

Grandes familles de mesures

Par rapport aux usages de l'outil actuel ou futur

- **Usages** - « **Us et coutumes** »: “ Pratique sociale que l'ancienneté ou la fréquence rend normale dans une culture donnée / (Dictionnaire de sociologie, Seuil, 1999, p.556)
- **Usage** : Fait de se servir de quelque chose, d'appliquer un procédé, une technique, de faire agir un objet, selon sa nature, leur fonction propre afin d'obtenir un effet qui permette de répondre à un besoin.
- **Utilisation** : manière d'utiliser, **fréquences** d'utilisation, **conditions** d'utilisations, **contextes** d'utilisations
- **Pratiques** : Manière habituelle d'agir avec un objet. Manière habituelle de conduire un métier, une activité.

Par rapport à des perspectives futures

- **Besoins** : Situation de manque ou prise de conscience d'un manque, mettre fin à un manque
- **Attentes** : Action de compter sur quelque chose ou quelqu'un (sans notion de temps)

Par rapport aux capacités de l'outil perçus par l'utilisateur

- **Acceptabilité** : Ensemble des conditions qui rendent quelque chose acceptable; Donner son consentement ou son assentiment à ce qui est offert, à ce qui arrive; agréer qqn.
- **Utilisabilité** : norme iso9241 : « le degré selon lequel un produit peut être utilisé, par des utilisateurs identifiés, pour atteindre des buts définis avec efficacité, efficience et satisfaction, dans un contexte d'utilisation spécifié ».
 - **efficacité** : le produit permet à ses utilisateurs d'atteindre le résultat prévu ;
 - **efficience** : atteint le résultat avec un effort moindre ou requiert un temps minimal ;
 - **satisfaction** : confort et évaluation subjective de l'interaction pour l'utilisateur.

Par rapport à utilisateur de manière intrinsèque

- **Comportement** : Manière d'être ou d'agir d'une personne, psychologie : Ensemble des réactions observables chez un individu placé dans son milieu de vie et dans des circonstances données.
- **Attitudes** : un ensemble de réactions cohérentes, formation de systèmes et de manière de penser (Adorno, la personnalité autoritaire) , Phénomène latent.
- **Opinions** : Une opinion est un avis, un jugement personnel que l'on s'est forgé sur une question ou un sujet en discussion qui ne relève pas de la connaissance rationnelle.. On parle d'opinion individuelle ou d'opinion publique. TLF « Forme particulière de pensée, prise de position morale et intellectuelle d'une société, d'un groupe social, professionnel ou ethnique en tant que force de pression. Opinion mondiale, internationale; opinion civile; opinion morale, ouvrière. »
- **La perception : définition du TLF** Opération psychologique complexe par laquelle l'esprit, en organisant les données sensorielles, se forme une représentation des objets extérieurs et prend connaissance du réel. « *Nos perceptions du monde physique s'organisent en nous (...) sous forme d'images qui représentent avec le plus de fidélité possible ce qui se passe autour de nous. Mais perceptions, sensations, ne tombent jamais dans un terrain neutre; elles engendrent immédiatement une réaction affective, une émotion, qui varient selon la nature de ce qui les provoque, mais aussi selon la nature de celui qui les reçoit.* » HUYGHE, *Dialog. avec visible*, 1955, p. 313.

Par rapport au contexte socio-économique/industriel/environnemental/....

Enquêtes par sondages : Instituts, Eurostat. CREDOC, Observatoires

Etudes ad hoc

Données économiques (INSEE)

Etat de l'art dans l'industrie, analyse des bases de brevets ...

LES BIAIS

- Défaut d'attention
- Effet de récence : mieux se souvenir des événements récents
- Effet de primauté : mieux se rappeler des 1ers éléments
- Ancrage mental : effet de la 1ere impression
- Conformité sociale : chercher à adhérer à la majorité
- Complaisance expérimentale : vous faire plaisir
- Biais de cadrage : influence de la présentation du sujet
- Suggestion : insuffler des idées aux participants
- Dissonance cognitive : être en accord avec ses actes, réinterprétation d'une situation
- Biais de représentativité : mauvais choix des cibles, manque de diversité ou trop, effectif
- Charge de travail et lassitude ...

LES MOYENS DE PASSATION DES EXPERIENCES

- Entretien individuel
- Travaux de groupes : Focus Group
- Carnet de bord ou Social probes
- Des tests de maquettes
- Des tests de logiciels
- Technique de l'information à la demande
- Des mesures physiologiques
- Des questionnaires
- Le magicien d'OZ
- Technique du Scénario
- Imaginer

LES ACTIVITES DE GROUPES

- Questionnaire de pratiques
- Questionnaires de suivi
- Questionnaire de synthèse
- Faire faire des schémas d'interface
- Des tris thématiques
- Des représentations (une organisation)
- Portrait chinois
- Faire des discussions pro et anti
- Des débats ...
- Faire des jeux de rôles
- Grilles points forts/points faibles
- Brainstorming silencieux
- Diagramme des affinités
- Diagrammes des relations
- Classement des activités (vote, est nécessaire de)
- Prendre des photos
- Imaginer