

# Entretien des utilisateurs

Séance du 20/10/14

Nous contacter :

- burova.elena@hotmail.com
- mariacristina.stirbu@gmail.com
- moustafa.o.elamin@gmail.com
- bulte@polytech.unice.fr

## Qui interviewer ?

- Les **personnes atteintes** d'Alzheimer
- Les **personnes qui aident** les malades d'Alzheimer (Assistantes)
- Les **personnes qui cotoient** au quotidien des personnes malades

Le nombre de personne est défini selon la possibilité d'atteindre les responsables mais au minimum trois "interviewees" de différents points de vues. On peut toujours utiliser des intermédiaires ou analyser les documents représentés par les experts à propos de cette maladie.

Personnes potentielles à interviewer :

- Personnes du centre d'accueil de jour
- Neuropsy
- Psychomotricien
- ANP
- Mme Dery.
- La fille(Virginie) et la soeur de Mme. Dery
- Le prof. Phillipe Robert

## Pourquoi interviewer ?

- Pour comprendre les besoins réels et les intérêts des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer.
- Pour collecter les moments clés de la journée. (Pour la mise en place de rappels, alarmes,...)
- Pour avoir la description des personnes atteintes maladie d'A
- Pour savoir si on fait une application qui va rappeler les tâches quotidiennes ou si on va élaborer un jeu qui va stimuler la mémoire
- Pour élaborer un scénario et définir les tâches

- Pour définir les personas

Trouver des informations détaillées pour compléter les tableaux suivants :

Dispositif	But d'assistance	Fonctionnalités	Elements d'IHM

Utilisateurs	Buts	Tâches/activités	Scenarios

L'entretien se deroule sur plusieurs phases fonctionnelles:

- **La situation :**

<b>Le scenario pour notre prochain entretien</b>	
<b>Contexte</b>	Rendez-vous avec le Neuropsychologue et la psychologue lundi 27/10/2014 a l'EPU. Les quatres membres du groupe seront présents.
<b>But</b>	Faire l'entretien pour récupérer les informations nécessaires. Prendre connaissance des besoins réels et du contexte d'utilisation de notre projet.
<b>Action</b>	A l'aide d'un questionnaire, les interviewers vont poser des questions qui vont être enregistrées, si possible, par les observateurs
<b>Cadre</b>	
<b>Agent/Acteurs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Personnes du centre d'accueil de jour (Neuropsychologue, Psychomotricien, ANP)</li> <li>-Personnes qui ont des interactions avec des malades:</li> <li>-Mme Dery. <ul style="list-style-type: none"> <li>-La fille de Mme. Dery : Virginie</li> <li>-La soeur de Mme. Dery:</li> </ul> </li> </ul>

	Un expert dans le domaine: -Le prof. Phillippe Robert
<b>Buts/Objectifs</b>	Avoir des reponses à nos questions pour pouvoir clarifier les buts et les besoins
<b>L'utilisateur</b> (voir ci-dessous le tableau de structure d'un persona)	

## Les dispositifs

### - **Les taches: HTA (Hierarchical Task Analysis)**

Les taches sont définies d'après la decision de dispositif utilise.

On peut par contre noter toutes les taches possibles à effectuer pendant la mise en oeuvre du projet.

Taches:

### - **Analyse et recherche** sur le theme de Alzheimer (connaitre les symptomes)

### - **Planing de l'entretien:**

- préparer les questions à poser (definir le nombre de questions, calculer approximativement la durée de l'interview)
- prendre un rendez-vous avec la personne interviewée (définir qui fait l'entretien avec qui)
- Determiner les roles (interviewers ou observateurs)

### - **Analyse des données:**

- Créer un formulaire ou on va stocker toute information - standardiser le questionnaire pour avoir l'entretien structuré
- Reprendre et classifier toutes les informations avec les interviewé du point de vue de la faisabilité, intégration notre app, valeurs ajoutées.
- Choisir la methode la plus concrète pour établir notre projet (jeu ou un application de sauvegarde).

### - **Mise en oeuvre:**

- Etablir les algorithms necessaires pour lancer notre logiciel.
- Former une simple interface homme machine (Marquette)

### - **Verification et validation:**

- Verifier l'efficacité à l'aide des "Black tests"
- Tester en pratique avec des "white tests"
- Validation final par les encadrants

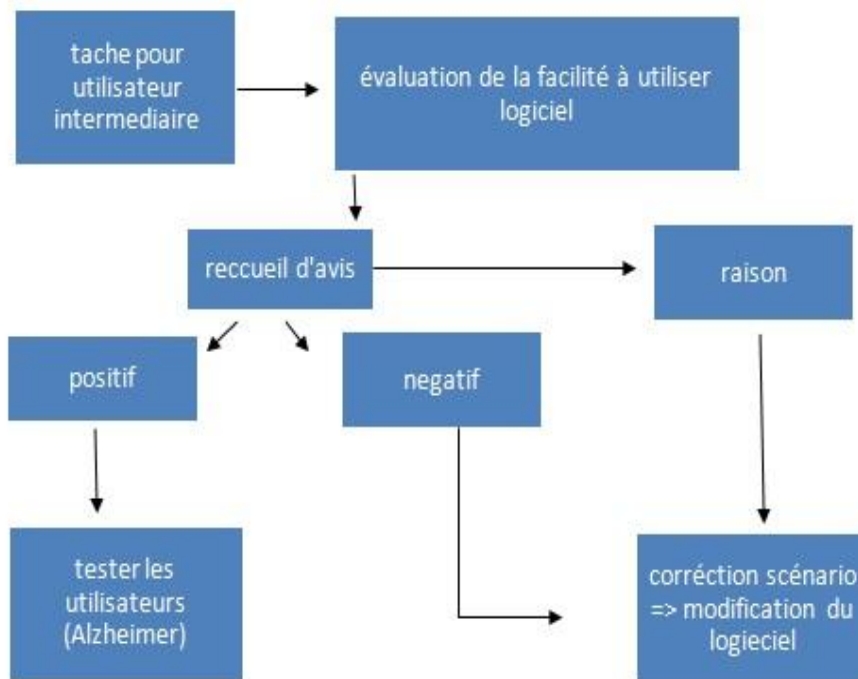
- **Presentation:**

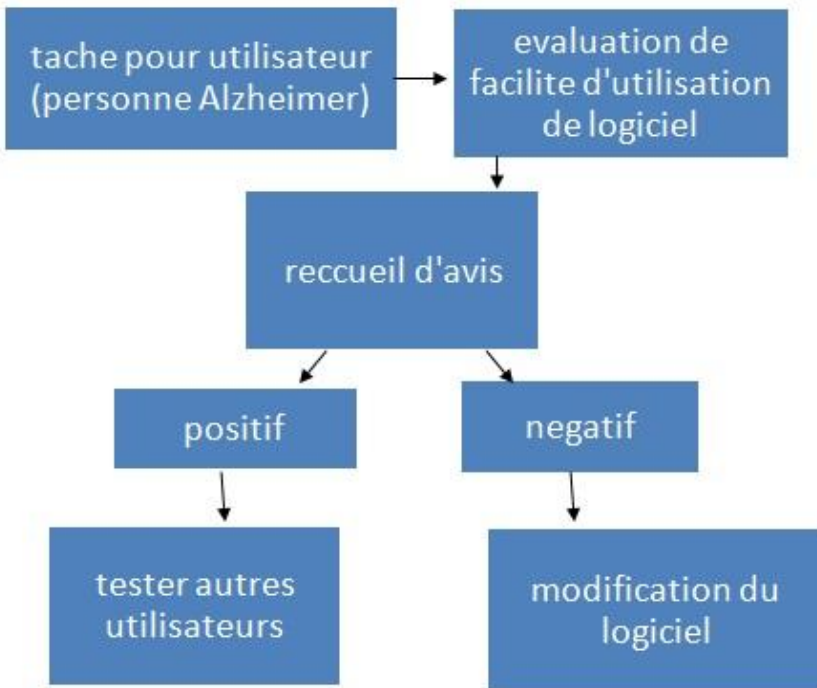
- Concevoir une maquette attirante qui represente notre application
- Présentation finale par les experts

## Analyse de la tache au niveau de l'utilisateur

Nous avons 2 types d'utilisateurs: l'utilisateur intermediaire (assistante) et l'utilisateur lui même (personne atteinte de la maladie d'Alzheimer).

Définir le nombre des participants.





<b>Structure d'un persona</b> Cible = Personne malade	
Identité (Nom, prenom, age, sexe, ...)	
Information sur la famille (Si l'on doit utiliser des visages ou voix familiares)	
La communication avec les autres	
Information sur les loisirs du persona	
Connaissances informatiques et l'expérience du persona	
Symptomes (Difficultés, ...)	

Le genre des exercices fait durant son traitement.	
emploi du temps (Moments clés)	
Citations (Ce qui importe le plus au persona)	

## Où et Quand interviewer ?

-Lieu idéal : centre EHPAD, les assistantes, neuropsychologue, psychomotricien, amp, stagiaires, autres personnes qui ont communiqué avec les Alzheimer  
 -prise de rdv (lundi)

**Adresse: EHPAD - 19 Bis, Avenue THIERS - 06600 ANTIBES**

### Cadre infirmier supérieur :

Tél : 04.97.24.79.50

### Cadre infirmier

Tél : 04.97.24.79.64

### Secrétariat

Tél : 04.97.24.79.59

### Adjoint des cadres

Tél : 04.97.24.79.23

## Comment interviewer ?

- Préparer les questions
- Définir les "roles" des interviewers (Interviewer, observateur,...)
- enregistrer (dictaphone/ video) -> **demandeur la permission** (signature d'un accord : Demander le doc) => voir [annexe 1](#)

# Déroulement de l'entretien

- Présentation de l'équipe
- Présentation du contexte / des motivations / du sujet
- Poser les questions et recueillir les informations
- Debriefing avec les interviewé/interviewers

Post-entretien :

- Debriefing
- Analyse des réponses + bilan

## Questions pour l'entretien

On va préparer 2 types de questionnaire

1- pour les neuropsychologue/psychomotricien avec des questions spécifiques

2- pour les assistantes ou d'autres personnes qui sont en contact avec les personnes malades.

Interviewé	Questions
<b>Professionnels</b>  neuropsychologues, psychologues, psychomotriciens	<p>“Bonjour Madame X, nous vous remercions pour votre participation dans cet entretien. L'objectif de notre discussion est de mieux comprendre le fonctionnement de la maladie d'Alzheimer, pour créer un logiciel qui va aider les personnes malades à se rappeler des tâches quotidiennes à réaliser...”</p> <p>Quels sont les différents types d'ateliers ? Qu'est-ce que vous essayez de leur faire retenir ? Par quels méthodes ?</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Quels sont les symptômes de la maladie A ?</li><li>2. Quels programmes de rééducation vous utilisez ?</li><li>3. Quel type de traitement médical vous utilisez ?</li><li>4. Quel tests vous utilisez pour faire un diagnostic ?</li><li>5. Est-ce que vous utilisez des nouvelles technologies dans l'établissement pour stimuler la mémoire etc ?</li><li>6. Le niveau d'expérience de l'utilisateur<ol style="list-style-type: none"><li>a. (s'ils ont déjà utilisé une tablette/ordinateur, leur aisance ?</li><li>b. Est-ce qu'ils peuvent être autonomes ?</li></ol></li></ol>

c. Si le malade ne sait pas du tout utiliser un smartphone/tablette, y-a-t'il quelqu'un qui peut lui enseigner et l'assister ?

7. Decrivez une journée typique d'une personne A

a. Quelle est la routine de chaque jour (Importance des activités)

b. Quels sont les moments qui se répètent chaque jour ?

c. Quels sont les moments/activités à ne surtout pas oublier ? Et au contraire, quels sont les moments "facultatifs" ?

8. Quels sont leurs loisirs ?

9. Comment ça se passe au niveau de l'orientation spatiale ? Est-ce qu'ils oublient où ils se trouvent ?

10. Les personnes malades d'A perdent-elles la capacité à se connaître elles-mêmes ?

11. Comment vous pouvez caractériser la perte de mémoire ?

12. Est-ce que les traumatismes ou les événements marquants peuvent influencer sur le développement de la maladie ?

13. Au niveau du comportement est-ce que les personnes A ont tendance à être dépressifs, anxieux ?

14. Quel impact donne la maladie sur le langage ? (écoute & parlé)

15. Au niveau de la communication, comment est-ce qu'ils gardent contact avec la famille ?

16. Si on commence à aider la personne A à réaliser certaines tâches quotidiennes, est-ce que la personne A va oublier comment réaliser les tâches.. comme s'habiller ?

17. Est-ce que au niveau des préférences des vêtements il y a des changements comme par exemple une tendance de s'habiller chaque fois dans la même chose ?

18. S'ils ont besoin de règles à suivre (par exemple: ne pas oublier de fermer l'eau après s'être lavé les mains,...)

19. En ce qui concerne l'appétit, est-ce qu'ils prennent du poids ou inversement ils maigrissent ?

20. Au niveau du sommeil, est-ce qu'ils sont plus fatigués que les personnes non atteintes ou est-ce qu'ils ont des cauchemars ?

21. Quel est le rôle des exercices physiques, dont le sport occupe dans la vie des personnes malades ?

22. Est-ce que les personnes A peuvent conduire une voiture ?

23. Quels sont les besoins des personnes malades ?

24. Est-ce qu'il est préférable que le malade soit assisté durant l'utilisation de notre application ?



	<p>25. Si le logiciel est destiné seulement pour les personnes qui sont dans le centre ou s'il y aussi des personnes qui sont à leur domicile (sont-ils assistés à distance) ?</p> <p>26. Quel serait le format le mieux adapté pour afficher les tâches (exemple: images + texte, son, choses interactives)</p> <p>27. Quel serait le support le mieux adapté ? (Mobile, tablette, pc,...)</p> <p>28. Quelles seraient les fonctionnalités importantes à mettre en place ?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Questions complémentaires :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dans quel(s) cas l'application sera utilisée ?</li> <li>- S'il doit être sécurisé ? Outils en ligne ou installé directement sur le support ? (Compte utilisateur)</li> <li>- Si l'on personnalise pour chaque malade ou non (exemple: avec des images de la famille ou non)</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>Autres personnes</b> (stagiaires etc)</p>	<p>“Bonjour (stagiaire/X), je te remercie de participer à cet entretien. L'objectif de notre discussion est de mieux comprendre la maladie d'alzheimer. Dans le cadre d'un projet scolaire, nous voulons créer un logiciel qui sera utilisé à la fois par les assistantes /ou famille et par l'individu atteint maladie d'A.</p> <p>Pour commencer, je te demanderai de te présenter et de dire dans quel établissement tu as effectué le stage et ...”</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Quel était ton 1<sup>er</sup> impression quand tu as rencontré les personnes atteintes maladie d'A ?</li> <li>2. Quelles sont les symptômes de la maladie ?</li> <li>3. Quel type de comportement tu as rencontré ?</li> <li>4. Décris-moi une journée typique d'un A</li> <li>5. Quels sont leurs loisirs ?</li> <li>6. Est-ce que les personnes A utilisent le support informatique (téléphone, ordi, tablettes)</li> <li>7. Est-ce que l'humeur des personnes A change souvent ?</li> <li>8. D'après ton observation, est-ce qu'ils ont des épisodes dépressifs ?</li> <li>9. Est-ce que t'as déjà remarqué des crises de panique, de l'inquiétude ?</li> <li>10. Les personnes malades d'A perdent-elles la capacité à se connaître eux-mêmes ?</li> <li>11. Comment ça se passe au niveau de l'orientation spatiale ? Est-ce qu'ils oublient où ils se trouvent ?</li> <li>12. Est-ce que tu as remarqué des problèmes avec l'expression</li> </ol>

	<p>orale ou écrite?</p> <p>13. Est-ce que tu as participé à des programmes de rééducation?</p> <p>14. Au niveau de la communication comment ils gardent contacte avec la famille ?</p> <p>15. Si on commence à aider a personne A à réaliser certaines taches quotidiennes, est ce qu'elle va oublier comment réaliser les taches.. par exemple s'habiller ?</p> <p>16. Est-ce que au niveau des preferences des vetements il y a des changements comme par exemple une tendance de s'habiller chaque jour avec une meme tenue ?</p> <p>17. En ce qui concerne l'appetit, est ce qu'ils prennent du poids ou inversement ils maigrissent ?</p> <p>18. Est-ce que la maison de retraite utilise des nouvelles technologies dans l'établissement pour stimuler la mémoire etc ?</p>
--	---

## Scénario

1. Elaboration d'un questionnaire
2. Selection des interviewés
3. Prise de rdv
4. Evaluation du temps pour poser les questions
5. Enregistrement audio/video
6. Redaction et analyse du contenu du dialogue (analyse des besoins, situation, maladie, etc.)
7. Définition des tâches
8. Elaboration d'un modèle
9. Verification et mise en pratique
10. Presentation

## Annexe 1

<http://www.innovation-alzheimer.fr/azgame/>

## Annexe2: Permission d'enregistrer l'entretien

### **Autorisation individuelle d'être interviewé(e)**

Je soussigné(e) : ..... autorise d'être (cocher les mentions)

Interviewé(e)

Filmée

Enregistré(e) sur dictaphone

Par l'équipe des étudiants : BUROVA Elena, STIRBU Cristina, BULTE Tony, EL AMIN Mustafa, dans le cadre d'un projet universitaire.

En conséquence, j'autorise l'éditeur à diffuser, reproduire et communiquer au public les films, l'audio-matériel pris(es) lors de l'entretien.

Le bénéficiaire de l'autorisation s'interdit expressément de procéder à une exploitation des films et/ou interviews susceptibles de porter atteinte à ma vie privée ou à ma réputation.

Fait à ..... le .....

Signature de la personne filmée et/ou interviewée