

# Chapitre 2

## Scénarios d'utilisation collectés

Ce chapitre rassemble tous les scénarios collectés par les groupes d'étudiants. Pour chaque scénario sont indiqués les noms des personnes qui dirigent l'entretien ; les initiales et la fonction de la personne interrogée avec ses liens de parenté éventuels ; le lieu ; la date et le contexte de l'entretien.

### 2.1 Scénarios d'utilisation collectés par le groupe A

Nous rappelons que la catégorie d'utilisateurs ciblée par le groupe A est la catégorie des lycéens. Afin d'avoir un recueil d'informations précis, des questions précises ont été abordées lors du scénario. L'utilisateur s'est donc par le biais de ces questions, retrouvé confronté à la recherche des informations utiles décrivant l'INSA, lui permettant ainsi d'avoir une vision globale du fonctionnement de l'INSA, du contenu des cours, des débouchés.

#### 2.1.1 Entretien avec un lycéen en terminale S

**Interviewer :** *Sébastien TIPHINE*

**Secrétaire :** Jérôme BLIN, INSA Lyon, 5 GMC

**Cameraman/photographe :** Sébastien TIPHINE

**Observateur :** Aucun

**Personne interrogée et sa fonction :** BF, Lycéen en Terminale S, Nantes

**Lieu :** Nantes, appartement de l'interviewé

**Date :** 1 novembre 2007

**Contexte :** Milieu d'après midi, lieu calme, conditions parfaites

1. *Rechercher les procédures d'inscription après la terminale, et les possibilités d'admission aux niveaux bac+2,3,4*  
Clique sur accès direct, puis admissions.
2. *Trouver la liste des spécialisations (département) et comment et à quel moment du cursus peut-on les choisir*

Clique directement sur spécialités d'ingénieur, affichage de la liste. Clique sur organisation des études, ouverture du pdf. Quelques instants pour comprendre le pdf, puis identification du moment de choix du département. L'utilisateur n'apprécie pas l'ouverture d'un pdf sur un site internet : long. De plus, le pdf est difficilement compréhensible.

3. *Retrouver le détail des matières enseignées en première année*  
Clique sur formation générale. Hésite. Clique sur scolarité. Clique sur Offre de formation. Plusieurs essais avant de réussir à afficher un résultat. Sélection 1ère année et rechercher. Une fois qu'on a trouvé et compris le fonctionnement du module d'affichage des enseignements, c'est assez pratique.
4. *Retrouver les pays (universités) où on peut partir étudier à l'étranger*  
Clique sur International, puis partir à l'étranger. Clique sur programmes d'échange. Dommage que la liste ne soit pas directement dans le menu International.
5. *Quels sont les débouchés (emplois, recherche ...) ?*  
Clique sur école, chiffres clés. Clique sur relation. Bloqué.  
AIDE de la part de l'interviewer : Essai sur Formation.

Clique sur Ingénieur INSA, puis à droite Informatique. Retour sur Ingénieur INSA. Bloqué. L'utilisateur trouve le menu du haut pas pratique ! Il faut choisir une spécialité pour trouver les débouchés ! Il faudrait un menu débouchés, c'est ce qui l'intéresse le plus.

6. *Peut-on avoir une équivalence (Licence Master Doctorat) si on veut quitter l'INSA et rejoindre la Fac ?*  
Clique sur le champs de recherche et tape *quitter INSA rejoindre fac*. Pas de réponse à la recherche. Bloqué. Pas pratique de devoir effacer le mot *recherche* dans le champ recherche. Le moteur de recherche n'a pas l'air de marcher.
7. *Trouver des informations précises relatives à l'hébergement (type de chambre, services offerts...)*  
Clique sur Vie étudiante, survole la page. Puis clique sur Vie au quotidien et trouve les informations recherchées en parcourant la page.
8. *Quand ont lieu les portes ouvertes de l'INSA ?*  
Clique sur l'INSA de Rennes. Clique sur Vie étudiante, puis Grands RDV. Clique sur plan du site. Champs recherche : *porte ouverte 2007*. Il trouve le samedi 3 février 2007 Champs recherche : *porte ouverte 2008*. Il trouve le samedi 9 février 2008. L'utilisateur ne comprend pas que les portes ouvertes ne sont pas dans la partie Grands RDV.
9. *Quel est le pourcentage de filles à l'INSA ?*  
Clique sur Vie étudiante, puis Citoyenneté. Champs recherche : *pourcentage de filles*. Ne donne rien. Champs recherche : *nombre de fille*. Ouvre un PDF qui affiche 19  
Remarques complémentaires de l'utilisateur : Moteur de recherche pas pratique. Ne sait pas si l'information trouvée est réellement fiable.

10. *Quel est le taux de passage de première en seconde année ?*  
Champs recherche : *taux de passage*. Ne donne rien. Champs recherche : *passage en deuxième année*. Ne donne rien. Hésite. Clique sur admission. Bloqué.
11. *Quel est le coût d'inscription en première année ?*  
Clique sur formation INSA, puis Admission, puis *Insa-France.fr*. Echec. Clique sur formation INSA, puis Scolarité, puis Modalité d'inscription. L'utilisateur trouve le menu à gauche un peu discret. Il l'oublie. Le bleu clair lui paraît fourbe!
12. *Quelles activités (sports, ...) peut-on pratiquer au sein de l'école ?*  
Clique sur Vie étudiante, puis Infos. Clique sur Vie associative.

### 2.1.2 Entretien avec une lycéenne de Terminale S

**Interviewer :** *Tiphaine Wilt*

**Secrétaire :** Julien Simon-Marti

**Cameraman/photographe :** Julien Simon-Marti

**Observateur :** Aucun

**Personne interrogée et sa fonction :** CJ - Lycéenne Terminale S - Lorient

**Lieu :** Larmor-Plage, 56260

**Date :** 3 novembre 2007

**Contexte :** Maison de l'interviewée

1. *Rechercher les procédures d'inscription après la terminale, et les possibilités d'admission aux niveaux bac+2,3,4*  
Elle utilise le champ recherche mais les réponses affichées ne lui conviennent pas, elle parcourt rapidement le menu formation. Elle reste bloquée sur cette recherche.
2. *Trouver la liste des spécialisations (département) et comment et à quel moment du cursus peut-on les choisir*  
Elle va dans le menu formation, se trompe deux fois, puis trouve la liste des départements.
3. *Retrouver le détail des matières enseignées en première année*  
Elle trouve rapidement en regardant dans le menu 'offre de formation', mais remarque tout de même que 'Offre de formation' ne paraît pas logique pour retrouver la liste des matières enseignées.
4. *Retrouver les pays (universités) où on peut partir étudier à l'étranger*  
Elle clique sur International, mais ne clique pas sur lien (Word) des accords bilatéraux, elle trouve que c'est une information assez facile à retrouver.
5. *Quels sont les débouchés (emplois, recherche ...) ?*  
Elle trouve rapidement car elle était déjà passée à cet endroit du site, mais elle remarque qu'on aurait pu améliorer le menu en rajoutant un sous menu 'Débouchés' dans le menu 'Formation'.

6. *Peut-on avoir une équivalence (Licence Master Doctorat) si on veut quitter l'INSA et rejoindre la Fac ?*

Elle passe à côté de l'information, je lui montre alors où elle se situe, et ses commentaires sont que l'intitulé 'Offre de formation' ne correspond pas. Ses commentaires sont que les informations relatives au menu « Formation » ne sont pas évidentes à retrouver, elle trouve le menu pas clair, pas navigable, et les titres trop nombreux et petits.

7. *Trouver des informations précises relatives à l'hébergement (type de chambre, services offerts...)*

Elle trouve directement, elle remarque que cette partie du menu est plus claire que celle concernant le menu 'formation'.

8. *Quand ont lieu les portes ouvertes de l'INSA ?*

Elle se souvient qu'elle avait vu cette information sur la page d'accueil.

9. *Quel est le pourcentage de filles à l'INSA ?*

Je la préviens que cette information ne figure pas sur le site, elle remarque alors que ce serait intéressant qu'elle y figure.

10. *Quel est le taux de passage de première en seconde année ?*

Elle aurait aimé avoir cette information, pourquoi pas dans les chiffres clés.

11. *Quel est le coût d'inscription en première année ?*

Elle clique sur Insa de Rennes puis Ecole, elle trouve que cette information ne devrait pas se situer dans 'Formation' peut-être dans 'Infos pratiques'.

12. *Quelles activités (sports, ...) peut-on pratiquer au sein de l'école ?*

Elle est intéressée par la planche à voile qu'elle pratique en compétition, elle clique sur Vie étudiante puis Vie associative mais ne clique pas sur le lien vers l'AS, je lui fait remarquer qu'elle pouvait cliquer sur le lien, et ses commentaires sont qu'elle trouvait bizarre de devoir aller sur un autre site, et que l'information ne figure pas sur le site de l'INSA directement. Je remarque qu'elle n'a jamais utilisé les accès directs de la page d'accueil.

### 2.1.3 Entretien avec une lycéenne en seconde

**Interviewer :** Eric GUEIDAO

**Secrétaire :** Vincent Alleaume

**Cameraman/photographe :** Eric GUEIDAO

**Observateur :** Aucun

**Personne interrogée et sa fonction :** EG - Lycéenne en Seconde, Parentis en Born - Soeur d'Eric GUEIDAO

**Lieu :** Gastes, 40160

**Date :** Vendredi 2 Novembre 2007

**Contexte :** Dans la salle ordinateur de la maison de famille

1. *Rechercher les procédures d'inscription après la terminale, et les possibilités d'admission aux niveaux bac+2,3,4*

Utilisation de la fonction de recherche présente sur le menu à gauche. Tape « Inscription » dans la zone de recherche et arrive sur la page 'Modalités d'inscription'. Trouve directement les informations mais se demande si elle se trouve sur la bonne page. Pour les 3ème et 4ème années, la navigation est plus rapide avec utilisation des menus du haut de la page 'Formation' jusqu'à arriver sur les bonnes informations.

2. *Trouver la liste des spécialisations (département) et comment et à quel moment du cursus peut-on les choisir*

La navigation à l'aide du menu sur la gauche est un peu plus difficile avec apparition de quelques hésitations et retours sur les mêmes pages. Passage par : Formation => Offre formation => Formation Continue => Offre formation => Spécialité. Comme précédemment l'utilisatrice a du mal à déterminer si elle se trouve sur la page contenant l'information recherchée.

3. *Retrouver le détail des matières enseignées en première année*

Passage de la souris sur l'ensemble des liens de la page courante avant de choisir Formation => Offre de formation. L'utilisatrice a trouvé l'information facilement.

4. *Retrouver les pays (universités) où on peut partir étudier à l'étranger*

Utilisation à nouveau du menu sur la gauche et choisit la rubrique « International ». Clique directement sur partir à l'étranger puis parcourt de la page avant de choisir le lien concernant les échanges académiques, puis retour sur la page précédente. Passage par stage via le menu de gauche, l'utilisatrice ne sait pas trop où elle se trouve et commet une erreur en se dirigeant vers une mauvaise direction. Elle revient alors sur ses pas pour choisir d'ouvrir la page concernant les accords bilatéraux et trouver la réponse. L'utilisatrice a eu un peu de mal au départ à trouver le lien concernant les pays et universités pour partir étudier à l'étranger.

5. *Quels sont les débouchés (emplois, recherche ...) ?*

Utilisation du menu à gauche pour aller sur la rubrique concernant les relations entreprises et parcourt rapidement la page. Clique sur le lien 'Stage' en haut de la page. L'utilisatrice s'en remet au menu à gauche pour aller dans « Recherche » mais ne trouvant pas son résultat elle utilise la recherche dynamique « Débouchés ». Elle choisit de prendre le premier résultat qui la mène dans la rubrique de formation. Elle réutilise la recherche dynamique et trouve la page recherchée dans un autre résultat. La page sur laquelle elle se trouve présente un panel des métiers Ingénieurs INSA. L'utilisatrice a eu du mal à trouver la page concernée et a un peu tourné en rond.

6. *Peut-on avoir une équivalence (Licence Master Doctorat) si on veut quitter l'INSA et rejoindre la Fac ?*

L'utilisatrice sait où trouver cette information car elle l'a déjà vu lors d'une des questions précédentes. Elle va dans Formation => Formation

continue. Elle se demande si elle a trouvé le bon résultat car seules les équivalences pour Master et Doctorat sont présentes sur cette page. Utilisation de la recherche dynamique pour les « Licences » puis « Transfert INSA Université » et n'obtient aucun résultat. Dernier effort et retour dans formation mais en vain.

7. *Trouver des informations précises relatives à l'hébergement (type de chambre, services offerts...)*

L'utilisatrice a trouvé rapidement le résultat. En effet elle a été directement sur le lien 'Vie étudiante' dans le menu de gauche puis « au quotidien » et elle trouve ainsi directement la page sans aucune erreur.

8. *Quand ont lieu les portes ouvertes de l'INSA ?*

Utilisation du menu de gauche « INSA Rennes » puis « Ecole ». Ne trouvant pas son résultat elle songe à utiliser la recherche rapide avec pour mots clés « portes ouvertes » mais continue de naviguer avec les liens sur le menu de gauche concernant l'INSA de Rennes. Finalement elle utilise la recherche et clique sur le premier résultat qui la conduit directement sur la page concernant 'Musiques Etudes' ce qui a le don de l'énerver. Elle retourne alors sur l'accueil du site, passe par la page du Gala qui redonne le sourire à l'utilisatrice. Sur la page d'accueil elle passe par le lien « actualité » puis « agenda » et trouve la page indiquant les dates pour les portes ouvertes. On peut se demander si l'utilisatrice a trouvé ce résultat par hasard voyant le parcours qu'elle a effectué pour trouver le bon résultat.

9. *Quel est le pourcentage de filles à l'INSA ?*

L'utilisatrice n'a pas trouvé de résultat car ces informations ne sont pas présentes. Elle a cependant été directement dans les chiffres clés pour voir si les informations étaient présentes.

10. *Quel est le taux de passage de première en seconde année ?*

L'utilisatrice n'a pas trouvé de résultat car ces informations ne sont pas présentes. Elle a cependant été directement dans les chiffres clés pour voir si les informations étaient présentes.

11. *Quel est le coût d'inscription en première année ?*

Retourne sur la page « INSA Rennes » et pense savoir où trouver cette information. Elle utilise alors la recherche « Scolarité » et redemande alors si la question concerne les droits d'inscription. Elle utilise alors à nouveau les menus sur la gauche Formation => Scolarité => Modalités.

12. *Quelles activités (sports, ...) peut-on pratiquer au sein de l'école ?*

Utilisation des menus sur la gauche Vie étudiante => Détentes et Loisirs puis Au quotidien. Parcours rapide de la page en long et en large avant d'aller dans 'Citoyenneté' puis 'Vie associative' pour trouver son résultat.

## 2.1.4 Entretien avec un lycéen de 1ère S

**Interviewer :** Julien Simon-Marti

**Secrétaire :** Tiphaine Wilt

**Cameraman/photographe :** Julien Simon-Marti

**Observateur :** Aucun

**Personne interrogée et sa fonction :** EM - Lycéen 1ère S - Lorient

**Lieu :** Larmor-Plage, 56260

**Date :** 2 novembre 2007

**Contexte :** Seuls dans l'appartement de l'intervieweur

1. *Rechercher les procédures d'inscription après la terminale, et les possibilités d'admission aux niveaux bac+2,3,4* Il parcourt tout le menu Formation, et n'ayant pas vu cette information, il retourne sur la page d'accueil et effectue une recherche qui sera infructueuse.

2. *Trouver la liste des spécialisations (département) et comment et à quel moment du cursus peut-on les choisir*

Il utilise le champs recherche de la page d'accueil et ne parvient pas à ses fins. Il va donc dans le menu Formation. Il trouve le menu difficilement navigable, et dans un premier temps, ne remarque pas les sous-menus qui s'affichent. Un encadré à droite liste toutes les spécialités d'ingénieur de l'INSA. Il ne le remarque pas, continue à chercher. Il reste bloqué et ne trouve pas cette information.

3. *Retrouver le détail des matières enseignées en première année*

Il clique dans le menu Formation puis commet trois erreurs lors de la sélection du sous-menu. Il arrive enfin sur 'Offre de formation' où un formulaire permet de récupérer la liste des enseignements. L'intitulé ne lui parle pas du tout. Il demande pourquoi ce ne serait pas 'Description des enseignements' tout simplement. Il réussit ensuite à récupérer la liste des enseignements de première année.

4. *Retrouver les pays (universités) où on peut partir étudier à l'étranger*

Il clique sur les bons menus et sous-menus, mais ne clique cependant pas sur le lien World des accords bilatéraux. Julien l'incite à cliquer dessus, et il trouve dommage que cette information soit dans un document Word, et non dans le texte du site.

5. *Quels sont les débouchés (emplois, recherche ...)?*

Il clique sur Relations Entreprises au lieu de Formation. Il parcourt tous les sous menus. N'ayant pas trouvé l'information escomptée, il retourne dans le menu Formation, où sont spécifiés les débouchés, qu'il trouve.

6. *Peut-on avoir une équivalence (Licence Master Doctorat) si on veut quitter l'INSA et rejoindre la Fac?*

Il parcourt tout le menu Formation à nouveau, sans trouver ce qu'il cherche.

7. *Trouver des informations précises relatives à l'hébergement (type de chambre, services offerts...)*

Il trouve facilement ces informations sans faire d'erreur. Il pense cependant que 'Au quotidien' ne reflète pas le contenu de cette page.

8. *Quand ont lieu les portes ouvertes de l'INSA ?*

Il est déjà passé par le menu Formation dans lequel l'information cherchée était présente dans un encadré à droite. Il ne l'a pas vue et retourne sur la page d'accueil, où il trouve l'information dans la liste des Actualités. Il trouve très bien que cette information soit sur la page d'accueil.

9. *Quel est le pourcentage de filles à l'INSA ?*

Ne trouve pas l'information, elle n'est pas sur le site. Cette information ne lui semble pas indispensable.

10. *Quel est le taux de passage de première en seconde année ?*

Il clique sur Formation, Formation ingénieur Insa, et Julien l'arrête ensuite en lui disant que l'information n'est pas présente sur le site. Il aurait aimé voir des statistiques, pourquoi pas dans les chiffres clés.

11. *Quel est le coût d'inscription en première année ?*

Il y parvient très facilement, du premier coup.

12. *Quelles activités (sports, ...) peut-on pratiquer au sein de l'école ?*

Il arrive rapidement sur la page qui contient le lien vers l'Association Sportive, mais il ne clique pas dessus car le lien n'est pas introduit par une phrase ; il ne sait donc pas à quoi cela correspond.

### 2.1.5 Entretien avec une lycéenne en terminale S

**Interviewer :** Yoann ROUSSEL

**Secrétaire :** Mère de l'interviewée

**Cameraman/photographe :** Aucun

**Observateur :** Aucun

**Personne interrogée et sa fonction :** SC - Lycéenne en Terminale S, Angers

**Lieu :** Montreuil-Juigné, 49460

**Date :** 10 novembre 2007

**Contexte :** Seuls avec l'interviewée, dans le bureau familial

1. *Rechercher les procédures d'inscription après la terminale, et les possibilités d'admission aux niveaux bac+2,3,4*

Depuis la page principale, clique sur formation, puis sur offre de formation. Sandrine demande dans quel domaine (de formation) elle doit chercher. Yoann lui répond qu'elle doit dans un premier temps regarder pour s'inscrire en première année. Elle retourne à la page précédente (page de formation) depuis le top menu.

Elle lit cette page avec attention, puis clique sur admission (puce 'une formation aux métiers de l'ingénieur', page formation).

Elle se rend alors compte qu'elle a trouvé la réponse à la question. (temps nécessaire : 3'30).

Yoann lui demande si elle a des remarques particulières : elle explique que le lien n'est pas facile à trouver, qu'il est nécessaire de lire la page formation pour accéder aux procédures d'inscription.



2. *Trouver la liste des spécialisations (département) et comment et à quel moment du cursus peut-on les choisir*

Depuis la page principale, clique sur le lien INSA de Rennes, puis lit la page "ouvrir les intelligences"; lecture attentive; elle explique alors qu'elle pense qu'il s'agit d'une bonne école puisqu'elle est classée 6ème au classement du Point.

Elle se souvient alors avoir vu l'information sur la page formation; Elle clique alors sur formation (menu gauche) puis rapidement sur le lien six spécialités (puce 'une formation aux métiers de l'ingénieur', page formation).

Elle pense alors avoir trouvé. Yoann lui rappelle que l'on souhaitait également savoir à quel moment du cursus on pouvait accéder à ces spécialités. Elle acquiesce et lit la page, puis clique sur organisation des études. Elle dit alors qu'elle ne comprend pas le document, qu'il est difficile de voir le lien avec les spécialités. (temps nécessaire 2'30).

3. *Retrouver le détail des matières enseignées en première année*

Elle explique qu'elle a vu l'information tout à l'heure. Depuis la page principale, clique sur formation, puis sur offre de formation, sélectionne 1ère année puis module d'enseignement obligatoire. Trouve directement la réponse et elle explique que le 'menu' (ie. formulaire) offre de formation est clair. (temps nécessaire : 1').

4. *Retrouver les pays (universités) où on peut partir étudier à l'étranger*

Depuis page principale, clique international (lecture de la page), clique sur l'item partir à l'étranger du menu gauche, lecture, clique sur le lien échange académique, lecture de la page, puis clique sur le lien liste des universités partenaires. Elle enregistre le document sur son disque dur, puis accède depuis l'explorateur au fichier et enfin l'ouvre avec Word. Elle fait remarquer que l'utilisation de tel fichier l'oblige à utiliser Word. (environ 3').

5. *Quels sont les débouchés (emplois, recherche ...) ?*

Depuis la page principale, clique sur formation, relit la page, et explique à Yoann que cette page semble répondre à la question; Yoann lui explique qu'il ne connaît pas forcément la réponse mais qu'il lui semble qu'une réponse plus précise est possible.

Elle tient compte de la remarque et continue ses recherches. Elle clique alors sur offre de formation dans le menu de gauche, se rend compte qu'elle connaît déjà cette page, clique alors sur formation ingénieur Insa, lit la page 'l'ingénieur Insa' et présente à Yoann la liste de métiers, puce 'un large panel de métiers'. Elle fait remarquer que ces informations ne semblent pas assez détaillées. (temps nécessaire : 3'30).

6. *Peut-on avoir une équivalence (Licence Master Doctorat) si on veut quitter l'INSA et rejoindre la Fac ?*

Depuis la page principale, clique sur formation, puis sur offre de formation. Retourne à la page formation, puis clique sur l'item scolarité

(ouverture de la page diplômes et grades), lecture de la page. Elle explique qu'elle pense que c'est la réponse à la question, mais elle trouve que l'information n'est, encore une fois, pas assez précise. (environ 3')

7. *Trouver des informations précises relatives à l'hébergement (type de chambre, services offerts...)*

Depuis la page principale, va dans le menu déroulant, puis clique sur vie étudiante, lecture de la page. Clique ensuite sur l'item au quotidien du menu de gauche (ouverture automatique de la page hébergement). (environ 1').

Elle remarque cette fois que les informations sont précises et claires.

8. *Quand ont lieu les portes ouvertes de l'INSA ?*

Depuis la page principale, clique sur vie étudiante, les grands RDV. Elle explique que ça lui semblerait normal que la date des portes ouvertes soit dans les grands RDV.

Il lui semble qu'elle a déjà vu l'information auparavant, elle commence alors à cliquer plusieurs fois sur le bouton précédent du navigateur... lecture en diagonale des pages affichées... Elle finit par se retrouver sur la page formation et elle remarque le petit carré à droite avec les dates des portes ouvertes.

Cela ne lui semble pas logique du tout que les dates des portes ouvertes soient sur la page de formation. (environ 3')

9. *Quel est le pourcentage de filles à l'INSA ?*

Depuis la page principale, elle réfléchit à où peut ce trouver une telle information, au bout d'un moment elle clique sur vie étudiant, puis sur l'item citoyenneté du menu de gauche. Lecture de la page. Elle clique ensuite sur l'item vie associative, lecture. Elle explique qu'elle essaie de procéder par élimination.

Elle retourne à la page principale, puis clique sur l'Insa de Rennes, puis sur chiffre clés (lecture).

Elle explique qu'il serait normal d'avoir le nombre de filles dans cette partie.

Elle clique sur l'item Réseau Insa du menu de gauche, retourne à chiffre clés et relit. Clique ensuite sur organisation.

Elle abandonne en expliquant que de toute manière cette information n'est pas importante. (temps nécessaire : plus de 5').

10. *Quel est le taux de passage de première en seconde année ?*

Depuis la page principale, clique sur formation, puis sur formation Insa, puis sur l'item formation en 5 ans. Elle explique alors que l'information doit ce trouver dans chiffres clés, mais elle est quasiment sûre de ne pas l'avoir vue auparavant.

Elle clique donc sur l'item l'Insa de Rennes, puis sur chiffres clés, relit la page.

Elle hésite quelques instants, puis clique de nouveau sur formation, puis sur l'item scolarité, lecture...

Retourne à la page principale. Yoann lui explique qu'il est possible que certaines questions n'aient pas de réponse, qu'il souhaite juste observer son comportement face au site.

Elle remarque cependant que c'est une information importante, et qu'elle aurait mis cette information dans les chiffres clés. (environ 4').

11. *Quel est le coût d'inscription en première année ?*

Depuis la page principale, clique sur vie étudiante, lecture rapide, puis clique sur l'item au quotidien, puis sur informations pratiques (lecture).

Retourne à la page de recherche, lecture de la page, elle décide d'utiliser le moteur de recherche : elle saisit dans un premier temps le terme "coût". Elle lit la première page de réponse, retourne à la page principale. Elle saisit 'inscription', lit et clique directement sur la première réponse.

Lecture de la page, elle constate qu'elle se trouve dans formation, scolarité, modalité d'inscription. Elle explique qu'il faudrait mettre cet item (modalités d'inscription) au même niveau que formation dans le menu. (temps : 3')

12. *Quelles activités (sports, ...) peut-on pratiquer au sein de l'école ?*

Elle fait la remarque qu'elle a déjà vu l'information auparavant. Depuis la page principale, clique sur vie étudiante, puis sur vie associative.

## 2.1.6 Entretien avec une lycéenne

**Interviewer :** Vincent Alleaume

**Secrétaire :** Eric Gueidaou

**Cameraman/photographe :** Vincent Alleaume

**fonction de la personne interrogée :** Lycéenne

**Lieu :** Rennes

**Date :** 11 novembre 2007

**Contexte :** seuls avec l'interviewée

1. *Rechercher les procédures d'inscription après la terminale, et les possibilités d'admission aux niveaux bac+2,3,4*

L'utilisatrice commence par cliquer sur accès direct, puis sélectionne 'admission'. Elle ne sait pas trop si c'est la page qu'elle recherche et hésite quelques instants. Elle préfère changer de page et lance une recherche avec les mot clés 'procédure' et 'inscription', cela ne donne aucun résultat. Elle retourne donc sur la page précédente et fait une nouvelle recherche avec le mot clé 'inscription'. Cette fois-ci elle trouve un lien dirigeant vers 'modalité d'inscription'.

2. *Trouver la liste des spécialisations (département) et comment et à quel moment du cursus peut-on les choisir*

L'utilisatrice clique sur le menu 'formation ingénieur', et déclare que ce n'est pas ce qu'elle recherche. Cependant elle voit la liste des départements sur la droite. Cependant elle n'a aucune idée de la direction à

prendre pour rechercher à quel moment du cursus l'on peut les choisir. En désespoir de cause, elle clique ensuite sur 'formation continue'. Puis abandonne après avoir lu la page, faute de piste de recherche.

3. *Retrouver le détail des matières enseignées en première année*

Elle se dirige sur le menu 'formation' mais ne trouve pas l'information souhaitée, elle essaie donc d'utiliser 'accès direct' sans plus de résultat. Elle va donc lancer une recherche avec le mot clé 'enseignement', parmi la liste de résultats elle clique sur 'activité d'enseignement', mais ce n'est pas ce qu'elle veut. Elle relance donc une recherche avec le mot clé 'matière' mais ne trouve rien, elle retourne ensuite dans 'formation', puis 'Insa de Rennes', puis retourne dans 'formation'. Ensuite elle va dans 'formation Ingénieur Insa', puis 'formation générale' où elle trouve finalement la réponse à sa requête.

4. *Retrouver les pays (universités) où on peut partir étudier à l'étranger*

Elle clique sur le menu 'international', puis 'partir à l'étranger' puis 'programme d'échange'. Elle est surprise de la facilité de la recherche comparée à la difficulté qu'elle a eu pour les recherches précédentes.

5. *Quels sont les débouchés (emplois, recherche ...)?*

Elle clique sur 'recherche' et voit ici qu'il y a des débouchés dans la recherche. Souhaitant avoir des informations sur les emplois envisageables après l'Insa, elle clique sur 'formation', puis lance une recherche avec le mot clé 'métier', mais n'a pas le résultat voulu. Elle clique ensuite sur 'Insa de Rennes' puis 'formation' et enfin 'formation continue' mais cela ne correspond encore une fois pas à sa demande. Elle lance une dernière recherche avec le mot clé 'débouché' qui ne renvoie aucun résultat et abandonne.

6. *Peut-on avoir une équivalence (Licence Master Doctorat) si on veut quitter l'INSA et rejoindre la Fac?*

Elle clique sur 'formation' puis 'formation continue', ensuite elle clique sur 'formation master'. Ne trouvant pas ce qu'elle veut elle va sur 'Insa de Rennes' puis retourne dans 'formation'. Sur cette page elle voit un lien 'VAE' pour la validation des acquis, cependant ce n'est pas pour sortir de l'Insa mais pour y rentrer. Elle retourne dans 'formation' puis 'diplôme et grade' pour finalement abandonner.

7. *Trouver des informations précises relatives à l'hébergement (type de chambre, services offerts...)*

Elle se dirige dans la section 'vie étudiante', puis la sous section 'au quotidien' et trouve ainsi facilement la réponse

8. *Quand ont lieu les portes ouvertes de l'INSA?*

Elle va dans 'Insa de Rennes' puis 'ouvrir les intelligences' et enfin 'chiffres clés'. Elle tente de lancer une recherche avec les mots clés 'porte ouverte', elle analyse les réponses et voit que la quatrième redirige vers une partie 'agenda', elle s'y rend et trouve sa réponse.

9. *Quel est le pourcentage de filles à l'INSA?*

Se rappelant être passée par une partie 'chiffres clés', elle retourne dans 'Insa de Rennes' puis 'chiffres clés' mais s'aperçoit qu'elle n'y trouve pas son information. Elle va donc dans 'école' puis 'organisation' mais abandonne se disant que si l'information n'était pas dans 'chiffres clés' elle ne devait pas être disponible sur le site.

10. *Quel est le taux de passage de première en seconde année ?*

Elle clique sur 'école' puis 'positionnement Insa', mais déclare n'avoir aucune idée de la piste à suivre. Elle se rappelle que cette information n'était pas dans 'chiffres clés' et n'y retourne donc pas. Elle clique sur 'formation' puis 'admission' et enfin 'formation continue' pour finalement abandonner.

11. *Quel est le coût d'inscription en première année ?*

Elle clique sur 'scolarité' et 'modalité d'inscription' et trouve la réponse rapidement.

12. *Quelles activités (sports, ...) peut-on pratiquer au sein de l'école ?*

Elle clique sur 'vie étudiante' puis 'vie associative' et trouve la réponse.

## 2.1.7 Entretien avec un lycéen en terminale S

**Interviewer :** Ludovic THOMAS

**Secrétaire :** soeur de l'interviewer

**Cameraman/photographe :** Ludovic THOMAS

**Observateur :** Aucun

**Personne interrogée et sa fonction :** JML - Lycéen en Terminale S,  
Theix - Cousin de Ludovic THOMAS

**Lieu :** Theix, 56450

**Date :** 10 novembre 2007

**Contexte :** Seuls avec l'interviewé

1. *Rechercher les procédures d'inscription après la terminale, et les possibilités d'admission aux niveaux bac+2,3,4*

Clique sur le champ recherche, qui ne s'efface pas automatiquement. Tape "inscription". Regarde parmi les réponses fournies et ne trouve pas. Finalement passe par "Accès direct" et "Admission". Arrive sur la page "Admission". Se demande pourquoi il y a marqué "Insa de Lyon" -> Ne veut pas cliquer sur Insa-France.

AIDE : Clique sur Insa-France. Puis "candidature en ligne", trouve les informations.

L'utilisateur ne pense pas forcément que pour l'INSA, l'inscription se fait sur le site de l'INSA de Lyon.

2. *Trouver la liste des spécialisations (département) et comment et à quel moment du cursus peut-on les choisir*

Clique sur "formation", puis "spécialité". Trouve la liste des spécialisations. Clique sur EII pour avoir des informations. Tombe sur une page

qui explique EII et ne trouve pas comment on choisit EII. Revient en arrière. Là, aperçoit le lien "Organisation des études". Ouvre le PDF. L'utilisateur ne comprend pas certains termes. Qu'est ce que S1, S2, S3 ? Qu'est que pré-spécialisation vraiment ?

3. *Retrouver le détail des matières enseignées en première année*

Clique sur "formation" puis "scolarité". Revient en arrière car ne correspond pas. Repart du début. Recherche dans le champ "1ère année". Rien ne correspond dans les résultats. Retourne sur formation, ne comprend pas.

AIDE : "Formation ingénieur INSA".

Puis là, va sur "une formation en 5 ans". Lis attentivement la page, puis va sur PPI, puis "construire son projet professionnel". Lance un PDF. Regarde bien le menu et voit "Formation générale". Ne trouve pas.

AIDE : Description située à droite "Descriptif des enseignements".

Arrive alors sur la page de recherche. Trouve le formulaire trop complexe. Clique sur "rechercher". Croit que pas de résultats. Puis voit qu'ils sont en dessous.

La recherche n'est pas pertinente pour l'utilisateur.

4. *Retrouver les pays (universités) où l'on peut partir étudier à l'étranger*

Va dans "formation" (se dit qu'il a déjà vu ça quelque part). Finalement non et retourne sur "International" dans le menu. Puis "partir à l'étranger". Rien. Finalement "programme d'échange" et "liste des universités partenaires". Ouverture d'un document Word avec la liste des universités et pays.

Ne comprend pas la dernière colonne "Durée", qui indique 3 ans : à quoi cela correspond ?

5. *Quels sont les débouchés (emplois, recherche ...) ?*

Va sur "INSA de Rennes", puis finalement "Relation Entreprise", "Ingénieur INSA".

AIDE : Utilise le plan du site

Accède à une section "Débouchés" pour chaque spécialité. Revient sur la page des spécialités pour voir les débouchés d'informatique, mais sans passer par le plan. Pas de lien vers les débouchés. Ne comprend pas comment y accéder.

AIDE : Menu sur le titre "Informatique" duquel on peut aller sur "Débouchés".

Remarques complémentaires de l'utilisateur :

N'avait pas connaissance de la simplicité de l'accès par "plan du site"  
Menu supérieur trop difficile d'accès.

6. *Peut-on avoir une équivalence (Licence Master Doctorat) si on veut quitter l'INSA et rejoindre la Fac ?*

Va sur "une formation en 5 ans" puis "filière classique". Ne trouve pas. Du coup, ayant eu connaissance du plan, va directement sur le plan du

site et le déroule. Clique sur "Diplôme et grade". Rien d'intéressant. Retourne sur le plan. Ne trouve pas.

AIDE : Va sur filière classique, puis sur "déboutés"

Ne comprend pas pourquoi "déboutés", et ok il trouve pour changer depuis une deuxième année vers la fac

7. *Trouver des informations précises relatives à l'hébergement (type de chambre, services offerts...)*

Va directement sur "Vie étudiante". Ne trouve pas. Va sur le plan et voit "Hébergement". Tombe sur la page d'hébergement.

8. *Quand ont lieu les portes ouvertes de l'INSA ?*

A déjà vu la réponse : le 9 février. Recherche l'endroit où il l'a vue. Va sur formation et à droite voit un petit panneau "Journée portes ouvertes". Sur la page d'accueil : Forum du grand Ouest et Gala. Du coup Agenda > Journée porte ouverte avec horaires.

Remarques complémentaires de l'utilisateur :

Propose de le mettre carrément visible sur toutes les pages en haut car c'est important.

9. *Quel est le coût d'inscription en première année ?*

Va sur "plan du site" directement. Puis "scolarité" et descend et voit "Droits d'inscription". Accède aux différents tarifs.

10. *Quelles activités (sports, ...) peut-on pratiquer au sein de l'école ?*

Va sur "Vie étudiante" puis "Au quotidien". Ne trouve pas la réponse Remonte et va sur "Vie associative". Trouve les informations sur les sports, le théâtre,... L'accès au site de l'AS INSA n'est pas clairement indiqué comme étant la liste des sports disponibles pour l'utilisateur.

## 2.2 Scénarios d'utilisation collectés par le groupe B

Nous rappelons que la catégorie d'utilisateurs ciblée par le groupe B est : personnels administratifs et techniques de l'INSA de Rennes.

### 2.2.1 Entretien avec AJ et LC : service des stages de l'INSA

**Interviewer :** *Alexandrine ANDRIEU*

**Secrétaire :** *Angélique LAINE*

**Cameraman/photographe :** *Alexandrine ANDRIEU*

**Personne interrogée et sa fonction :** *AJ, responsable des stages et LC, stagiaire assistante de direction de buroscopie*

**Lieu :** *dans le bureau de AJ*

**Date :** jeudi 25/10 entre 15h45 et 16h40

1. Nous frappons à la porte du bureau d'AJ. Celle-ci s'entretient avec un étudiant. En attendant qu'elle ait terminé, nous parlons avec LC. Nous lui expliquons le principe de l'entretien. Elle nous explique ses responsabilités : dossiers d'offres de stages des 5ème année, statistiques des stages des 1ère année et établissement de la nouvelle convention de stage.
2. AJ et LC se placent face à l'ordinateur du bureau d'AJ, et nous de l'autre côté du bureau, d'où nous pouvons observer l'écran et les réactions des deux interviewées. Nous expliquons à AJ l'objectif de cet entretien.
3. Dans un premier temps, nous leur demandons quelles sont les fonctionnalités du site Internet de l'INSA qu'elles utilisent ou ont déjà utilisées. LC nous répond qu'elle s'en est servie pour la rédaction de son rapport de stage, ainsi que du site du CRI pour avoir la liste des étudiants de l'INSA. AJ se sert de l'annuaire du personnel de l'INSA, elle ajoute qu'il est beaucoup consulté par les extérieurs.
4. Nous leur demandons ce qui devrait être modifié ou amélioré sur le site selon elles. AJ dit qu'il faut que le site puisse être consulté en anglais ainsi que tous les documents disponibles sur le site. De plus, tous les documents devraient être disponibles sur l'intranet. De plus, elle nous dit qu'il est très difficile d'accéder aux pages des associations pour avoir les coordonnées des responsables qui, d'ailleurs, ne sont pas toujours à jour.
5. LC navigue sur le site en nous montrant les différentes parties du site qu'elle utilise : le site du CRI, la page de présentation de l'INSA, auxquelles elle accède sans problèmes. Pendant ce temps AJ nous parle d'autres modifications à apporter au site.
6. Elle suggère de mettre les effectifs des étudiants en dessous des annuaires, ce qui serait plus logique. En voyant les différentes pages sur lesquelles LC arrive, AJ constate qu'elle n'a jamais le temps d'aller voir toutes les fonctionnalités qu'offre le site.
7. Nous leur demandons ce qu'elles pensent du design du site intranet. Elles regardent la page d'accueil du site. LC dit qu'il n'est pas terrible, déprimant.
8. Nous leur posons alors la même question au sujet du site internet. LC dit qu'il est très bien avec un jeu d'animation pas mal. AJ dit qu'il n'est pas mal fait mais qu'en interne elle ne l'utilise pas.
9. LC nous explique qu'elle récupère des données (nom d'étudiants, effectifs...) sur l'intranet et les exporte dans un tableau Excel.
10. Nous leur demandons s'il leur arrive d'effectuer des mises à jour sur les sites intranet ou internet de l'INSA. AJ nous répond qu'elle n'en a malheureusement pas le droit et que d'ailleurs il faudrait qu'elle aille voir le service communication à ce sujet mais qu'elle n'en a pas le temps.
11. AJ nous dit qu'elle souhaiterait avoir une page intranet pour être en contact avec les étudiants pour les stages. De plus, elle a fait un dossier avec Jacques Thomas pour pouvoir obtenir un bandeau lumineux à mettre



*dans le hall du bâtiment enseignement de manière à communiquer les actualités de l'école aux étudiants pendant l'intercours. Ce projet a été refusé.*

12. *AJ nous raconte une anecdote : un étudiant lui a montré comment chercher dans l'annuaire un nom dont on n'est pas sûr de l'orthographe. Elle nous montre en tapant le nom 'mart\*' et constate qu'on obtient tous les étudiants dont le nom commence par 'mart'. Elle nous dit qu'il serait utile d'avoir un cercle d'utilisateurs pour pouvoir s'échanger les idées.*
13. *LC arrive sur la page permettant de consulter les salles libres du centre multimédia et de les réserver. Elle et AJ ne connaissaient pas cette page et la découvrent en direct. Elles la trouvent pratique et simple d'utilisation.*
14. *AJ nous dit pour conclure qu'elle est contente car la base de stage est utilisée par les étudiants et secrétaires des départements. Cependant elle trouve dommage qu'il n'y ait pour l'instant que deux années de disponibles.*
15. *Nous prenons deux photos et terminons ainsi l'entretien. Nous les remercions de nous avoir reçues et de nous avoir accordé ce temps et sortons de leur bureau.*

## 2.2.2 Entretien avec LP : service restauration de l'INSA

**Interviewer :** *Thomas BOURDIN*

**Secrétaire :** *Sébastien BOUVET*

**Personne interrogée et sa fonction :** *LP, self de l'INSA de Rennes*

**Lieu :** *bureau de LP, sous le self de l'école*

**Date :** *mardi 23 octobre 2007*

**Contexte :** *fin de la journée de travail de LP*

1. *Nous frappons à la porte du bureau de LP ; nous attendons que celui-ci termine sa conversation téléphonique. Nous entrons ensuite dans le bureau de LP, celui-ci se trouve assis à son bureau, sur lequel se trouve un ordinateur muni d'Internet. La disposition de son bureau n'étant pas adéquat à l'entretien, nous décidons ensemble d'utiliser l'ordinateur de son assistant pour procéder à l'entretien. Nous nous retrouvons ainsi tout trois faces à l'ordinateur de l'assistant de LP.*
2. *Nous expliquons, dans un premier temps, le principe de l'entretien et l'objectif de notre étude à LP. Celui-ci est très réceptif et lance de lui-même Internet Explorer. La page d'accueil étant le site de l'INSA de Rennes, nous entrons directement dans le vif du sujet.*
3. *Nous débutons ainsi l'entretien par l'étude du site Internet de l'INSA. Nous demandons tout d'abord à LP s'il connaît le site Internet et s'il a l'habitude de l'utiliser. Il ne l'utilise pas de façon très intense mais le connaît et sait l'utiliser. Nous lui demandons de nous présenter les fonctions du site Internet qu'il a l'habitude d'utiliser.*

*Il nous répond qu'il s'en sert principalement pour prendre connaissance des dernières informations sur l'INSA, sur la formation continue et sur les marchés publics. Après une brève réflexion, il nous informe qu'il utilise également le site pour l'annuaire, lorsqu'il a besoin de contacter certains étudiants ou des personnes d'autres services de l'INSA.*

*Ce sont les deux seuls usages qu'il a du site Internet de l'INSA. Il ne possède pas de partie personnelle qu'il serait susceptible de mettre à jour. Il nous rappelle qu'il utilise surtout le site Internet pour l'annuaire, par besoin de dialoguer avec ses interlocuteurs de l'INSA (membres d'associations, comme l'Association Sportive pour le tournoi de football gaélique du week-end précédent, ou d'autres personnels de l'INSA).*

4. *Il nous montre ensuite comment il procède pour accéder à l'annuaire et effectuer une recherche. Il clique de façon très naturelle sur le lien annuaire de la page d'accueil du site. Il prend l'exemple d'un étudiant, il coche la case étudiant, le département informatique puis affiche le résultat. Ensuite, il décide de rechercher un personnel, sélectionne le service "ressources humaines" mais ne décoche pas la case étudiant (ne coche pas la case personnel administratif et technique) et recherche les résultats. Bien évidemment cela ne produit pas de résultat. Nous constatons ainsi un dysfonctionnement de l'annuaire. Il trouve que le fonctionnement de l'annuaire n'est pas très instinctif, il voudrait que cela soit plus comme un annuaire, il souhaiterait quelque chose de plus procédural. Il nous précise qu'il connaît des personnes qui n'arrivent pas à l'utiliser. Nous terminons ainsi l'étude l'annuaire.*
5. *Nous poursuivons avec la recherche des informations sur l'INSA. LP clique sur précédent jusqu'à arriver à la page d'accueil. Il clique ensuite sur "accès direct" puis sélectionne le menu "marché public", il nous montre ce qu'il a l'habitude de regarder. Il revient de lui-même à la page d'accueil et nous emmène à la rubrique "formation continue". Il clique sur le lien " formation " de la page d'accueil, puis directement sur le lien " formation continue ". Là il se rend compte qu'il se trouve dans la rubrique formation étudiante alors qu'il souhaitait nous montrer la formation des personnels... Il retourne donc sur la page d'accueil, il ne trouve rien d'autre et se dirige instinctivement vers l'intranet.*
6. *Nous décidons de poursuivre avec la seconde partie de l'entretien, l'Intranet de l'INSA. Juste avant cela, nous lui demandons s'il possède une zone pour mettre à jour des informations sur le site Internet ou sur l'intranet. Il nous répond qu'il fait remonter les informations concernant le self au CRI et que c'est le CRI qui se charge de mettre à jour les informations qu'il leur communique environ une fois par an.*
7. *Nous nous trouvons donc désormais sur l'intranet. Nous demandons à LP quelle est son utilité. Il dit qu'il ne s'en sert pas trop, il nous emmène dans la rubrique concernant le self. Pour cela il développe l'onglet "service" puis clique sur "restaurant". Il nous montre les dates, heures d'ouverture... les tarifs. Il nous rappelle qu'il n'est pas responsable des mises à jour de ces informations, que cela passe par le CRI. Il nous dit*

*qu'il n'utilise vraiment pas souvent l'intranet, qu'il ne pense pas qu'il soit utilisé par beaucoup de membres du personnel de l'INSA. Nous lui demandons s'il a déjà utilisé l'intranet pour accéder aux comptes rendus des différents conseils. Il nous répond que non, qu'il n'y avait jamais vraiment pensé et qu'il n'en a pas trop l'utilité. Il aperçoit la rubrique "conseil" sur l'intranet, il clique dessus et parcourt les différents liens.*

*Il nous dit qu'il préférerait que cela fonctionne comme les newsletter sur internet : qu'il choisisse les rubriques qui l'intéressent et qu'il reçoive des emails plutôt que de devoir aller chercher l'information lui-même.*

8. *Nous décidons de conclure en lui demandant quelles fonctionnalités supplémentaires il aimerait trouver sur le site Internet ou sur l'intranet. Il nous parle directement des courriers électroniques. Il pense qu'il serait utile de mettre un lien vers les emails sur le site Internet de l'INSA, avec authentification par login et mot de passe, plutôt que de devoir saisir l'adresse de Horde (webmail.insa-rennes.fr).*

*Enfin, il nous dit qu'il pourrait être intéressant de disposer d'un espace dont il serait responsable, et où il pourrait mettre les menus du self, faire des campagnes d'informations sur ce qu'il fait au self (repas bio, infos sur le domaine agroalimentaire...).*

9. *Nous lui demandons comment il fait pour se rendre sur l'intranet en général, il nous dit qu'il y va toujours par le site de Internet de l'INSA. Nous lui demandons, enfin, comment il a su que l'intranet existait, et comment il a su que l'on pouvait y accéder par le site Internet. Il nous répond qu'il a trouvé ça en tâtonnant sur le site, en cliquant un peu à droite à gauche, et en finissant par cliquer sur "accès réservé".*

*Nous terminons ainsi l'entretien, le remercions pour le temps qu'il nous a accordé et sortons de son bureau.*

### 2.2.3 Entretien avec MC : service des formations de l'INSA

**Interviewer :** Sébastien BOUVET

**Secrétaire :** Alexandrine ANDRIEU

**Cameraman/photographe :** Alexandrine ANDRIEU

**Personne interrogée et sa fonction :** MC, Service des Formations de l'INSA

**Lieu :** Bureau de MC, rez-de-chaussée du bâtiment Enseignement

**Date :** mercredi 7 novembre 2007

**Contexte :** de 11h05 à 11h50

1. *Nous présentons d'abord le projet à une de ses collègue, AD. Elle n'utilise pas du tout le site Internet de l'INSA et n'aime pas l'informatique. Elle préfère donc ne pas participer à notre entretien. Elle nous dirige par contre vers MC, dans le bureau adjacent, qui d'après elle manipule beaucoup plus les outils informatiques et a notamment participé à la mise en place de l'outil de gestion des emplois du temps : ADE Campus.*

2. Nous entrons donc dans le bureau de MC par le bureau d'AD. Elle nous accueille, prête à participer à notre projet après une brève présentation de notre part. Nous nous installons donc autour de son bureau de manière à voir tous les trois son écran.
3. Dans un premier temps, nous lui demandons quelles sont ses utilisations du site Internet de l'INSA. Son utilisation est quotidienne. Au lancement du navigateur Internet Explorer, elle nous montre que ce site est d'ailleurs en favoris dans son environnement. Elle clique donc directement sur le lien dans la liste de ses favoris.
4. L'annuaire présent sur la page d'accueil du site est son utilisation principale du site. Il lui permet d'obtenir le numéro de téléphone d'une personne précise par recherche. Elle s'en sert également pour avoir un visuel des gens, surtout en début d'année, afin de mettre un visage sur un nom.
5. Pour la démonstration, elle nous explique que c'est très simple : si elle connaît le nom de la personne, il suffit de saisir celui-ci dans le champ correspondant. Sinon, il faut remplir les critères de recherche (Service, Département...). Elle obtient ainsi les photos, adresses et numéros de téléphone. L'utilisation de cet annuaire ne lui pose aucun problème, car elle manipule couramment les outils informatiques, elle est donc familière avec les menus déroulants, les champs de saisie etc...
6. Le site Internet de l'INSA lui permet également de consulter les actualités et l'agenda de l'INSA. Sur la page d'accueil, elle clique sur Actualités puis Agenda. Si elle souhaite avoir davantage d'informations sur un événement de l'agenda, le lien 'En savoir plus' est disponible. Elle nous montre chaque action en cliquant directement au bon endroit, sans effort de recherche.
7. Elle revient à la page d'accueil grâce au bouton 'Précédente' de son navigateur. Elle consulte également le site Internet pour trouver des informations sur la formation, via Formation, puis en utilisant le menu de gauche pour le choix d'une formation précise. Elle peut ainsi y trouver le nombre d'élèves ingénieurs actuellement à l'INSA par exemple. Il peut également s'agir de connaître un renseignement sur la Vie Etudiante comme les coûts des résidences : le lien sur la page d'accueil, puis Au Quotidien dans le menu de gauche est trouvé sans aucune difficulté. Cette utilisation du site pour trouver une information est ponctuelle : elle intervient en dépannage, la plupart du temps pour renseigner une personne extérieure au téléphone.
8. MC met à jour des informations sur le site de l'INSA. A partir de la page d'accueil, elle clique sur Formation, puis Formation continue à gauche. La page qui s'affiche est intégralement gérée par le Service des Formations. MC s'occupe personnellement de la mise à jour de la fiche DPE (Diplomé par l'Etat). Il s'agit d'un document au format PDF indiquant les conditions à remplir par les écoles pour que les diplômes qu'elles décernent soient reconnus par l'Etat. Il existe une méthode de mise à jour en passant par l'Intranet de l'INSA, cependant cette procédure est trop complexe et elle ne sait jamais comment s'y prendre. Elle possède quelque

part dans son bureau une feuille décrivant la procédure, mais elle ne s'en sert pas car cela est vraiment long et fastidieux. Pour procéder à cette mise à jour, elle modifie le document PDF sur son ordinateur grâce à une version Word, puis l'envoie par mail au Service Communication, plus particulièrement à CA, responsable de la communication à l'INSA, qui se charge de mettre la nouvelle version en ligne. Cette mise à jour intervient environ une fois par an, lorsque les conditions changent, mais les modifications restent minimales.

9. Sur la page Formation continue, elle met également à jour annuellement, selon le même principe, le calendrier des sessions VAE. Le contenu de la page (html) n'est jamais mis à jour car la manipulation est également fastidieuse.
10. MC souhaiterait pouvoir faire elle-même les modifications de manière plus simple. Pour elle, "le top" serait pouvoir modifier les informations "en temps réel" avec une identification par login et mot de passe et une interface facile à utiliser.
11. Ayant fait le tour de ses utilisations du site Internet, nous passons à l'Intranet de l'INSA. Elle y accède via le lien Accès réservé sur la page d'accueil du site Internet.
12. MC nous explique que c'est IH, responsable du Service des Formations qui s'occupe de la mise à jour de la partie Salons et entretiens (lien sur la page d'accueil de l'Intranet).
13. AD nous interrompt alors quelques secondes pour prévenir MC qu'elle part déjeuner, puis sort du bureau. Nous reprenons l'entretien où nous l'avions laissé.
14. L'utilisation et la mise à jour de la section Salons et Entretiens sont régulières en période de salons (à partir du mois de novembre). Cette page sert pour l'organisation des salons et présentations de l'INSA dans les lycées. Il s'agit de "faire du prévisionnel" pour la documentation, les déplacements, les réservations d'hôtels, les frais de remboursement, etc... Les lycées contactent directement l'INSA pour que des étudiants y viennent présenter leur formation. Elle souhaiterait également que des étudiants participent à l'animation des salons, ce qui est actuellement plutôt réservée aux enseignants.
15. Elle nous montre la fiche PDF où l'on peut voir les places à pourvoir pour les salons. Pour s'inscrire, il faut passer par la messagerie. Cette fiche est mise à jour toutes les semaines. L'organisation des entretiens de recrutement à l'INSA suit le même principe. Elle nécessite un grand nombre d'enseignants et donc une grosse d'organisation.
16. MC utilise également l'Intranet en consultation : les actualités (Calendrier, CTI), mais également les fiches modules du département STPI, pour son information personnelle.
17. Elle utilise le menu Service, puis CRI pour accéder à la réservation des salles du centre multimédia. Une identification est demandée, elle saisie donc son login et son mot de passe sans problème. L'utilisation est

*simple pour elle, mais elle ne nous fait pas de démonstration de réservation parce qu'elle craint que celle-ci soit prise en compte. Elle clique sur le bouton Précédente de son navigateur, un message "Expiration du délai sur cette page" apparaît alors. Elle nous signale que cela arrive régulièrement depuis peu.*

18. *MC nous explique par la suite la mise en place et la gestion du logiciel ADE Campus pour les emplois du temps à l'INSA, dont elle connaît par coeur l'interface. Cet outil étant au delà de notre champ d'étude, nous ne détaillerons pas les informations sur cette partie dans ce scénario.*
19. *Nous prenons deux photos et terminons ainsi l'entretien. Nous la remercions de nous avoir reçus et de nous avoir accordé ce temps et sortons de son bureau par la porte menant directement au couloir.*

## 2.2.4 Entretien avec SLB : secrétaire de département à l'INSA

**Interviewer :** *Angélique LAINE*

**Secrétaire :** *Thomas RAMEL*

**Cameraman/photographe :** *Thomas RAMEL*

**Personne interrogée et sa fonction :** *SLB, Secrétaire du département Informatique*

**Lieu :** *Bureau de SLB*

**Date :** *Mercredi 07 novembre*

1. *Nous présentons à SLB le projet d'étude du site Internet et Intranet de l'INSA dans le cadre du cours de conception participative et indiquons que notre groupe s'occupe des administratifs de l'INSA, ce qui est la raison de cet entretien.*
2. *Nous commençons par demander à SLB si elle utilise le site Internet de l'INSA. SLB répond oui, montre sur son PC que le site est enregistré dans sa barre des favoris et clique sur ce lien. Elle indique qu'elle va voir principalement l'annuaire, les fiches ECTS et la partie contacts pour indiquer le plan d'accès de l'INSA aux extérieurs. Nous demandons à SLB de nous montrer son utilisation de l'annuaire : SLB clique sur le lien Annuaire de la page d'accueil et tombe sur le formulaire. Elle indique qu'elle trouve toujours facilement car elle connaît toujours au moins le nom ou le prénom de la personne qu'elle cherche. Si elle ne le connaît pas, elle cherche un peu mais elle trouve assez rapidement.*
3. *Nous demandons à SLB de nous montrer sa recherche des fiches ECTS à partir de l'accueil du site Internet de l'INSA. SLB clique sur formations, offre de formation, puis elle choisit le département informatique dans le formulaire pour voir afficher les matières et les crédits ECTS. SLB indique que cette information ne doit pas être évidente à trouver pour quelqu'un qui ne connaît pas le site et précise également que les crédits ECTS ne sont pas forcément à jour. Nous demandons pourquoi. SLB*

*répond que c'est elle qui s'occupe de ces mises à jour et qu'elle n'a pas toujours le temps.*

4. *Nous demandons à SLB de nous montrer le processus de mise à jour. SLB explique qu'elle passe par le site webadmin.insa-rennes.fr sécurisé par login/mot de passe (3 personnes ont accès à ce site par département). SLB montre l'interface graphique où tout le contenu du site est édité. Elle précise qu'elle peut changer le contenu mais pas la forme. Une fois le changement effectué, elle peut valider et le changement est soumis à Claire Anthony qui, si elle accepte, effectue la demande de mise à jour au près de la SSII qui s'occupe du site Internet. Ce processus met en moyenne une journée. SLB précise que pour tout changement, elle regarde sur le site Internet à quel endroit (l'arborescence du site) elle doit modifier pour aller au bon endroit dans le site de webadmin. Sinon ce n'est pas du tout évident de se repérer dans le site de mise à jour.*
5. *Nous demandons à SLB son utilisation des contacts. SLB montre qu'elle clique juste sur "contacts" sur la page d'accueil du site et accède tout de suite au plan d'accès qu'elle recherche.*
6. *Nous proposons à SLB de donner un avis sur le site. SLB répond qu'en général il est bien fait, par contre certaines informations sont un peu difficiles à trouver quand on ne connaît pas le site.*
7. *SLB réagit qu'elle n'a pas précisé que la mise à jour des credits ECTS allait changer dès le lundi 12 novembre. La mise à jour se fera par une interface graphique gérée par le CRI. Nous lui demandons alors si lors de la réalisation de cette application, elle avait été contactée pour qu'elle donne son avis. SLB répond que cette nouvelle interface est une réponse à une demande globale des secrétaires pour garder un historique des crédits ECTS année par année, utile pour l'édition des suppléments diplômes de fin de cycle.*
8. *Nous indiquons que nous allons maintenant regarder le site Intranet de l'INSA. SLB indique que le site est également présent sur sa barre de favoris. Nous lui demandons son utilisation du site Intranet. SLB répond qu'elle utilise toutes les pages de l'Intranet, pour chercher n'importe quelle information, plusieurs fois par jour. Par exemple : le trombinoscope des élèves en informatique. Nous lui demandons alors d'expliquer ce qu'elle utilise le plus sur l'Intranet. SLB répond que c'est la page spécifique au département informatique, pour les listes de diffusion (pour ne pas passer par un modérateur). En même temps, SLB nous montre en allant jusqu'à la page du trombinoscope 5INFO.*
9. *Le téléphone sonne, SLB décroche mais précise qu'elle est en rdv donc l'appel ne dure que quelques secondes. Nous reprenons en demandant à SLB son avis global du site Intranet. SLB répond « moche ! ». Elle précise que par contre les pages du CRI sont assez accessibles comme les logiciels ou les listes des étudiants, mais elle indique que cette dernière liste est moins intéressante car il n'y a pas les photos des étudiants. Nous l'interrogeons sur les mises à jour qu'elle effectue sur ce site. SLB*

*répond qu'elle met à jour celles du département informatique. Elle utilise dreamweaver et c'est hébergé au CRI.*

10. *Nous lui demandons si elle pense que sur l'Intranet en général les informations sont à jour. SLB se dit que dans "Actualités" ce n'est sûrement pas à jour mais elle y va et constate que c'est à jour. Elle retourne sur la page d'accueil et nous remarquons ensemble le lien "salon Etudiants 2006/2007". SLB se dit qu'elle n'y avait jamais fait attention et clique dessus. Elle constate que les informations concernent en fait l'année 2007/2008. SLB explique ensuite que les mises à jour de l'Intranet du département informatique traînent car souvent les professeurs lui disent de manière informelle de changer une donnée et qu'elle accumule donc les petites modifications à faire. Elle suggère qu'il serait intéressant que chaque professeur puisse mettre à jour sa page dynamiquement.*
11. *Nous lui proposons de faire éventuellement une autre remarque sur le site Intranet. SLB répond que globalement elle pense que le site fait un peu bricolage.*
12. *Nous prenons une photo de l'interview.*
13. *SLB nous interroge sur le déroulement de la suite de notre étude après cet entretien. Nous lui expliquons que cet interview va être traduit en scénario. Que chaque étudiant va expliquer son entretien aux autres de son groupe et qu'au final un dossier sera sûrement rendu à Claire Anthony. Au dernier moment, SLB intervient à nouveau car elle vient de penser qu'elle n'avait jamais réussi à insérer un document pdf sur le site Internet de l'INSA (via le webadmin) et que c'était dommage.*
14. *Quelqu'un frappe à la porte, c'est une autre personne de l'administration du département informatique, elle a juste repris sa tasse et est repartie aussitôt. Nous demandons ensuite si SLB a eu des formations sur le webadmin. SLB répond que non car le webadmin était déjà mis en place quand elle est arrivée mais que de toute façon elle trouvait le site intuitif et que sa précédente expérience à l'IRISA l'avait habituée à ce style de site et qu'elle sortait récemment de son BTS donc tout ce qu'elle avait appris était encore frais.*
15. *SLB précise que le site internet respecte une charte graphique et nous montre sur l'écran que le bleu ciel représente l'INSA en général, que le bleu foncé est pour la recherche, que le vert correspond à la formation et que le orange est destiné à l'international.*
16. *Nous remercions SLB pour sa disponibilité et partons. SLB nous précise que si nous souhaitons davantage de précisions, nous pouvons revenir la revoir. Fin de l'entretien 14h05.*

### 2.2.5 Entretien avec SQ : service financier de l'INSA

**Interviewer :** Fabien LOISEL

**Secrétaire :** Thomas BOURDIN

**Cameraman/photographe :** Thomas BOURDIN



**Personne interrogée et sa fonction :** *SQ, responsable de l'agence comptable*

**Lieu :** *Bureau de SQ*

**Date :** *Jeudi 25 Octobre*

1. *Nous arrivons à son bureau, elle est en discussion avec l'un de ses collègues. Elle écourte sa conversation et nous dit de rentrer, son collègue s'en va. Nous ne serons pas dérangés pendant toute l'interview.*
2. *Je commence par lui présenter les objectifs de l'exercice. Suite à cette présentation je commence mon interrogation en lui demandant quelle est son utilisation des deux sites.*
3. *Elle nous dit qu'en tant que personnel administratif elle n'insère pas directement de contenu sur le site : elle passe par le CRI pour effectuer les mises à jour. Le contenu est filtré par le service communication et/ou par le CRI. Je lui demande comment s'effectue le transfert d'information vers le CRI. Elle leur envoie un email avec en pièce jointe le document sous format Word, le CRI le transforme par la suite en PDF puis l'intègre au site.*
4. *Elle effectue principalement des recherches par l'annuaire, par personnel ou par étudiant. Elle consulte aussi quelque fois le site pour se tenir à jour sur l'information : news sur l'INSA ou sur les collègues.*
5. *Je lui demande de nous illustrer ce qu'elle vient de nous dire en réalisant les actions sur le site. Elle se rend sur le site et clique sur le lien annuaire. Elle effectue une recherche par nom en entrant le nom d'un de ses collègues. Elle nous montre que l'on y trouve le numéro de la personne ainsi que son adresse email, ce qu'elle trouve pratique. Elle nous dit qu'elle ne précise jamais le champ "Vous recherchez" indiquant quel type de personne est recherchée, elle laisse donc toujours le champ à « indifférent ». Elle remplit par contre le champ "service" si elle le connaît. Quand elle ne connaît pas l'orthographe exacte de la personne, elle utilise le joker "\*" et précise juste le service. Je lui demande son avis général : elle trouve ce service très bien car elle a à la fois la possibilité de chercher par nom et/ou prénom et/ou service.*
6. *Elle ne pense pas que le service pourrait être mieux. Elle précise que tout le monde (élèves, personnels) est dans le même annuaire et que c'est un bon point. Elle conclut en nous disant que l'important est d'avoir un annuaire à jour.*
7. *Je lui demande si elle peut nous montrer quelque chose d'autre sur le site Internet. Elle revient alors à la page d'accueil du site Internet et clique sur "Accès réservé", ce qui a pour effet de passer sur le site Intranet. Je la laisse faire et ne lui précise pas qu'elle a changé de site.*
8. *On passe donc sur le site Intranet. Elle commence par nous dire qu'il y a un problème d'affichage sur les listes qui apparaissent lors des clics : certaines options dépassent de l'écran (résolution de son poste : 1024 vraisemblablement) et elle doit jongler pour réussir à cliquer sur les liens*

*hors de l'écran. Elle me dit qu'elle ne sait jamais trop ce qu'elle va trouver derrière les différentes rubriques. Elle voudrait par ailleurs trouver dans "associations" le site du CASI pour avoir les contacts facilement. Elle voudrait aussi qu'il y ait plus de contenu tel que les comptes-rendus de réunions.*

9. *Elle enchaîne en nous montrant la partie conseil d'administration (clique sur conseil puis conseil d'administration). Elle nous dit qu'elle voudrait que soit présentes les listes de diffusions pour les conseils, par exemple les membres du Comité Directeur et que c'est un gros manque. Elle voudrait pouvoir retrouver les membres d'une commission et les contacter par email. Elle précise qu'il serait intéressant que les étudiants et les personnels aient accès à ce genre d'informations à condition qu'elles soient mis à jour régulièrement.*
10. *Je lui demande son avis général sur le site. Elle nous rappelle qu'il n'est pas facile de deviner ce qu'il se trouve derrière une rubrique. Elle prend l'exemple de « Service du personnel » qui se trouve dans administration. Elle rajoute que là où il y a le plus de travail c'est surtout au niveau du fonctionnement : l'organisation et le contenu de l'information, niveau ergonomie elle trouve le site correct. Elle précise bien que le contenu est un travail des services et propose quelques ajouts d'informations comme la vie en résidence ou les menus du self.*
11. *Nous terminons l'interview en lui expliquant que « Accès réservé » est en réalité un lien du site Internet vers le site Intranet. Elle n'était pas au courant et pensait toujours travailler sur le site Internet.*

## 2.2.6 Entretien avec IH : service des formations de l'INSA

**Interviewer :** *Thomas RAMEL*

**Secrétaire :** *Fabien LOISEL*

**Cameraman/photographe :** *Thomas RAMEL*

**Personne interrogée et sa fonction :** *IH - Responsable du service des formations*

**Lieu :** *Bureau de IH*

**Date :** *08/11/2007*

1. *Thomas RAMEL (l'interviewer) et Fabien LOISEL (le secrétaire) se présentent au bureau de IH vers 15h30. Ils la saluent et s'installent après y avoir été invités. Thomas commence par présenter à IH le déroulement prévu de l'entretien et lui précise que les questions seront d'abord posées sur le site Internet de l'INSA de Rennes et qu'il faudra donc un PC avec une connexion à proximité. Aussitôt IH se saisit de sa souris et lance Internet. Le site de l'INSA de Rennes est sa page d'accueil.*
2. *Thomas lui demande l'utilisation qu'elle fait du site. Elle commence à lister toutes les manières dont elle l'utilise : mises à jour pour la scolarité, formation, calendrier, admission, formation continue (dossier à*

télécharger)... Thomas décide de lui demander de préciser la manière dont elle le met à jour. IH cherche l'adresse de la zone d'administration du site dans ses favoris et ne la trouve pas, elle dit : "Internet ne marche plus.". Elle relance Internet et finit par retrouver l'adresse de la zone d'administration du site dans ses favoris. Celle-ci se loggue ensuite. Thomas lui demande de lui montrer un exemple de mise à jour. Elle clique sur "formation ingénieur", puis arrive dans "édition". Elle explique qu'il faut modifier la page à cet endroit et cliquer sur soumettre. La page est ensuite envoyée à un modérateur.

3. Thomas demande si l'accès au site lui paraît facile. IH répond en citant directement la partie du site qu'elle connaît le mieux : les admissions. Elle commente le fait qu'elle trouve que ces informations sont difficiles d'accès et propose de mettre un lien sur la page d'accueil du site. Thomas lui demande où se trouve cette page. Elle explique en le faisant, qu'il faut cliquer sur formation, elle cherche un peu, puis trouve le lien "modalités d'admissions". Elle propose de revoir la hiérarchie des informations disponibles sur le site.
4. Thomas lui demande quel genre d'informations elle a besoin de rechercher sur le site. IH répond qu'elle se sert surtout de l'annuaire mais signale qu'elle préférerait utiliser un annuaire papier car pour rechercher une information, elle doit à chaque fois quitter l'application en cours (Word, Excel...). Elle finit par avouer qu'elle a écrit la plupart des informations dont elle a besoin dans son cahier et donc qu'elle se sert de moins en moins de l'annuaire du site.
5. Thomas lui demande sa fréquence d'utilisation du site. Elle dévie la question, ne sachant pas vraiment la réponse, et Thomas lui demande alors la fréquence d'utilisation de la zone d'administration du site pour les mises à jour. IH répond qu'elle l'utilise surtout aux mois de Janvier, Juin et Septembre.
6. Thomas demande ce qu'elle pense qui serait à améliorer à part la visibilité de la page des admissions. Elle répond qu'il serait bien d'avoir des alertes plus visibles au niveau des actualités urgentes pour les étudiants.
7. Thomas lui demande un avis global sur le site. IH répond qu'à part les petites remarques qu'elle a faites, l'esthétique et la construction du site lui conviennent.
8. Thomas décide de passer aux questions sur l'intranet. La première réaction de IH est : "Pour l'intranet, il y a du boulot!". Thomas lui demande de préciser sa pensée. Elle explique que de son point de vue, l'intranet est totalement à revoir.
9. Thomas lui demande d'aller sur la page de l'intranet. IH la trouve directement en passant par le lien sur la page d'accueil du site internet.
10. Thomas lui demande quelle utilisation elle fait de l'intranet. Elle répond qu'elle l'utilise pour les listes d'étudiants et pour les services du CRI. Elle l'utilise aussi car il y a une rubrique "formation scolarité" dans le menu "Service". Elle en profite pour signaler un des gros inconvénients