

# OBSERVATION



Participation des utilisateurs finaux



Phase de développement



Anal.



Concep.



Eval.

Budget nécessaire



Temps nécessaire



## Qu'est-ce qu'une **observation** ?

L'utilisateur est en situation naturelle et réalise son activité habituelle. L'évaluateur collecte des informations de manière précise et systématique sur les performances et le comportement de l'utilisateur, dans un contexte de tâche spécifique. Cette technique permet d'identifier ce que fait réellement le sujet en situation réelle et de mesurer les écarts entre l'activité réelle et l'activité théorique.

### Phase de la CCU

Cette méthode peut être utilisée dès la phase d'analyse du besoin, notamment afin de bien comprendre les contextes d'usage ; mais également de façon régulière durant la conception ; et lors des phases d'évaluation afin d'identifier la concordance entre les fonctionnalités du produit et son usage quotidien.

## Comment faire une **observation** ?

Une observation est structurée selon différentes étapes :

### 1. Préparation

- Définition des objectifs : quelles sont les hypothèses de travail ? que souhaite t-on observer ? pourquoi faire ? les objectifs déterminent le type d'observation.
- Préparation d'une grille d'observation : mode d'observation (continu, par séquence), durée, fréquence, moment d'observation, objet de l'observation, type d'informations à observer (déplacements, prises d'informations, actions, comportements, communication, etc.).
- Désignation des observateurs : l'observation doit être sans à priori, adopter une attitude de neutralité, savoir écouter, se faire discret, etc.
- Sélection des participants : Si des personas ont été définis au préalable, il est possible de se référer à eux pour choisir la population cible. Il est important de varier les contextes d'observation.
- Planification : il faut prévoir le matériel nécessaire (enregistrement audio, appareil photo, etc.).

Il s'agit de définir clairement les objectifs et le contexte d'observation, et également préparer la grille d'observation et les protocoles qui vont permettre la classification d'un comportement des utilisateurs.

### 2. Observation

Avant de commencer l'observation, il est important de réexpliquer les objectifs de l'observation et le rôle de l'observateur, et indiquer clairement à l'utilisateur qu'il ne doit pas modifier ses activités. L'observateur identifie les actions entreprises pour atteindre les

objectifs de la tâche : interaction avec l'ordinateur, comportement physique, nombre de tentatives pour accomplir une tâche, motif de succès ou d'échec, etc. Il faut veiller à ce que l'observateur ne gêne pas la situation à observer.

### 3. Analyse

Des données quantitatives et qualitatives sont obtenues, plusieurs niveaux d'analyse sont possibles (fréquence et/ou durée des tâches effectuées, chorologie des tâches, type d'erreur, etc.).

## **Trucs** et astuces

- L'observation peut se dérouler dans des situations d'activités réelles ou au sein d'un laboratoire.



Peut être pratiquée dans des situations réelles, c'est donc bien l'activité réelle qui est relevée.

Permet de repérer des comportements, des activités critiques, etc.



L'analyse des données prend du temps.

Une expertise est requise pour interpréter correctement les données.

Pas d'accès direct aux processus mentaux.

## **Mesures** associées

- Une base de compréhension suffisante de l'activité réalisée : les gestes, les postures, les déplacements, les prises d'informations de l'utilisateur, la nature des informations prélevées et leur support, les actions de l'utilisateur et leurs résultats, les communications, la catégorisation des erreurs, etc.
- Les écarts entre l'activité réelle et l'activité prescrite.
- Les pistes et poursuites de travail.