



Rapport de l'analyse de l'activité - Demande de création d'un site web

DESIGN CENTRÉ UTILISATEUR ET ERGONOMIE

Introduction

Pour faire suite à une demande de création de site web par un commanditaire, j'ai entrepris des recherches et la récolte d'informations en vue d'établir un cahier des charges tourné vers l'ergonomie en faveur de l'utilisateur.

L'objectif de ce site est d'être un support pour diffuser la connaissance de la culture astrologique, et notamment pour produire des thèmes astraux et faciliter leur interprétation. En ce qui concerne les thèmes astraux, il y en a trois sortes : de naissance et relationnel (sinastrie et composite). Chaque thème comprend une carte astrale indiquant la position des planètes à un moment donné et un rapport écrit synthétisant et analysant la carte astrale correspondante.

Participants

A cette fin, j'ai interviewé deux personnes faisant partie du public cible du site web en question.

Le premier est Monsieur D. G., sexe masculin, 54 ans, Français. Monsieur G. est diplômé de l'École des Hautes études de commerce (HEC) de Paris et pratique depuis 20 ans le consulting en entreprise en communication et ressources humaines. Depuis les 3 dernières années, Monsieur G. partage son activité moitié-moitié entre le consulting et le coaching d'orientation professionnelle. Le but prioritaire de son rôle de coach est d'accompagner ses clients vers une amélioration de leur condition de travail, soit, selon le cas : changement de voie professionnelle, recherche d'une meilleure place de travail, participation à des entretiens d'embauche, reprise de la vie professionnelle, bilan des compétences, entre autres. Je connais personnellement Monsieur G. depuis 10 ans.

- Date de l'entretien : 12.11.2016 de 19h00 à 20h15
- Lieu : Chez l'utilisateur (Paris - France)
- Durée : 1h15 d'enregistrement
- Volume : 35 Mo
- La source audio se trouve dans mon dossier Travaux du réseau TECFA : <http://tecfaetu.unige.ch/etu-mal/tt/wall-e/fariash7/ergo/andrea-interview-user1-monsieur-astrologie.MP3>

La deuxième est Madame D. G. (mêmes initiales que le premier interviewé !), sexe féminin, 53 ans, Suisse-Brésilienne.

Madame G. a un bachelor en psychologie, un master en sociologie et, à la suite d'une formation en gestion en entreprise et en gestion de projets, elle travaille en entreprise comme cheffe de projet. Les relations humaines sont son centre d'intérêt personnel et professionnel : pour avancer dans la gestion d'un projet elle doit gérer les collaborateurs concernés. Je connais personnellement Madame G. depuis 18 ans.

- Date de l'entretien : 19.11.2016 de 16h00 à 16h45
- Lieu : Chez l'utilisatrice (Genève - Suisse)
- Durée : **40 min d'enregistrement**
- Volume : 19 Mo

- La source audio se trouve dans mon dossier Travaux du réseau TECFA : <http://tecfaetu.unige.ch/etu-malitt/wall-e/fariash7/ergo/andrea-interview-user2-madame-astrologie.MP3>

Méthode

J'ai sollicité ces deux personnes pour un entretien au sujet de leur utilisation de l'astrologie. Les entretiens ont été menés de forme semi-directive et ont été enregistrés.

Pour ce travail, j'ai préparé une liste de questions ouvertes visant à reprendre l'entretien, si nécessaire, pour arriver à mon but : savoir comment ces deux personnes emploient l'astrologie. Comme j'ai utilisé ces questions notamment lorsque l'interviewé s'écartait du thème défini, j'ai décidé de copier la liste dans une annexe se trouvant à la fin de ce rapport. Cette liste a été rectifiée pour le deuxième entretien, celui de Madame G.

- La question d'ouverture de l'entretien de Monsieur G. a été la suivante : Quelle est l'activité globale que tu accomplis avec l'astrologie ?
- Pour Madame G., la question d'ouverture a été celle-ci : Quel est ton usage de l'astrologie ?

Tous les concepts et descriptions exprimés dans ce compte rendu ont été énoncés exclusivement par les deux interviewés. Durant l'interview, j'ai parfois reformulé leurs paroles pour valider ou affiner ma compréhension, mais je n'ai émis aucune suggestion ou opinion.

Dans le présent travail, les textes entre guillemets représentent des extraits d'enregistrements, et les nombres entre parenthèses affichent le repère temporel du texte dans l'enregistrement en minutes et secondes.

Résultats

Intentions des personnes

Monsieur G. utilise l'astrologie parfois "en appui d'accompagnement individuel" (0'30") lors de ses séances de coaching personnel sur des problèmes que ses clients vivent sur les places de travail. Ce n'est pas la technique principale qu'il utilise lors de ces séances, bien au contraire, mais "l'astrologie [lui] permet finalement d'avoir un point d'entrée alternatif dans le soutien" (1'40"). Monsieur G. exploite les informations obtenues par le thème astral natal du client pour suggérer des pistes pour l'orientation professionnelle de la personne.

Madame G., quant à elle, utilise l'astrologie tant pour des fins personnelles que professionnelles. Tout comme pour Monsieur G., elle considère l'astrologie un outil d'analyse complémentaire. Son plus grand intérêt par rapport à l'astrologie au niveau professionnel, c'est de porter un regard sur les relations interpersonnelles des collaborateurs, ainsi que d'envisager la nature des nouvelles relations de travail lors de l'engagement d'un collaborateur ou lorsqu'elle-même est engagée (son rapport avec ses collègues ou chefs). Son usage personnel a pour but d'apporter des informations sur ses relations amoureuses. Madame G. cherche alors à connaître « les chances des relations que je pouvais avoir, professionnelles ou personnelles » (1'45").

Objets d'intérêt mentionnés

Les deux personnes ont apporté des éléments qui se complémentaient pour garantir le succès d'une information astrologique.

Monsieur G. et Madame G. proposent un même traitement des données sur les informations de l'astrologie. Cette organisation, décrite ci-dessous, permettrait autant à un débutant qu'à un connaisseur de se repérer dans le grand volume d'informations et de variables de cette discipline. Ces informations sont disponibles dans la littérature sur l'astrologie.

Exemple : Dans la carte natale d'une personne on retrouve Jupiter en Poisson dans la Maison 5, en opposition à la Vierge en Maison 11.

- **1er niveau** : Pour un thème de naissance, expliquer les concepts évoqués par Jupiter, la Maison 5, la relation d'opposition et, dans ce contexte, élucider et résumer la situation décrite par la position de la planète Jupiter.
- **2e niveau** : Expliquer ensuite comment se passe l'intégration de Jupiter dans les 12 signes et les 12 maisons (total : 144 positions maisons-signes).
- **3e niveau** : Commenter l'intégration de ces 144 positions avec les 10 planètes (1440 positions).
- **4e niveau** : Aborder ensuite les relations interpersonnelles (thème d'une sinastrie ou d'un composite) avec la production d'une carte et d'un rapport écrit.

Les deux interviewés soulignent encore le besoin de divulguer également les informations ci-après : signification symbolique de toutes les planètes, de chaque signe, des maisons et des aspects entre les planètes. "Avoir un bréviaire en ligne de l'ensemble de toutes les positions [planètes, maisons, signes, aspects] possibles" (Monsieur G. - 15'00"). Par exemple, ce qui signifie d'avoir Mars en Bélier, ou la Lune en Vierge, ou encore le Soleil en Gémeaux dans la Maison 8. Madame G ajoute que l'utilisation de termes techniques fait décrocher le lecteur, qui perd l'intérêt pour la matière.

L'importance de la production des cartes des trois types et de leurs respectifs rapports est soulignée par les deux. On parle donc de la carte natale et des deux cartes relationnelles (sinastrie et composite).

Monsieur G. mentionne l'aspect rapide et concis exigé des informations actuellement : au maximum 140 caractères (règle de Twitter appliquée également à la presse et au web). Il suggère indirectement que les explications des termes et fonctions astrologiques soient courtes.

Quant à Madame G., comme elle consulte plutôt les rapports écrits que les cartes, elle remarque que « **Il faut qu'il [le rapport] soit accessible à quelqu'un qui vient avec son ignorance et qui cherche des réponses. Il faut que le langage soit clair, il faut se mettre au niveau de quelqu'un qui ne connaît pas l'astrologie** » (9'58"). Elle réitère son besoin d'avoir un rapport clair et personnalisé : "On le lit [le rapport] et on a l'impression qu'il a été généré pour vous. Vous vous sentez unique. C'est quelqu'un qui s'adresse à ma personne pour mes prévisions." (17'30") En outre, elle imagine qu'en plus de la production de rapports écrits un site pourrait fournir des rapports sonores, une fonctionnalité intéressante pour ceux qui souhaitent écouter la lecture d'analyse d'un thème et pour les personnes malentendantes.

D'autre part, Madame G. a mentionné l'achat effectué dernièrement d'un e-book: "L'astrologie de la psychopathologie". Dans cet ouvrage, ce qui l'intéresse, c'est de connaître des études de cas par rapport à des thèmes précis, par ex., les psychotiques, la paranoïa. Elle mentionne alors la possibilité et l'intérêt de faire des recherches de thèmes à travers des mots-clefs dans un environnement numérique.

Actions et opérations décrites

Les deux utilisateurs consultés ont des manières différentes de traiter le même matériel.

Monsieur G., qui a suivi une formation avec une astrologue, n'utilise pas de support écrit pour analyser les thèmes astraux de ses clients : il le fait selon les concepts qu'il a appris et mémorisés. Une fois une carte natale astrale établie pour un client, Monsieur G. consulte les informations qui concernent sa mission : pour une question professionnelle, la position du Soleil du client (pour un homme) et la position du Soleil et de la Lune (pour une femme). "La position du soleil parle du projet de vie de la personne." (8'00").

Madame G., pour sa part, imprime une carte natale et le rapport d'analyse du thème produits par un site web, mais elle se concentre uniquement sur le rapport écrit. Elle connaît le symbolisme de certaines planètes mais n'est pas capable d'effectuer une analyse directement en regardant la carte d'un thème. Ses sources d'information sur l'astrologie sont plutôt les livres, un site web et parfois des conseils d'astrologues.

Obstacles rencontrés

Monsieur G. n'arrive pas à déchiffrer toutes les combinatoires des 4 éléments (signes, maisons, planètes et aspects) pour ses clients, donc s'il éprouve de la difficulté à analyser un aspect de la carte il la laisse de côté ou invite le client à consulter un astrologue professionnel. Ce problème pourrait être résolu par un algorithme pour de l'astrologie on line (exemple : site de Liz Greene – www.astro.com). Par contre, au niveau professionnel, il faut prendre en compte que quelqu'un qui ne vit pas son thème astral, c'est quelqu'un qui n'habite pas au moins une dimension de lui-même. "Souvent quelqu'un qui vit dans une représentation fautive de lui-même (...) **généralement dans une représentation héritée.**" (27'00") C'est quelqu'un qui agit comme sa famille, ses parents lui ont appris à faire. Et comme cette personne a une fautive image de soi-même, elle accepte des postes qui ne lui correspondent pas. Ces personnes ont de la peine à se faire conseiller par une vision astrologique.

Une difficulté mentionnée par les deux : pour faire un thème astral utile, la personne doit connaître son horaire de naissance très précis, ce que les personnes ne savent que très rarement.

Les deux interviewés sont unanimes à indiquer que l'une des difficultés de l'astrologie c'est de se faire conseiller par un bon astrologue : sensible et pédagogue. Il devrait tout d'abord expliquer "c'est quoi les planètes, à quoi ils correspondent ? c'est quoi les signes ? c'est quoi les maisons ? et les aspects ?" (Monsieur G. - 43'00") Après cette introduction, l'astrologue peut passer à l'analyse de la position des planètes de son client, de leurs maisons, etc. Madame G. raconte une mauvaise expérience vécue avec astrologue qui ne lui a rien expliqué et qui, en plus, lui a donné une leçon et passé un savon lors d'une consultation, ce qu'elle a trouvé inadmissible. "On ne paye pas pour se faire maltraiter. On paye pour avoir une orientation et pour pouvoir se défendre, pour se protéger, même si c'est le pire qui va nous arriver" (Madame G - 36' 10").

Quant à Madame G., qui n'arrive pas à lire la partie graphique, elle serait intéressée d'apprendre quelques notions de base d'une lecture de thème : quelle est la caractéristique de la personne ou de la relation entre deux personnes lorsque plusieurs planètes se trouvent dans une maison ou lorsqu'une maison est vide, etc. "Ce serait intéressant d'avoir une partie interactive [sur la carte]. (...) **Regarder le graphique et déjà avoir une nouvelle perspective, autre que la parole, le texte, (...) comment les planètes se distribuent par les 12 maisons**" (13'50").

Anecdotes rattachées à cette activité

Pour une de ses clientes, avec laquelle il a déjà eu 15 entretiens, Monsieur G. explique petit à petit son thème astral pour lui montrer des aspects de sa personnalité qu'elle a entièrement escamotés. En fait, elle était allée voir une astrologue mais n'avait rien compris à ce que cette astrologue lui avait dit sur sa personnalité. Monsieur G. reprend donc petit à petit les informations de son thème astral et explique la signification de chaque aspect. Cette cliente a vendu une entreprise, veut en racheter une autre et a besoin de conseil pour la démarche. Elle a une belle capacité d'entrepreneur mais n'a pas confiance en elle.

Madame G. mentionne deux exemples personnels d'interprétation de l'astrologie. Dans l'un des cas, le thème interpersonnel d'un couple qui allait se marier présentait un bon aspect en maison 3, propice à la collaboration pour faire de l'argent ensemble mais pas nécessairement lié à la notion de famille ou de sentiments. Malgré cet aspect inusité pour la constitution d'un couple, ce mariage dure depuis plusieurs années. L'avis de l'astrologie concernant le point fort du couple (faire de l'argent) s'est confirmé, mais n'a pas eu de répercussion négative sur le couple en soi. En tout cas pas dans ce mariage, car les deux mariés vivent pleinement et harmonieusement leur relation, qui présente effectivement une caractéristique plutôt économique que sentimentale. Un autre exemple, où l'astrologie a visé juste, concerne également un thème astral de couple. C'était prévu dans ce thème que la fiancée allait donner beaucoup plus à l'autre dans la relation que son partenaire et qu'elle allait en souffrir. Ceci s'est avéré juste et a été la raison de la rupture du couple.

"Scénarios d'usage" construits à partir de cette expérience

Madame V. ouvre le site et, pour le tester, fait faire son thème astral natal. La carte avec son thème natal ainsi que son respectif rapport d'analyse. Elle peut les imprimer ou lire à l'écran. En lisant le rapport écrit, elle apprécie la clarté du texte, mais reste intriguée par sa carte natale, qu'elle trouve impénétrable. En fait, elle ne connaît aucun des symboles qui y sont inscrits. Alors, en approchant sa souris des symboles de la carte elle découvre qu'elle pourra lire des informations concises sur chaque symbole rédigées de manière simple et courte en forme d'info-bulles. Si Madame V. le souhaite, ces info-bulles pourront ouvrir des pages plus complètes, contenant la totalité des informations de chaque détail du site, par exemple, la page sur la planète Jupiter ou sur le signe du Cancer ou sur la Maison 10. Après la lecture de chaque page complète sur une planète, un signe, une maison ou un aspect, Madame V. sera invitée à répondre à un quizz visant à l'introduire dans l'apprentissage et la compréhension des informations contenues dans un thème natal. Ces informations peuvent être accessibles à travers des textes écrits et une lecture numérique à haut voix.

Réflexion sur mon propre travail

Le volume de travail de conception de ce site s'avère être beaucoup plus important que je n'avais évalué au début. Le commanditaire avait quelques idées. Puis le premier super utilisateur interviewé, Monsieur G., a apporté de nouveaux aspects à explorer. Ensuite, c'était le tour à Madame G. de donner son avis, moins experte que le premier utilisateur, mais tout aussi sensible à certains aspects et difficultés de l'utilisation de l'astrologie. Ce qui m'étonne dans ce travail, ce sont les points de vue abordés par ces personnes et auxquels je n'avais pas pensé auparavant. En d'autres termes, chaque intervenant de ce travail **apporte une brique pour la construction... du meilleur site d'astrologie du monde ? En tout cas, j'ai ressenti à plusieurs reprises beaucoup de plaisir à découvrir de nouvelles facettes de l'utilisation, de l'organisation et de l'étude de l'astrologie.**

Quant à mon travail en soi, je fais mes interviews et suis les consignes du travail. Pour l'analyse des interviews, même sans avoir fait la transcription j'ai réécouté intégralement les enregistrements. Ce travail est long, certes, toutefois j'en reconnais l'utilité : lors de cette deuxième écoute j'ai saisi quelques remarques des utilisateurs qui m'avaient échappées **dans le "feu de l'action" de l'interview...**

Sources

Le site www.astro.com est mentionné par les deux interviewés, qui l'utilisent pour commander des thèmes natals, des sinastries, des composites et leurs respectifs rapports. Monsieur G. a cité également un autre site web, qu'il utilise pour établir gratuitement des cartes de thèmes astraux : www.astroo.com

Les deux interviewés ont cité une astrologue de référence : Madame Liz Greene, Anglaise, auteure de plusieurs livres d'astrologie, créatrice du site www.astro.com.

Monsieur G. a cité également les noms de certains astrologues qu'il considère responsables d'une production astrologique commerciale, rudimentaire et non intéressante, dont le travail est une des raisons de la mauvaise réputation de l'astrologie : Elisabeth Teissier, Didier Colin, Ecole française d'astrologie, la famille Barbault.

Annexe

Liste des questions préparées pour les entretiens :

- Quel moyen utilises-tu pour l'accomplir ? (arriver à ta fin)
- Comment vous faites pour lire un thème astral ?
- Quels sont les moyens que tu utilises pour réaliser des interprétations de thèmes astraux ?
- Quel est ton intérêt envers l'astrologie ?

- Peux-tu me raconter la dernière fois où tu as étudié l'astrologie ? Est-ce que cela se passe toujours comme ceci ?
- Quelles sont tes intentions par rapport à l'astrologie ?
- Quels sont les événements marquants (en positif ou négatif) liés à ton utilisation de l'astrologie dans ton activité professionnelle ?
- Comment choisissez-vous votre source d'informations ?

N.B. : Privilégier des questions avec :

- **Relances** : pourquoi-comment ?
- **Méthode** : incidents critiques
- **Story telling**