

SÉMINAIRE DE RECHERCHE

Comment appréhender des utilisateurs qui n'existent pas encore ?

Proposition d'une méthode pour l'ergonomie prospective: l'entretien d'exploration d'expérience

Mardi 20 février 2018 à 10h30
UFR Sciences Humaines et Sociales, Metz
Salle D206

Pr. Eric BRANGIER

Professeur des Universités – Ergonomie & Psychologie des Organisations
Université de Lorraine

L'ergonomie prospective a été développée dans le but d'anticiper les besoins futurs. Elle doit donc proposer des méthodes qui favorisent la projection de personnes dans un avenir qui n'est ni défini ni connu à l'avance. Cependant, les méthodes ergonomiques se sont principalement concentrées sur l'analyse de situations existantes. Par exemple, les méthodes d'analyse de l'activité supposent à la fois l'existence d'êtres humains et de technologies vivant dans un contexte réel, une activité à analyser, et encore, un discours sur les usages et les activités qui se superpose souvent à celui des besoins. En collectant des données sur l'activité réelle et la situation, l'ergonomie propose d'effectuer une analyse rétrospective utile pour corriger un système existant ou prévenir les risques et les défaillances possibles d'un système en cours de conception, mais pas vraiment une analyse prospective.

En effet, lorsqu'il s'agit d'inventer un produit ou un service qui n'existe pas encore, l'ergonome a besoin de nouvelles méthodes pour: anticiper les usages et les activités, fixer rapidement les concepts et les idées, amplifier la créativité pour innover, spéculer sur des situations futures... D'une certaine manière, des méthodes comme les personas, les staffs d'experts communautaires, les storyboards peuvent aider à anticiper les besoins futurs. Mais d'autres techniques doivent encore être développées pour enrichir les interventions en ergonomie prospective.

Dans cette conférence, nous proposerons une technique d'entrevue basée sur la verbalisation des expériences passées comme support de verbalisations qui projettent la personne interrogée dans une situation future.

En se basant sur des recherches effectuées à partir d'entrevues projectives, de journaux d'expérience et de cartographie des expériences, la technique d'entrevue d'exploration des expériences vise à la fois les objectifs suivants:
Présenter une carte d'expériences centrée sur l'activité,
Segmenter l'expérience en trois étapes: avant l'expérience vécue (la phase préparatoire...), pendant l'expérience vécue (lorsque l'activité a lieu...), après l'expérience vécue (l'évaluation personnelle, les souvenirs de l'expérience...).
Visualiser les trois moments de l'expérience sous une forme graphique et textuelle,
Inviter les personnes interrogées à commenter leur propre expérience du passé et à imaginer une expérience future,
Demander aux personnes interrogées d'évaluer leurs souhaits de changement pour leur expérience future.
Aider les personnes à se projeter dans des expériences futures

Pour illustration, cette conférence présentera une étude de terrain faisant suite à la demande d'une entreprise d'appréhender l'avenir de ses produits et services.