



# L'usage des automates interactifs en lieux publics. 1988-2008 quelles évolutions ?

*Daniel THIERRY*  
CRAPE-ONTICM  
IUT DE LANNION

**5 et 6 juin 2008, Guidel**



# Comment les conditions d'utilisation des bornes interactives ont-elles évolué en 20 ans ?

- *Pourquoi poser cette question aujourd'hui ?*
- *Quelle offre disponible en 2008 ?*
- *Les réponses techniques sont-elles satisfaisantes ?*
- *L'acceptabilité sociale a-t-elle évolué ?*

## ■ **Domaine d'étude.**

---

- **2 champs d'investigations sont ouverts :**
  - **- Connaître *in situ* les comportements et réactions des usagers des automates interactifs**
    - 2 études de terrain privilégiées (CRAPE-ONTICM)
  - **- Évaluer les interfaces disponibles et expérimenter de nouvelles offres**
    - Évaluation et tests en laboratoire (CRPCC)

## ■ Méthodologie.

---

### ■ Reprise de la méthodologie des études conduites en 1988

#### ■ Observations des usagers *in situ*

- 262 dans le hall de la gare SNCF de Rennes
- 160 dans l'agence ANPE de Lannion

#### ■ Entretiens brefs avec les usagers

- 183 dans le hall de la gare SNCF de Rennes
- 101 dans l'agence ANPE de Lannion

#### ■ *Entretiens avec les responsables de l'implantation des dispositifs*

- *chef de gare et directeur financier de la gare SNCF de Rennes*
- *chef d'agence et responsable du suivi de l'implantation des bornes à l'agence ANPE de Lannion*

## ■ Résultats.

---

- **Des comportements qui ne changent pas**
  - - les répartitions par sexe et âge
  - - l'approche et l'attitude durant l'interaction
  - - l'utilisation intuitive
  - - la satisfaction de la demande
  
- **Des comportements qui changent**
  - - une plus grande familiarité avec l'interactivité
  - - une utilisation rationnelle de l'automate
  - - la disparition des «*touche-à-tout*»

## ■ Résultats.

---

- **Des propos qui ne changent pas**
  - - l'utilisation est aisée
  - - l'utilisation spontanée des automates
  - - la préférence *a priori* pour la machine
  - - l'intérêt pour les nouvelles technologies
  
- **Des propos qui changent**
  - - ce n'est pas la première utilisation
  - - l'utilisation de l'ordinateur
  - - la recherche d'informations en ligne
  - - les discours d'experts disparaissent

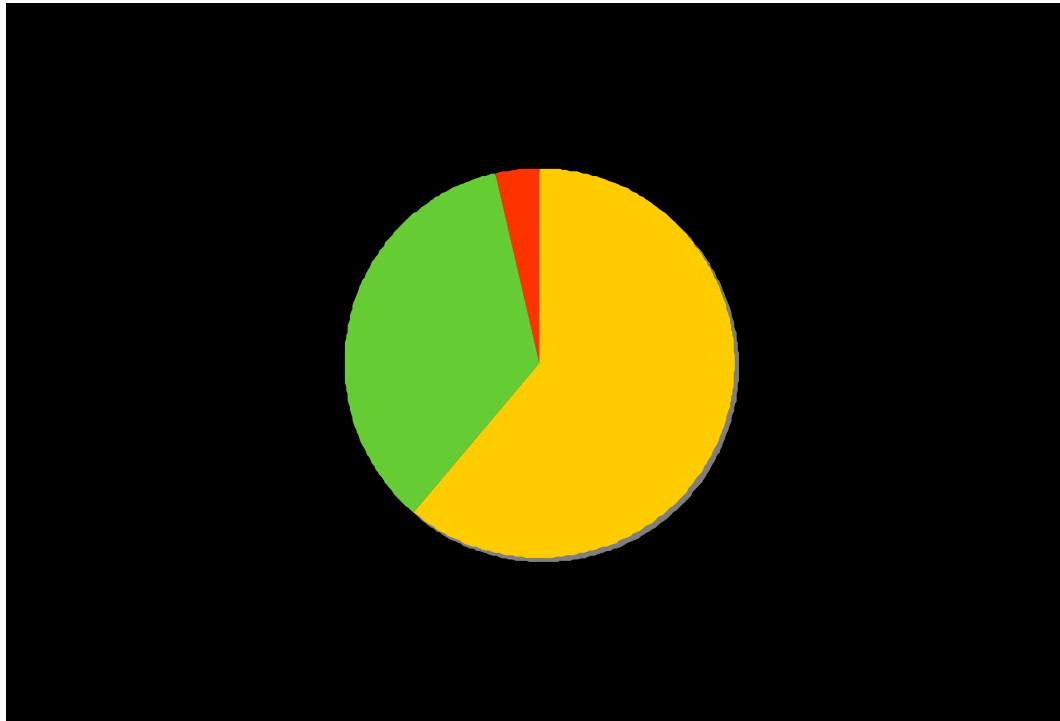
## ■ Résultats.

---

- **Ce qui est dit à propos du choix Homme/Machine**
  - - la fascination et la peur ont disparu
  - - les critères sont plus objectifs
  - - la compétition Homme/machine est absente
  - - peu de commentaires sur les défaillances de la machine

## ■ Résultats.

- **Ce qui est dit à propos du choix Homme/Machine**
- *À compétences et à disponibilité égales, préférez vous vous adresser à une machine ou à une hôtesse ?*



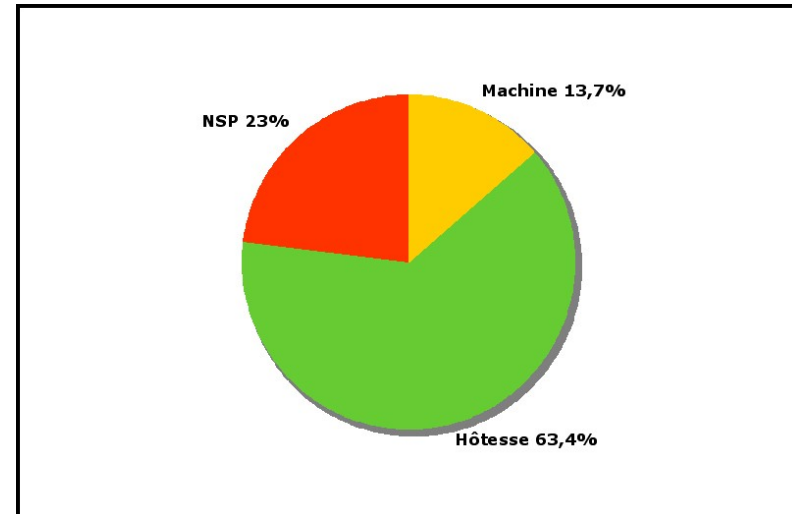
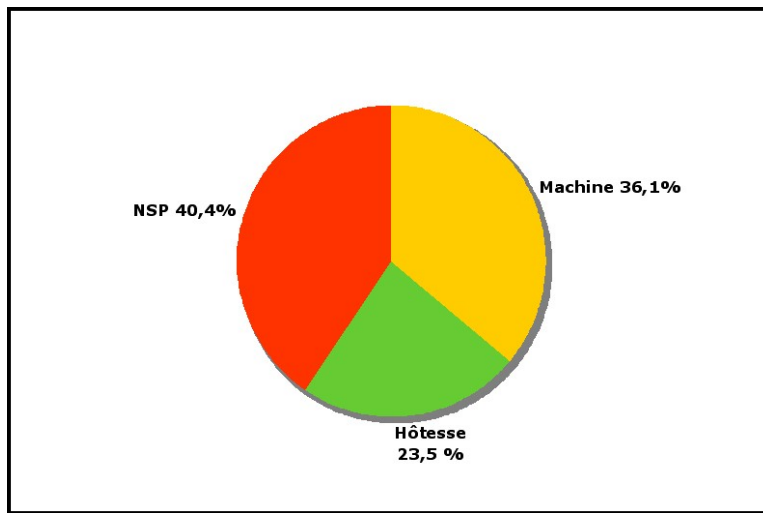
*résultats de l'ANPE*



## ■ Résultats.

### ■ Ce qui est dit à propos du choix Homme/Machine

#### ■ Qui est le plus rapide ?

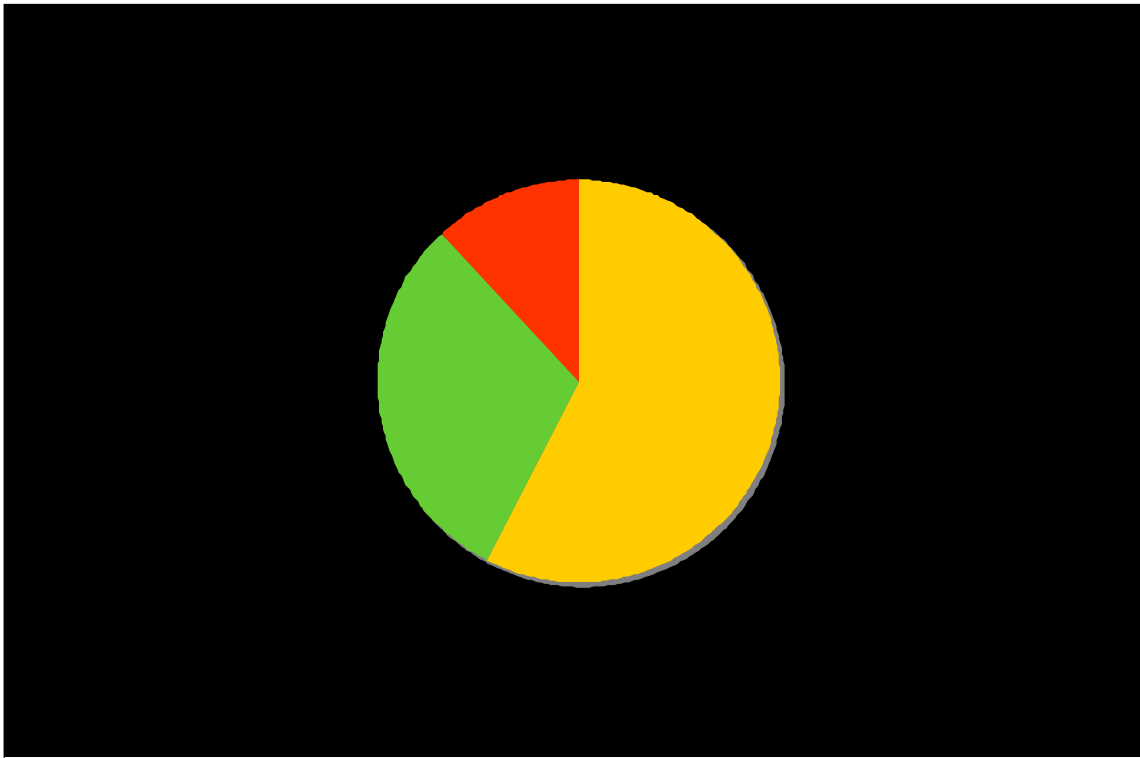


#### ■ Qui délivre la réponse la plus précise ?

## ■ Résultats.

---

- **Ce qui est dit à propos du choix Homme/Machine**
- *Auprès de qui est-il plus facile de reformuler sa demande ?*



## ■ Résultats.

---

- **Conclusions principales de cette étape**
  - **L'offre de services via automates est acceptée dès lors qu'elle procure un avantage appréciable par l'utilisateur.**
  - **Les interfaces semblent donner satisfaction aux utilisateurs qui ne cherchent plus à perfectionner l'offre existante.**
  - **L'attente se porte sur des services uniques, simples et prolongeant d'autres *media*.**