

Interview

Le but d'un interview est de comprendre comment les gens utilisent les outils, soit informatiques, soit physiques, pour leur activité. On utilise les résultats comme base pour la création de nouveaux systèmes. Il est tentant de commencer un interview avec des questions générales, comme "parlez-moi de votre travail". Mais le résultat est souvent très général ou très vague et pas très utile.

Les gens ont tendance à répondre dans un style similaire à celui utilisé dans la question : si vos questions sont vagues, les réponses seront vagues (et pas très utiles). Si vos questions conduisent les interviewés à fournir des exemples spécifiques, vous aurez plus de chance de trouver des informations utiles. C'est à vous, pas à l'interviewé, de généraliser ensuite.

On peut catégoriser les questions en deux axes
spécifique - général
dirigé - ouvert

Exemples:

Spécifique et Dirigé : Quel est votre âge ?

Spécifique et Ouvert : Raconter un incident mémorable, la semaine dernière

Général et Dirigé : Quelle est votre opinion de ce logiciel ?

Général et Ouvert : Est-ce que vous avez des commentaires ?

Il faut toujours commencer par des questions spécifiques – jamais par des questions générales !

Normalement, on cherche des informations factuelles, de style spécifique et dirigé : âge, sexe, profession, niveau d'expérience. Mais comme il s'agit d'un interview, pas d'une questionnaire, il ne faut pas perdre trop de temps avec ce type de question au début. (C'est toujours possible de les poser plus tard.) En fait, la meilleure stratégie pour notre objectif est de poser les questions spécifiques et ouvertes, comme la Technique de l'Incident Critique (TIC). Il faut poser des questions et encourager la personne de raconter des histoires réelles, concrètes, avec beaucoup de détails. L'avantage d'un interview par rapport à un questionnaire est que vous pouvez poser plusieurs questions sur le même sujet, pour avoir plus d'information et mieux comprendre la personne et la situation.

Les variantes de questions spécifiques et ouvertes :

1. *La technique de l'incident critique* : très utile pour générer des histoires atypiques et mémorables. Il faut demander à l'interviewé de se remémorer un incident particulier ayant eu lieu dans la semaine précédente qui soit surprenant, amusant ou du moins mémorable. Demander à la personne de décrire l'incident, en incluant ce qui s'est passé et pourquoi il est mémorable. Habituellement, l'interviewé donne à la fois une description claire de ce qui aurait dû se passer et de ce qui s'est réellement passé. Demandez le maximum de détails spécifiques et aidez l'interviewé à rester spécifique. Vous pouvez également lui demander de penser à d'autres incidents critiques, particulièrement si vous êtes au courant d'autres événements qui ont eu lieu qui vous ont été décrits par d'autres. Si la personne a du mal à retrouver un incident qu'il considère critique, c'est possible d'utiliser un événement mémorable.

2. *Moment précis* : très utile pour comprendre la vie quotidienne. Demander à l'interviewé de décrire les événements ayant eu lieu à une date et un moment précis, par exemple, mardi dernier à 11 heures. Même si rien de mémorable ne s'est passé

ce jour là, l'interviewé aura tendance à l'expliquer comme étant une journée "typique", avec un certain nombre de difficultés "typiques". Souvent, les interviewés continuent en décrivant d'autres exemples intéressants et parlent d'autres types de difficultés qu'ils peuvent rencontrer.

3. Objet ou logiciel spécifique : utile pour identifier de petits incidents critiques et l'utilisation "normale". Il faut observer l'interviewé quand il est en train d'utiliser le logiciel ou l'objet pour une vraie tâche. Il faut insister que vous êtes intéressés par les situations problématiques ou atypiques.

Votre but est de détecter les problèmes quand ils se produisent, plutôt que de s'en souvenir après-coup. Dans ce type d'interview, il faut s'intéresser à chaque action/feed-back, et ne pas se satisfaire d'une explication générale. Il ne s'agit pas d'être l'étudiant d'un professeur qui explique comment le système marche, mais l'observateur de quelqu'un en train d'utiliser le système de manière habituelle. Vous pouvez aussi profiter de la situation pour indiquer un objet spécifique, lié au sujet de l'interview, et demander ce que c'est, quelle est son histoire, son utilisation actuelle et future, etc.

Après avoir posé plusieurs questions de style spécifique, soit dirigées, soit ouvertes, vous pouvez poser des questions plus générales. Normalement, les interviewés continuent à répondre avec des détails et des histoires concrètes. C'est seulement à la fin d'un interview que vous pouvez demander leur opinion générale.

Les interviews peuvent être réalisés individuellement, ou en binôme. Si vous travaillez en binôme, il est préférable d'avoir un interviewer qui pose les questions et un scribe qui prend les notes. Vous pouvez aussi ajouter un cameraman, qui est responsable pour filmer, mais qui ne pose pas de questions. L'interviewer se présente et demande à l'interviewé s'il a un peu de temps pour répondre à quelques questions. Il pose les questions, par exemple sur des incidents critiques, l'explication du rôle d'un objet spécifique ou l'activité du moment. Le scribe prend des notes.

Préparation : Préparer les questions à l'avance, de styles différents. Commencer toujours par des questions spécifiques; les questions générales peuvent être posées à la fin de l'interview. Il faut inclure au moins une question avec la technique de l'incident critique.

Procédure : Demander à l'interviewé si vous pouvez poser quelques questions sur leur utilisation d'un système ou sur leur activité. Expliquer qui vous êtes, pourquoi vous faites l'interview, et comment les résultats seront utilisés ensuite.

Si vous filmez, il faut demander la permission de l'interviewé à l'avance. Si la réponse est non, n'insistez pas et ne filmez pas. Si oui, avant de commencer l'interview, filmer un titre avec le nom de l'interviewé, le sujet de l'interview et la date. Puis filmer un plan de mise en situation pour montrer le contexte de l'interview. Faire une pause, zoomez jusqu'au plan désiré pour l'interview, souvent par-dessus l'épaule de l'interviewé pour prendre sa perspective par rapport à ce qu'il explique. Quand tout le monde est prêt, commencer l'interview avec une question spécifique. Essayer d'éviter les zooms et les grands mouvements de caméra pendant l'interview.

Pour chaque Interview il faut inclure :

- Votre Nom et votre Groupe
- Information sur la personne que vous avez interviewé (profession, sexe, âge, etc., mais pas le nom)
- Endroit où vous avez fait l'interview
- Chaque question et chaque réponse

(au moins quatre questions, maximum 10).

