

# PETIT MANUEL D'USER INTELLIGENCE



Bonjour et bienvenue dans le monde des User Researchers !

Chez Haigo, nous avons pas mal baroudé dans les couloirs d'entreprises (peut être dans la vôtre !), sur les quais de gare, et même au coeur d'exploitations agricoles pour aller à la rencontre de nos utilisateurs.

Ceci est un condensé du manuel qui accompagne notre valise User Intelligence.

Cette valise, c'est le fruit de nos diverses expériences en France et à l'étranger, soit plus de 200 entretiens rien que cette année. Elle rassemble l'ensemble des outils nécessaires (matériel et logiciels) à la conduite d'entretiens et de tests utilisateurs agrémentés de nos conseils et de nos astuces.

Ce manuel résume les principaux cas d'usages et vous permet de constituer votre propre valise pour partir à la rencontre de vos utilisateurs.

N'hésitez pas à partager vos trouvailles avec nous!

Avec tout ça, c'est sûr, vous trouverez les bons problèmes à résoudre et les solutions les plus adaptées aux usages réels de vos utilisateurs!

(hai)go!



Marine



Maïlys



Caroline



Chloé



Audrey

# User research



TEMPS D'INSTALLATION : 5 - 10 MIN

## MISE EN SITUATION TYPE

La phase de User Research est **une phase exploratoire** qui permet de comprendre les usages de vos utilisateurs, de capter les points de frictions qu'ils rencontrent et d'identifier le bon problème à résoudre.

Cet exemple illustre la situation d'une entreprise qui veut refondre un outil digital interne. Nous sommes dans le bureau d'un utilisateur qui nous explique son métier et son usage de l'outil directement sur son ordinateur.

## PERSONNES PRÉSENTES

- 1 Un **utilisateur** derrière son bureau avec son ordinateur devant lui.
- 2 Un(e) «**user researcher**» qui lui pose des questions, qui dialogue avec l'utilisateur.
- 3 Un(e) «**user researcher**» qui prend des notes et peut facilement jeter un œil sur la captation vidéo/son.

## TRUCS ET ASTUCES



**Micro uni-directionnel :** proche de l'utilisateur, tourné vers lui.



**Porte :** fermée afin d'éviter toute nuisance sonore.



**Fenêtre :** source de lumière naturelle. Éviter de mettre l'utilisateur en contre-jour.



**Caméra :** placée à côté de l'interviewer afin que l'utilisateur ait l'air de parler à la caméra.

# User test (sur mobile)



TEMPS D'INSTALLATION : 5 - 10 MIN

## MISE EN SITUATION TYPE

La phase de User test est le moment de **confronter votre prototype à la réalité des utilisateurs**.

Dans cet exemple, nous testons un prototype d'application mobile. Nous sommes dans une salle de réunion (idéalement avec des fenêtres pour profiter de la lumière naturelle). Les utilisateurs qui testent l'application se succèdent dans la salle où se trouve le matériel de test (smartphone + caméra visualiseur de documents reliée à l'ordinateur + micro) et les user researchers.

## PERSONNES PRÉSENTES

- 1 Un **utilisateur** assis devant le smartphone de test présentant le prototype (qui est filmé par la caméra visualiseur de documents).
- 2 Un(e) «**user researcher**» qui lui pose des questions, qui dialogue avec l'utilisateur et lui indique quelles actions réaliser.
- 3 Un(e) «**user researcher**» qui prend des notes et peut facilement jeter un oeil sur la captation vidéo/son.

## TRUCS ET ASTUCES



**Micro uni-directionnel :**  
proche de l'utilisateur, tourné vers lui.



**Porte :**  
fermée afin d'éviter toute nuisance sonore.



**Caméra Visualiseur de documents :**  
placée au dessus de l'écran du smartphone. Captation vidéo/son de la caméra contrôlée depuis l'ordinateur via son logiciel gratuit (Presenter) à télécharger en suivant la notice de l'appareil.



**Fenêtre :**  
source de lumière naturelle. Éviter les reflets sur l'écran du smartphone.

# Retransmission



**TEMPS D'INSTALLATION : 15 MIN**

## MISE EN SITUATION TYPE

La retransmission d'un test auprès des membres de l'équipe projet ou des parties prenantes est un bon moyen de :

- Recueillir en direct les impressions et les recommandations de chacun ;
- Impliquer tous les membres de l'équipe et les décideurs dans la démarche ;
- Arbitrer entre les différentes visions grâce à l'utilisateur, ce juge de paix.

Dans cet exemple, une partie prenante et un user researcher assistent au test de l'application mobile par un utilisateur. Il y a deux salles : dans la première se déroule le test, dans la seconde le test est retransmis sur écran.

## PERSONNES PRÉSENTES

- 1 Un **utilisateur** assis devant le smartphone de test présentant le prototype (qui est filmé par la caméra visualiseur de documents).
- 2 Un(e) «**user researcher (2)**» qui lui pose des questions, qui dialogue avec l'utilisateur et lui indique quelles actions réaliser.
- 3 Un(e) «**user researcher (3)**» qui prend des notes et peut facilement suivre le déroulé du test à l'écran.
- 4 Un «**observateur (4)**», acteur impliqué dans le projet.

## TRUCS ET ASTUCES



**Micro uni-directionnel :**  
proche de l'utilisateur, tourné vers lui.



**Retransmission :**  
partage d'écran de l'ordinateur dans la salle de test vers l'écran dans la salle de retransmission via Hangout ou Skype.

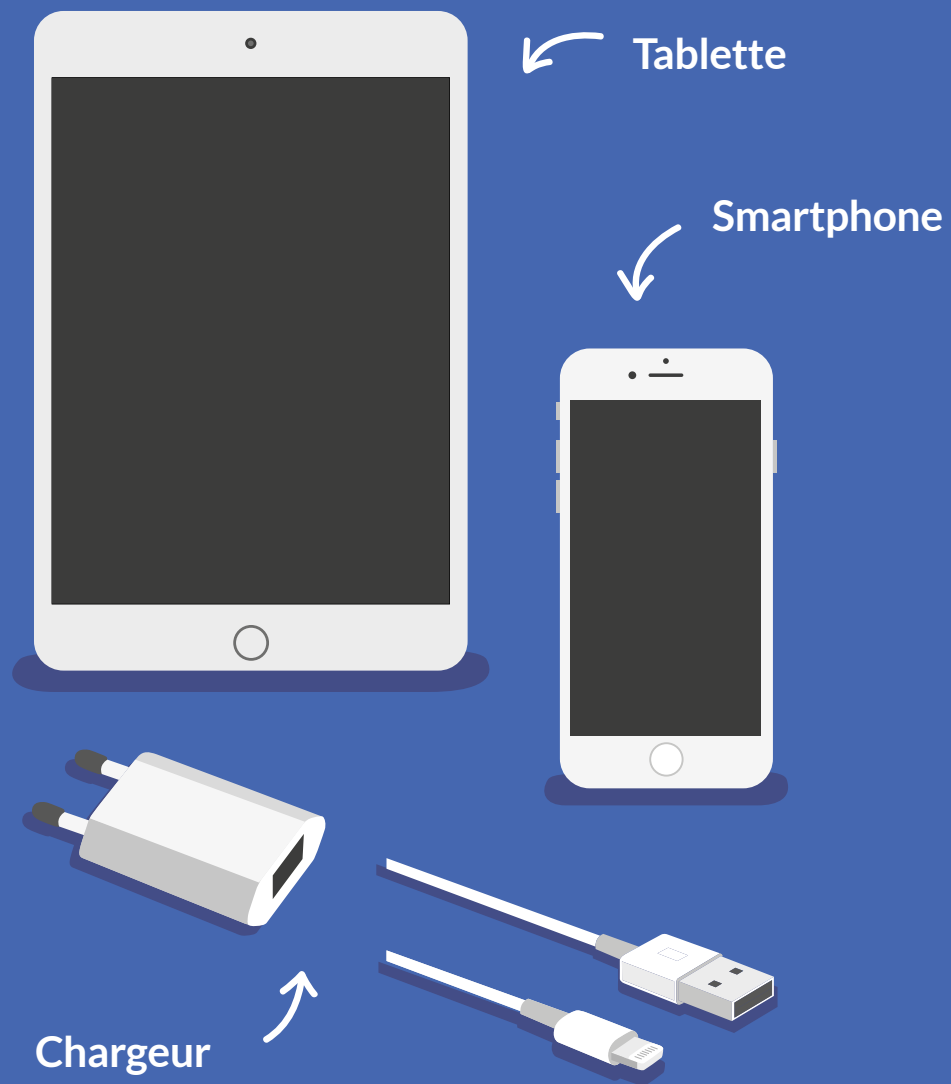


**Aménagement :**  
L'utilisateur ne doit pas passer par la salle de retransmission pour accéder à la salle de test.



**Dans ma valise User Intelligence, je mets...**

---



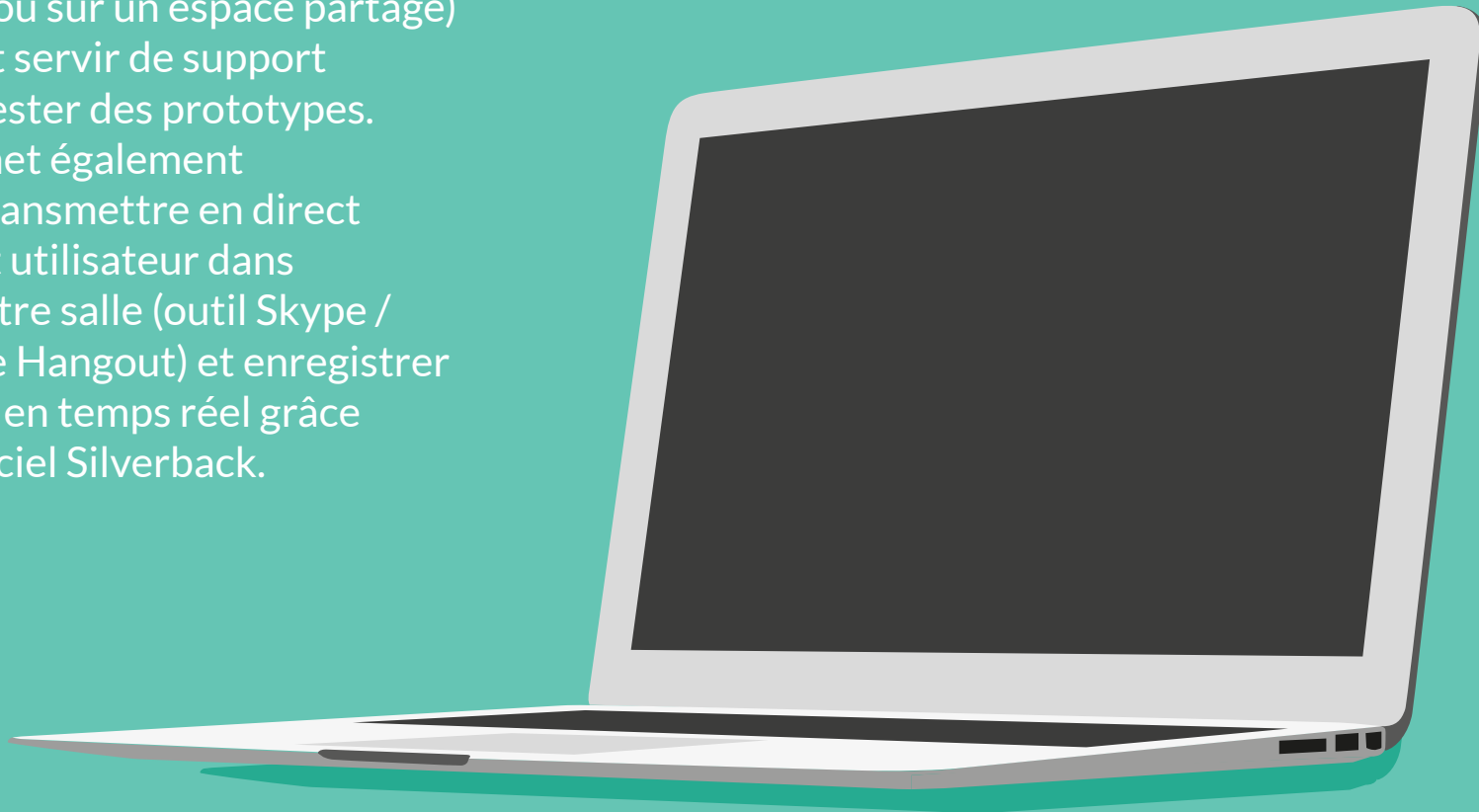
La tablette et le smartphone permettent de prendre des photos, filmer, tester des prototypes et retransmettre en direct un test utilisateur dans une autre salle (grâce à Skype ou Hangout).



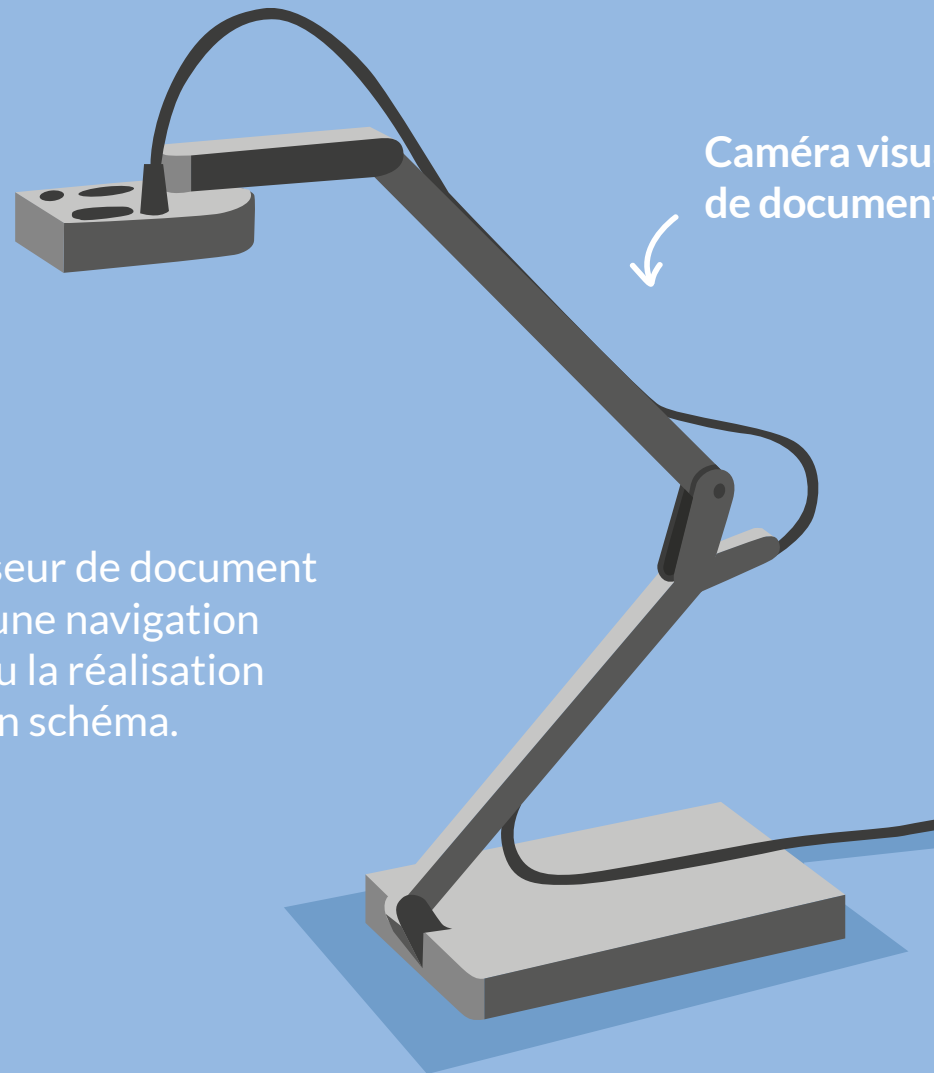
---

L'ordinateur permet de prendre des notes (avec Word, Notes, Pages ou sur un espace partagé) et peut servir de support pour tester des prototypes. Il permet également de retransmettre en direct un test utilisateur dans une autre salle (outil Skype / Google Hangout) et enregistrer l'écran en temps réel grâce au logiciel Silverback.

Ordinateur







Caméra visualiseur  
de document



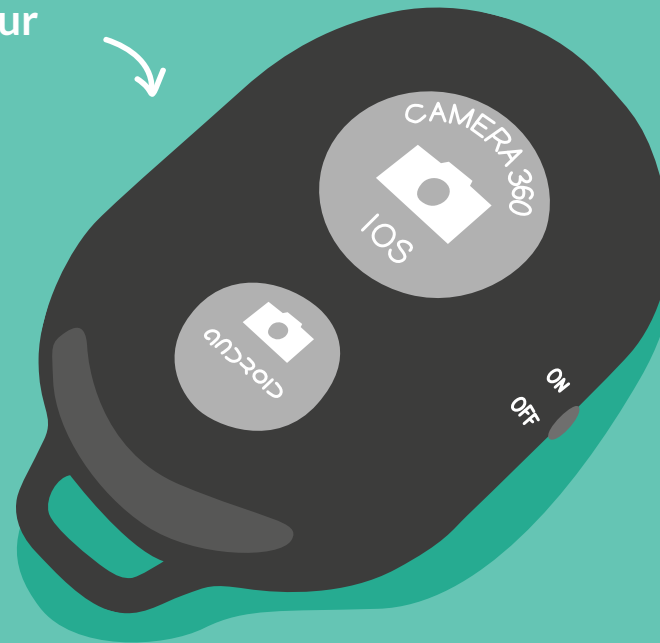
La caméra visualiseur de document permet de filmer une navigation sur smartphone ou la réalisation d'un dessin ou d'un schéma.



Branché à la caméra, le microphone permet d'effectuer de meilleures prises de son. Il est nécessaire de vérifier s'il est allumé avant de commencer l'enregistrement, et s'il ne se trouve pas dans le cadre de la caméra.



Télécommande  
déclencheur

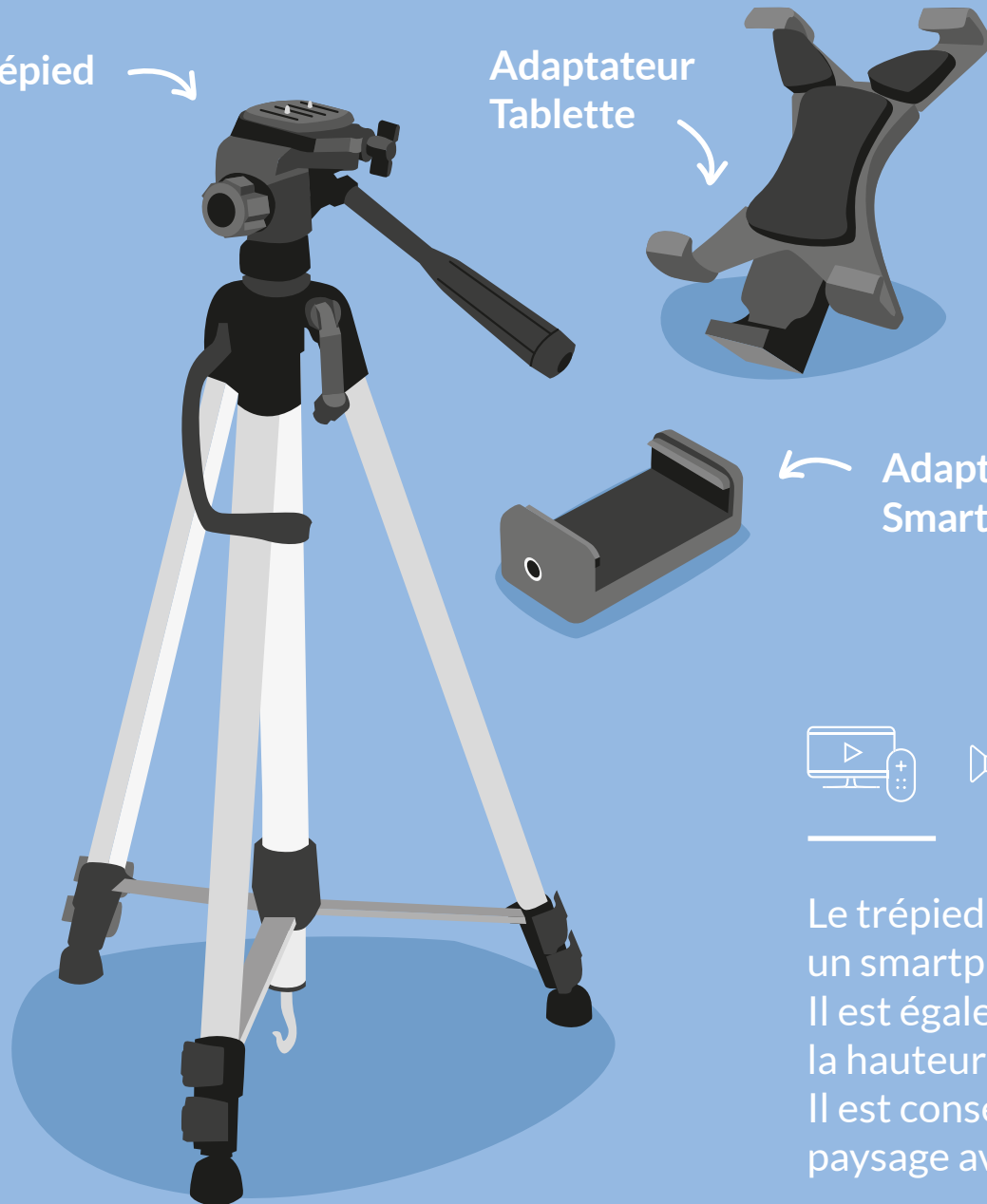


La télécommande permet de déclencher à distance la prise de photo ou un film. Il est conseillé de l'utiliser dans le cadre d'une série de tests/entretiens qui s'enchaînent dans une même pièce.

Trépied

Adaptateur  
Tablette

Adaptateur  
Smartphone



Le trépied permet de fixer une caméra, un smartphone ou une tablette. Il est également possible d'adapter la hauteur et l'angle de captation vidéo. Il est conseillé de filmer au format paysage avec un smartphone.

**Si vous voulez :**

en savoir plus  
tester notre valise,  
préparer une étude  
ou avoir une formation:

contactez-nous à [hello@haigo.fr](mailto:hello@haigo.fr) !