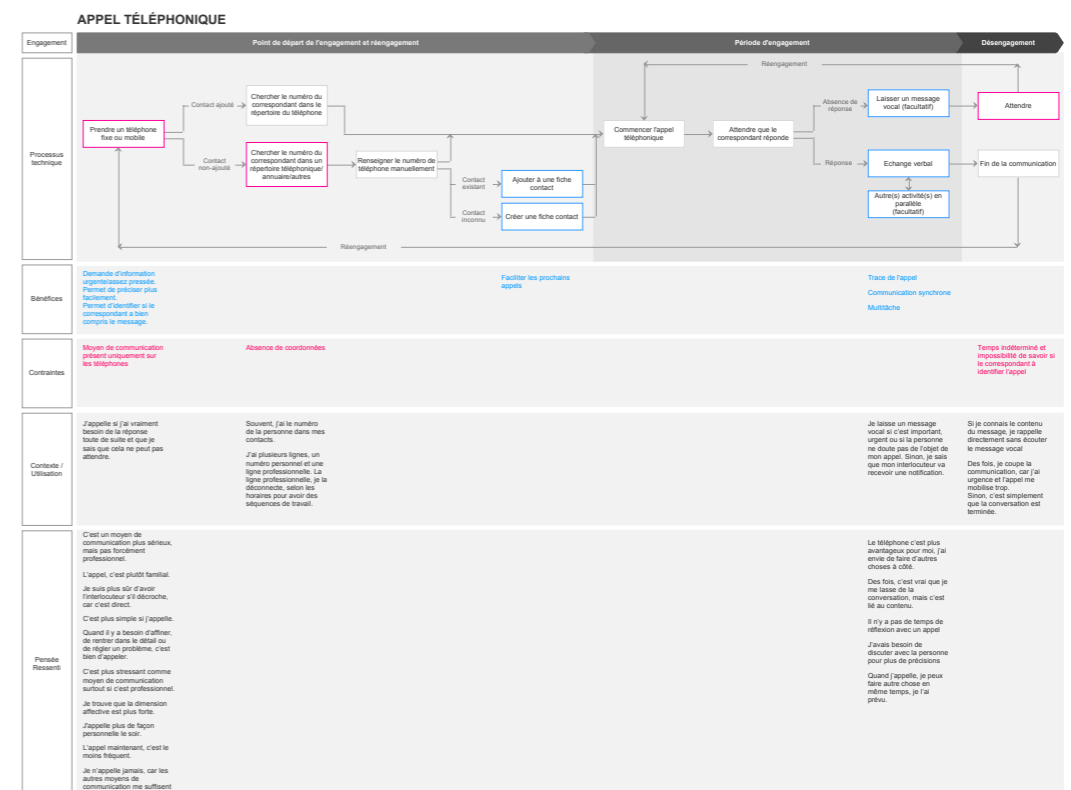
> Vue globale de la structure, des actions, et des processus de décision entre les gens et les outils utilisés.

Analyse de tâche

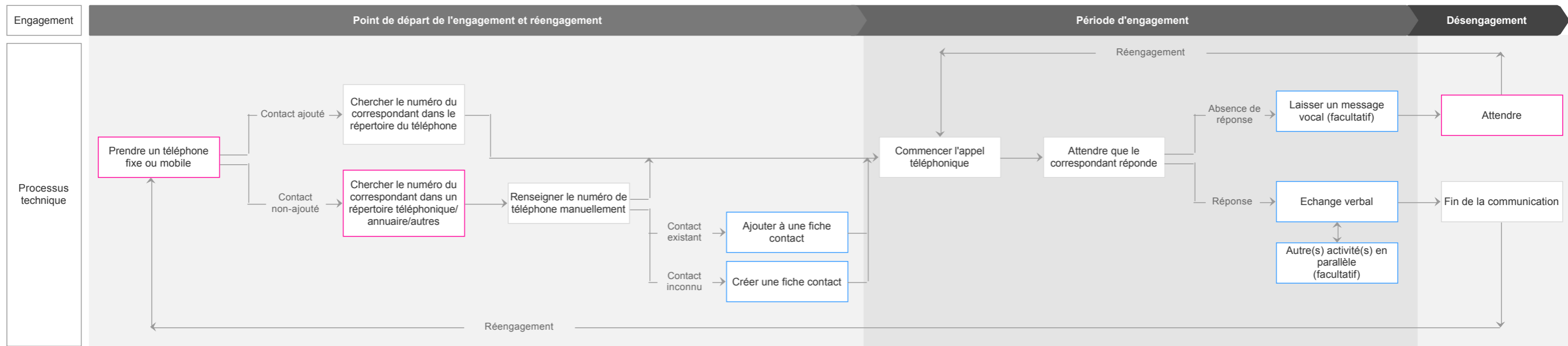
Mémoire archinfo de Chloé Manceau :

L'engagement dans une communication multi-dispositifs

- Analyse de l'engagement lors d'un appel téléphonique



APPEL TÉLÉPHONIQUE



Bénéfices

- Engagement:** Demande d'information urgente/assez pressée. Permet de préciser plus facilement. Permet d'identifier si le correspondant a bien compris le message.
- Période d'engagement:** Faciliter les prochains appels
- Désengagement:** Trace de l'appel, Communication synchrone, Multitâche

Contraintes

- Engagement:** Moyen de communication présent uniquement sur les téléphones
- Période d'engagement:** Absence de coordonnées
- Désengagement:** Temps indéterminé et impossibilité de savoir si le correspondant a identifié l'appel

Contexte / Utilisation

- Engagement:** J'appelle si j'ai vraiment besoin de la réponse toute de suite et que je sais que cela ne peut pas attendre.
- Période d'engagement:** Souvent, j'ai le numéro de la personne dans mes contacts. J'ai plusieurs lignes, un numéro personnel et une ligne professionnelle. La ligne professionnelle, je la déconnecte, selon les horaires pour avoir des séquences de travail.
- Désengagement:** Je laisse un message vocal si c'est important, urgent ou si la personne ne doute pas de l'objet de mon appel. Sinon, je sais que mon interlocuteur va recevoir une notification. Si je connais le contenu du message, je rappelle directement sans écouter le message vocal. Des fois, je coupe la communication, car j'ai urgence et l'appel me mobilise trop. Sinon, c'est simplement que la conversation est terminée.

Pensée Ressenti

- Engagement:** C'est un moyen de communication plus sérieux, mais pas forcément professionnel. L'appel, c'est plutôt familial. Je suis plus sûr d'avoir l'interlocuteur s'il décroche, car c'est direct. C'est plus simple si j'appelle. Quand il y a besoin d'affiner, de rentrer dans le détail ou de régler un problème, c'est bien d'appeler.
- Période d'engagement:** C'est plus stressant comme moyen de communication surtout si c'est professionnel. Je trouve que la dimension affective est plus forte. J'appelle plus de façon personnelle le soir. L'appel maintenant, c'est le moins fréquent. Je n'appelle jamais, car les autres moyens de communication me suffisent.
- Désengagement:** Le téléphone c'est plus avantageux pour moi, j'ai envie de faire d'autres choses à côté. Des fois, c'est vrai que je me lasse de la conversation, mais c'est lié au contenu. Il n'y a pas de temps de réflexion avec un appel. J'avais besoin de discuter avec la personne pour plus de précisions. Quand j'appelle, je peux faire autre chose en même temps, je l'ai prévu.

Comment créer un diagramme de tâche

- ▶ Chaque acteur est associé à une ligne
- ▶ Chaque action est associée à un acteur et positionnée dans le temps.
- ▶ Les étapes sont connectées chronologiquement.

- ▶ On cherche les motifs émergents d'une observation à l'autre

Démo UXTopia

<https://uxpressia.com/m/ijauY>

Plan

Méthodes d'analyse d'entretiens et d'observations

- ▶ Les diagrammes d'affinité
- ▶ L'analyse de tâche
- ▶ La théorie ancrée

La théorie ancrée (Grounded theory)

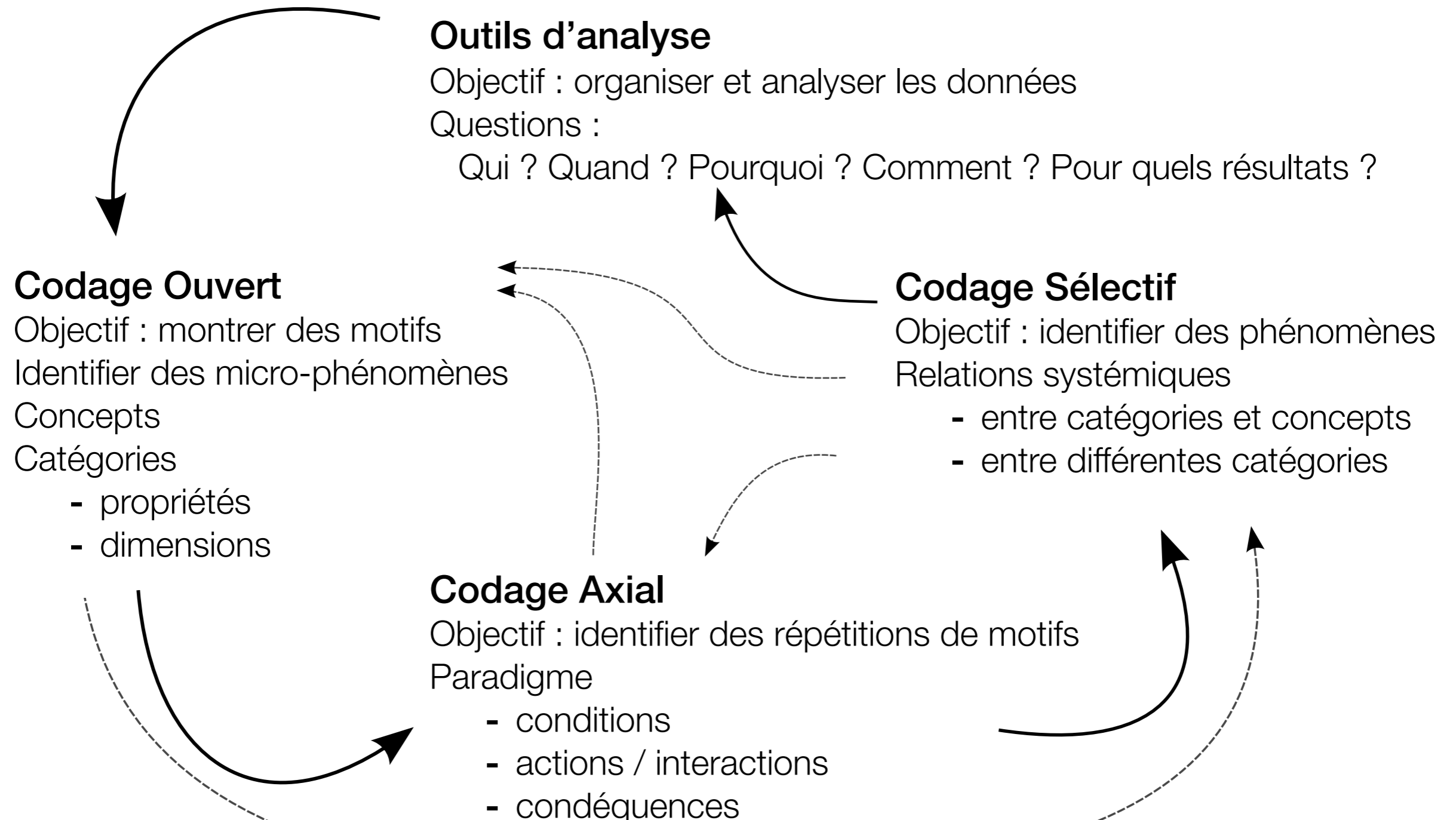
https://en.wikipedia.org/wiki/Grounded_theory

- ▶ Glaser & Strauss, 1967
- ▶ Méthode des sciences sociales visant à systématiser l'analyse
- ▶ Partir des données plutôt que de théorie
- ▶ Mouvement progressif vers l'abstraction

- ▶ Pour aller plus loin :
Corbin & Strauss "Basics of Qualitative Research: Grounded Theory Procedures and Techniques". 3rd edition. Sage, 2008.

La théorie ancrée (Grounded Theory)

https://fr.wikipedia.org/wiki/Th%C3%A9orie_ancr%C3%A9e



Le codage ouvert (*Open coding*)

Afin de récolter des données qualitatives me permettant de comprendre les habitudes, les attentes et les contraintes des utilisateurs lorsqu'ils communiquent entre eux à l'aide de dispositifs numériques, j'ai effectué 9 entretiens semi-structurés.

Les notes prises durant les entretiens et les retranscriptions des différentes discussions sont analysées et conceptualisées, me permettant ainsi d'observer de multiples concepts.

J'ai regroupé par la suite ces concepts en 8 catégories définies par des propriétés et des dimensions (Table 1).

Catégorie	Propriétés	Dimensions
Contexte	Environnement Dispositif Moyen Synchronicité Relation	Lieu physique - Mobilité - Multitâche Digital - Papier Outil - Plateforme - Application Synchrone - Asynchrone (court, long) Personnelle - Professionnelle
Structure	Forme Moyen d'écriture Statut	Texte - Image - Vidéo - Audio - Fichier - Long - Court Clavier tactile et physique - Dictée orale - Dessin/Écriture sur écran tactile - Appareil photo Brouillon - Structuré - Formalité - Priorité
Partage	Domaine Sphère Coordonnées Contenu	Individuel - Collectif Public - Privé Téléphoniques (fixe et mobile) - Postales - Adresse email - Identifiant Information - Émotion
Besoin	Organisation Compréhension Utilisabilité	Mobilité - Synchronisation Faciliter - Affiner - Clarifier - Régler - Détailler - Efficacité - Précision - Subtilité Fonctionnel - Sécurité - Rapidité - Adaptabilité - Relai

Le codage axial (*Axial coding*)

À la suite du travail de codage ouvert présenté dans la table 1, j'ai comparé de nouveau les catégories afin de les fusionner et d'en créer éventuellement des nouvelles permettant d'affiner des concepts.

Afin d'approfondir ce processus, j'ai utilisé un cadre de réflexion présentant des relations de causes à effet et présentant 5 éléments :

- Le phénomène – C'est le concept, l'objet ou le cadre ;
- Le contexte – Ce sont un ensemble de conditions qui influent sur le phénomène et les stratégies d'action ;
- Les conditions causales – Ce sont les événements, les incidents, qui conduisent à l'apparition ou l'évolution du phénomène ;
- Les stratégies d'action – Ce sont les activités qui vont inciter les utilisateurs à effectuer une réponse au phénomène et aux conditions ;
- Les conséquences – Ce sont les conséquences de stratégies d'action, les éléments prévus et les imprévus.

J'ai ensuite cherché à définir des sous-catégories définissant ces catégories (Figure 1)

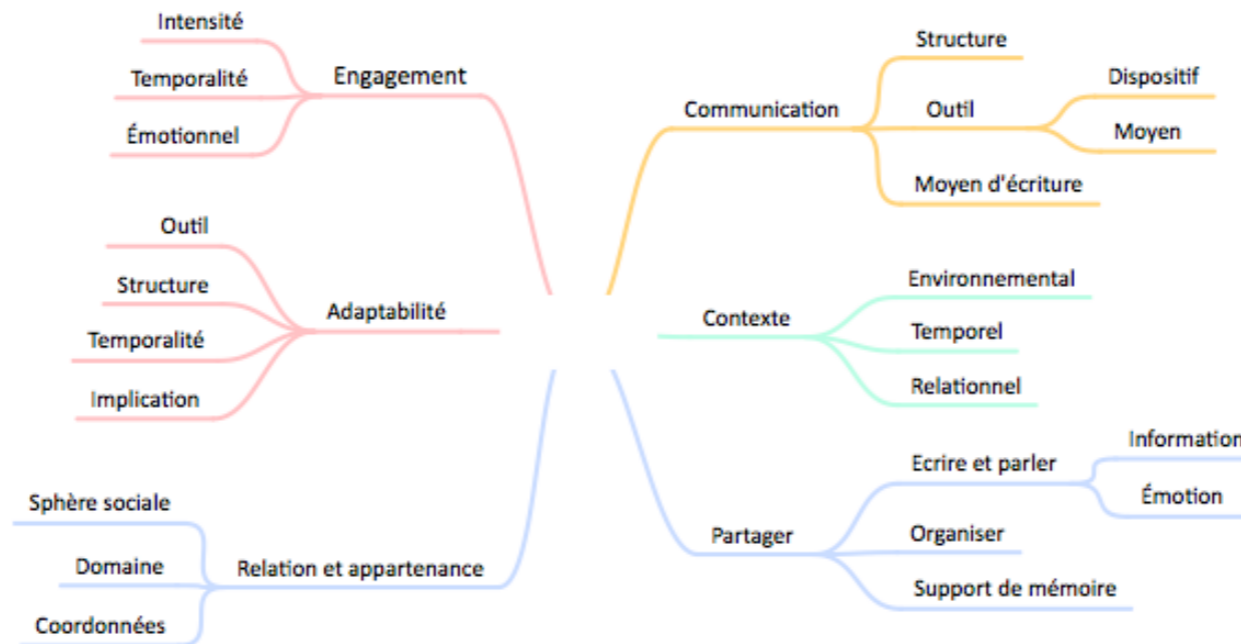


Figure 1 – Codage axial des entretiens semi-structurés

Enfin, j'ai établi les relations existantes entre les différentes catégories (Figure 2).

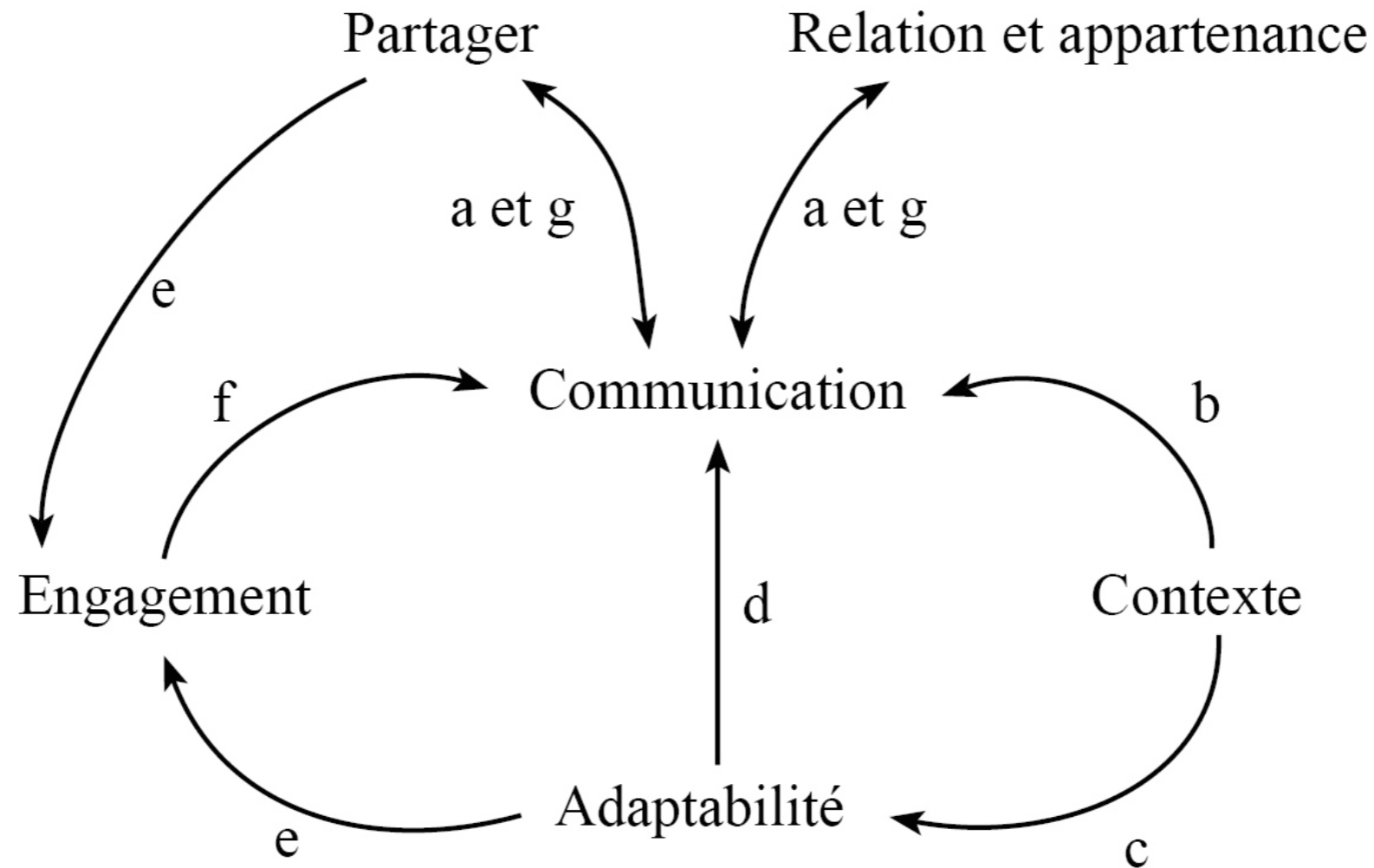


Figure 2 : Relations entre les différentes catégories du codage axial

a – Dans une volonté de partager de l'information et de satisfaire son besoin relationnel et d'appartenance, l'individu va communiquer avec des connaissances ou des inconnus afin de satisfaire ce besoin.

Plan

Méthodes d'analyse d'entretiens et d'observations

- ▶ Les diagrammes d'affinité
- ▶ L'analyse de tâche
- ▶ La théorie ancrée

Pour résumer

- ▶ Les personnes. Qui ?
- ▶ Le lieu. Où?
- ▶ L'objet. Quoi?

Le cadre de Goetz et LeCompte (1984)

Qui est présent ?

Quel est leur rôle ?

Que se passe t'il ?

Quand se déroule l'activité ?

Où se déroule l'activité ?

Pourquoi cela se passe ?

Comment est organisé l'activité ?

Plan de la séance

1. Méthodes d'analyse d'entretiens et d'observations

- ▶ Les diagrammes d'affinité
- ▶ L'analyse de tâche
- ▶ La théorie ancrée

2. Génération d'idées / brainstorming

3. Prototypage

Retour sur les entretiens

- ▶ Quels personnes ?
- ▶ A t'il été facile de trouver des gens ?
- ▶ Comment se sont passés les entretiens ?
- ▶ La préparation était elle suffisante ?
- ▶ Avez vous trouvé facilement l'information que vous cherchiez ?
- ▶ Combien de temps on pris les entretiens ?
- ▶ Comment les avez vous enregistrer ?
- ▶ Que feriez vous différemment pour vos prochains entretiens ?
- ▶ Des trucs à partager avec les autres ?

Diagramme d'affinité – Rappel

- ▶ Méthode pour trier et faire sens des données
- ▶ Aider à identifier des thèmes et des connexions cachées
- ▶ Les données sont notées sur des post-its et triées en groupes / thèmes

Diagramme d'affinité – Processus

- ▶ Utiliser les données d'entretiens pour identifier les idées, problèmes, les outils, les questions...
- ▶ Noter un point par post-it
- ▶ Trier les notes en groupes jusqu'à ce que toutes les cartes soient utilisées
- ▶ Répéter autant de fois que nécessaire
- ▶ Ajouter des noms / étiquettes aux thèmes
- ▶ Faire des liens entre les thèmes

Plan de la séance

1. Méthodes d'analyse d'entretiens et d'observations
 - ▶ Les diagrammes d'affinité
 - ▶ L'analyse de tâche
 - ▶ La théorie ancrée
2. **Génération d'idées / brainstorming**
3. Prototypage

Brainstorming

- ▶ Créativité en groupe
- ▶ Générer le maximum d'idées
- ▶ Temps limité
- ▶ Maintien d'une trace

Principes

Différer le jugement

Viser la quantité

Encourager les idées folles

Être visuel

S'appuyer sur les idées des autres

Une conversation à la fois

Rester concentré sur un thème

- ▶ Pas de critique
- ▶ Numéroté les idées
- ▶ Au moins une idée stupide
- ▶ Dessiner, jouer,
- ▶ Pas de critiques, des améliorations

- ▶ 1 modérateur

Objectif

- ▶ Collecter un maximum d'idées dans un temps minimum
- ▶ 20 à 60 minutes

Procédure

- ▶ Un modérateur