

Retours d'usage

Observation des tests

Projet testé : Bienvenue

Date :

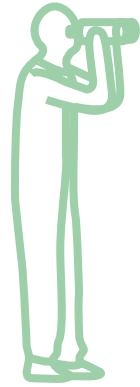
Équipe :

Moment de la journée :

L'OBSERVATION

Observer minimum 3 personnes
(au moins 2 usagers – 1 agent) pour repérer :

- Quels sont les déplacements, parcours ?
- Quelles interactions y a t-il avec la proposition, de quelle manière l'utilisent-ils ?
- Quelles sont ses réactions ?



L'OBSERVATION

LES INTERVIEWS

Questions génériques :

- Pour quelles raisons vous rendez-vous au Centre Administratif ?
- Êtes-vous déjà venu ?
- Qu'est-ce qui a été facilitant dans vos démarches ?
- Qu'est-ce qui a été difficile ?



Questions spécifiques à ajouter par rapport à la proposition :

Projet "Bienvenue" :

- Comment trouvez vous l'organisation actuelle du plateau / de l'accueil ?
- Arrivez vous à trouver les informations que vous cherchez ? De quelle manière ?
- Pour vous, quelles informations sont claires et accessibles ? Lesquelles ne le sont pas ?

LES INTERVIEWS

LES INTERVIEWS

SYNTHÈSE À CHAUD !



Ce qui fonctionne :



Ce qu'il faut modifier, approfondir, préciser :



Une idée suscitée par le test :
