



# **GUIDE D'ENTRETIEN**

3 FEVRIER 2021

ALEXANDRE GUILLO – UX DESIGNER

AGENCE LESSISMORE

9 avenue de la conception, 75000 Paris

# Précisions méthodologiques

Afin de connaître l'avis et les besoins de vos utilisateurs, y'a-t-il plus simple que les leur demander ?

Dialogue entre le concepteur et l'utilisateur, l'entretien est une méthode fondamentale, qui peut être utilisée dans toutes les phases du processus de conception : exploration du contexte d'utilisabilité, définition des besoins utilisateurs, ou encore évaluation du système. Un entretien bien mené permet de collecter des données riches qui alimenteront le processus de design UX.

**L'entretien est une méthode de recueil de données qualitatives où un membre de l'équipe en contact avec un participant l'interroge sur son expérience, ses attitudes, et ses comportements. L'entretien fait partie des techniques d'enquête. Il permet d'explorer en profondeur les attitudes, opinions, préférences, croyances, ou encore représentations mentales de la personne interrogée.**

## QUOI

Collecter des données qualitatives lors d'une conversation avec utilisateur cible.

## QUI

Un membre de l'équipe est l'interviewer. Les utilisateurs cibles sont les interviewés.

## OÙ

L'entretien peut être réalisé dans l'environnement naturel des participants ou dans tout autre lieu calme et intimiste propice à un dialogue en face à face.

## QUAND

L'entretien est utilisé au début du cycle de conception, dans la phase d'exploration, mais il est également incontournable dans les phases d'évaluation du système.

## COMMENT

L'équipe de conception crée les questions qui constitueront le guide d'entretien. Un membre de l'équipe de conception interviewe chaque utilisateur cible individuellement.

**Pourquoi** avec recours à cette méthode ?

- Les entretiens sont l'un des meilleurs outils pour comprendre et explorer un domaine en profondeur. Les données recueillies sont une **synthèse des perspectives** de vos utilisateurs cibles.
- Les entretiens sont d'excellents **supports à l'innovation**. Les détails personnels et significatifs révélés par les participants sont des sources d'inspiration pour l'équipe.
- Les données qualitatives recueillies par les entretiens peuvent servir à **expliquer et à mieux comprendre les données recueillies** par d'autres biais, comme les questionnaires.

# Guide d'entretien

## Sujet : La façon dont les gens boivent le café

**Objectif :** Elargissement de la gamme de produits autour du café

**Problématique :** Comment assurer une diversification des produits et services associés de la marque sur la base du trytique Goût/Bien-être/Environnement ?

**Durée :** 30 minutes

**Catégorie du participant :** -

**Date :** --/--/--

**Lieu :** -

**Équipement :** carnet + grille de prise de notes + enregistrement audio

### INTRODUCTION & PROFIL DU PARTICIPANT :

#### **Introduction**

Bonjour [Nom du participant] et merci d'accepter de répondre à mes questions ! Avant de commencer, je tiens à préciser que je ne vais pas vous évaluer ou vous tester de quelque manière que ce soit. Ce qui m'intéresse c'est de comprendre comment et pourquoi vous buvez du café, et ce qui fonctionne bien ou mal dans cette expérience. Il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses aux questions que je vais vous poser. Cet entretien va se dérouler comme une conversation. Quand je vais vous poser des questions, j'aimerais vous entendre penser à voix haute, cela signifie que je vous invite à exprimer ce qui vous traverse l'esprit. Vous pouvez parler des choses que vous appréciez, des choses qui vous frustrant. Sentez-vous libre de dire tout ce qui vous passe par la tête, cela m'intéresse d'écouter vos anecdotes et de comprendre votre expérience personnelle. Je vais prendre des notes et enregistrer en audio notre entretien de manière, pour moi, à revenir sur ce que l'on aura évoqué plus tard. Le fichier audio restera confidentiel et pour mon usage uniquement. Êtes-vous prêt(e) à démarrer ?

#### **Profil du participant**

1. [Nom du participant], tout d'abord, pouvez-vous me dire où est-ce que vous vous trouvez actuellement et ce que vous faites dans la vie ?

### QUESTIONS PRINCIPALES :

1. Depuis combien de temps buvez-vous du café ? Pouvez-vous me raconter ce qui vous a amené à boire votre premier café ?
2. Racontez-moi votre expérience du premier café de la journée ? Que faites-vous en premier ? Et ensuite ?
3. Avez-vous une anecdote sur le café, une expérience qui vous aurait marqué ? Si oui, pouvez-vous me raconter ce moment ?

4. Quels sont vos goûts en matière de café ? Avez-vous des préférences ou des exigences particulières ?
5. Comment choisissez-vous votre café ? Pouvez-vous m'en dire plus ?
6. Comment préparez-vous votre café ? Pourquoi avoir choisi ce matériel ?
7. Quelles sont vos marques préférées ? Que ce soit pour le café en lui-même, la machine ou les accessoires. Pourquoi cette marque en particulier ?
8. Quelle est votre fréquence de consommation ? Existe-t-il une raison particulière qui fait que vous vous limitez à X café ?
9. Est-ce qu'il vous arrive de remplacer votre café par une autre boisson ? Si oui lesquelles et pourquoi ?
10. A quel moment de la journée buvez-vous du café ? En quoi cela s'avère indispensable ?
11. Avec quoi accompagnez-vous votre café ?
12. Quels sont les lieux où vous aimez boire du café ?
13. Est-ce que vous vous renseignez sur les nouveautés concernant le café ? Si oui, de quelles manières procédez-vous ?
14. Existe-t-il des raisons qui vous feraient diminuer voire arrêter votre consommation de café ?
15. Existe-t-il certaines saveurs, notes, que vous aimeriez essayer avec votre café ? Si oui, lesquelles ?
16. Quel est votre avis sur les décaféinés ? En avez-vous déjà consommé ? Si oui, pourquoi ?
17. Que pensez-vous des recommandations automatiques des sites marchands ? En quoi celles-ci peuvent vous influencer dans vos achats ?
18. Quelles sont les améliorations que vous souhaiteriez voir apparaître ? Que ce soit pour les machines et les produits en tant que tel.

### **CONCLUSION :**

1. [Nom du participant], je vous ai posé beaucoup de questions, y'a-t-il quelque chose que vous souhaiteriez ajouter avant que nous nous quittions ? Ou des questions à me poser sur le l'étude que je mène ?