

Méthodes

Pas savoir-faire spécifique mais posture analytique (**découvrir pas imaginer**).

Il faut comprendre l'utilisateur et l'orga.

=> Analyse qualitative => description du p.d.v. des acteurs

par : - observation (ce qui est fait) - entretien (ce qui est dit)

important car : description inadéquate => conception adéquate

Démarche

portrait détaillé réel

contexte social tel que perçu par participants

- dos : perspective de l'acteur observé/interrogé
- don'ts : à priori, idées préconçues; propres projections d'étudiant ISI

Règles à respecter : - *respect* des personnes et de leur travail (pas de jugement)
- *adaptabilité et flexibilité* - *ne pas gêner*, se fondre dans le décor - *présenter*
l'entretien d'une manière honnête mais pas technique - *se renseigner* un minimum
avant d'arriver

L'entretien

if14 : individuel face à face

prise de notes + enregistrement

durée 30min à 1h

entretien directif vs non-directif: - facilité d'exploitation vs latitude dans les
réponses - précision vs richesse - exploratoire vs évaluation

(+ semi-directif)

Usages différents mais complémentaires.

Complémentaire à l'observation.

Collecter info auprès d'utilisateurs et experts de domaine.

Directif

- réponse précise à q précise
- q préparées en amont
- peu de questions ouvertes
- interviewer neutre

- peut être auto-administré

Non-directif/informel/ethnographique

- plan clair qui guide la discussion
- on établit un rapport
- le(s) répondant(s) s'exprime(nt) à leur manière
- questions à tendance ouverte
- flexible et spontané

Non-directif/informel/ethnographique

utilisé pour if14 et dans conception de SI en général

Avantages : - limite débordements - facilite analyse - ensemble clair d'instructions pour répondant - données fiables et comparables

M : potentiellement moins riche que les non-directifs

- partiellement structuré
- approfondit un thème partiellement connu => recherches préalables
- grille d'entretien

Grille d'entretien

liste ordonnée de questions et sujets

définie par : - objectifs de l'entretien - hypothèses - connaissance minimale du domaine étudié - regroupement de **thèmes cohérents**

Attention : peu de données = diagrammes pauvres => collecté suffisamment de données en quantité et qualité

recherches sur : (E), secteur d'activité, métier

grille cadre mais pas trop quand même si nécessaire

tester sur autres personnes et s'exercer

importance de l'intelligence relationnelle (yes)

Déroulement de l'entretien

- remerciement (bah oui hein)
- présentation de soi et du sujet de la discussion (pas de l'entretien)
- général -> plus particulier
- "je vais vous demander...", "je vous propose..."
- demander à la personne de se présenter (fonction etc)
- prévenir de la durée

- prévenir de l'enregistrement et de son utilisation pédagogique uniquement
- respect de l'anonymat
- vidéo : pas nécessaire en présentiel
- on n'interrompt pas
- prise de notes : pas au détriment de l'écoute (bon usage : noter les questions que l'on a)
- écoute active, pas de jugements
- encouragements par regard, hochements de tête, "oui", etc
- attitude neutre
- comment » pourquoi
- à la fin : "Pensez-vous à autre chose ?"
- remerciement à la fin