



Plein feu sur l'écosystème de vos utilisateurs à travers :



La représentation de leur environnement quotidien et la pratique de leur routine

OU



L'observation des différents contextes, interactions et activités

Vous devez faire preuve d'une grande capacité d'adaptation et d'un grand niveau de sensibilité

Vous apprendrez davantage sur les différences entre ce qui est dit et ce qui est fait, les dynamiques de pouvoir, les déclencheurs émotionnels et les interactions non signalées.

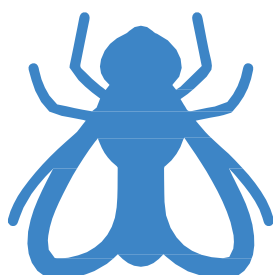


IMMERSION

Voici quelques exemples d'outils que vous pourrez utiliser dans le cadre de cette méthode.

Outils d'observation et de suivi pour permettre de capturer les informations subtiles

Se faire discret



Parfois, le fait de minimiser votre présence et les perturbations que vous créez dans l'environnement de l'utilisateur est un excellent moyen de se rapprocher d'une situation réelle. Soyez discret et non envahissant.

Il est probable que votre présence soit quand même remarquée, mais essayez de vous fondre dans le décor de façon respectueuse et regardez, ressentez et apprenez grâce à un état d'esprit actif.

Entrevues spontanées



Dans le cadre de l'immersion, vous pouvez également décider d'interagir avec le grand cercle social des utilisateurs. C'est une excellente occasion de rencontrer, d'échanger et d'apprendre des personnes qui ne font pas partie de la population ciblée.

Soyez audacieux et curieux, explorez de nouveaux domaines afin de mieux comprendre tous les contours de l'expérience utilisateur.



IMMERSION

4.1.1 | Pratique

Guide d'observation

Dans le cadre des immersions, utilisez le canevas ci- après pour collecter des données pertinentes

Langage corporel

Il est souvent révélateur de ce que les gens pensent ou ressentent réellement et peut contredire ce qu'ils disent.

Réactions et réponses

Observez les réactions et réponses instinctives des personnes face aux situations, aux objets, aux espaces, etc.

Signaux

Comment les gens transmettent-ils des messages aux autres par leurs actions ?

Solutions de rechange

Les gens trouvent des moyens intéressants de contourner les problèmes lorsque les objectifs sont importants pour eux, ou pour faciliter les choses.

Totems

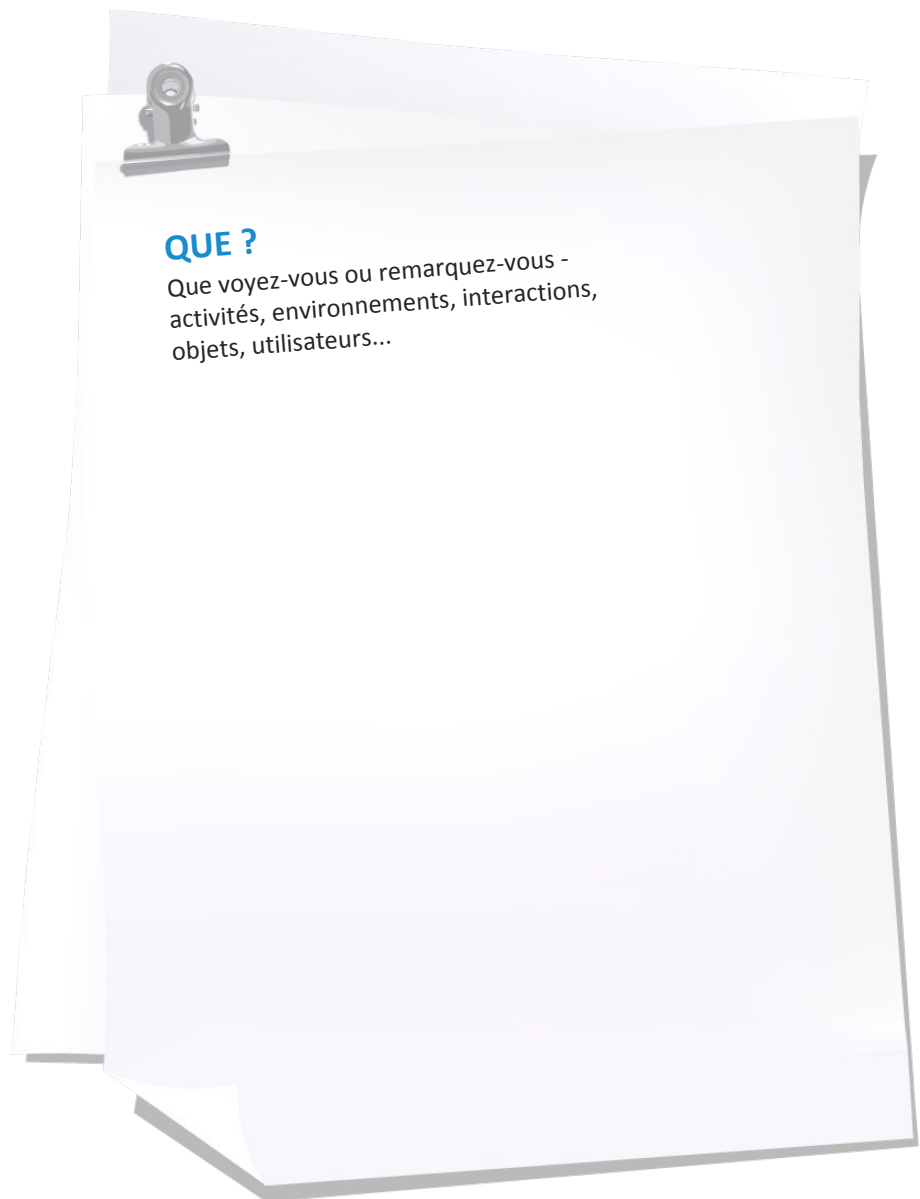
Les objets et artefacts qui ont de la valeur aux yeux d'une personne peuvent nous donner des indices sur d'autres aspects de sa vie et sur ses valeurs.

Pauses

Nous faisons des pauses lorsque les choses ne sont pas claires ou lorsque nous ne savons pas quoi faire ensuite. Elles permettent de réfléchir, d'analyser et de ressentir.

Utilisation des informations

Observez les moments où les gens ont besoin d'informations ou lorsqu'ils les utilisent comme guide dans un processus ou une situation.



4.1.2 | Practice

<p>Comment</p> <p><i>Comment les gens mènent-ils leurs activités, répondent-ils à leurs besoins et à leurs objectifs, interagissent-ils ?</i></p>	<p>Pourquoi</p> <p><i>Que pouvez-vous déduire des raisons qui incitent les gens à faire ce qu'ils font ? Pourquoi pensez-vous cela ?</i></p>



Entrevues



Apprenez de vos utilisateurs grâce à leur implication dans des conversations orientées



Individuellement

(Entrevue approfondie)

OU



En petits groupes

(Groupe de discussion)

Vous devez conduire la conversation tout en faisant de la place aux nouveaux domaines d'intérêt qui sont pertinents pour les utilisateurs.

Vous découvrirez leurs expériences, leurs motivations, leurs attitudes, leurs besoins explicites et sous-jacents, leurs craintes et leurs aspirations.

Vous commencerez à comprendre ce que les gens pensent, font et utilisent.



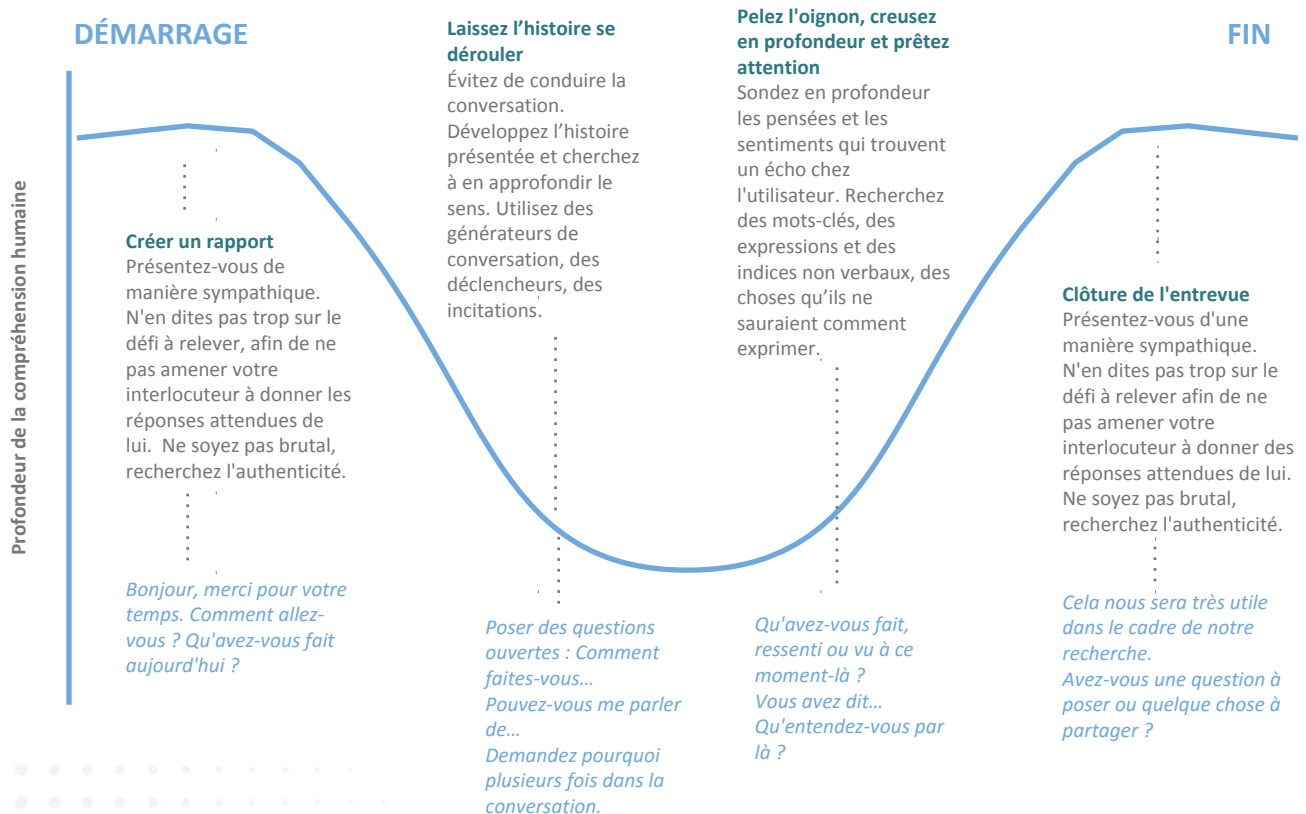
ENTREVUES

Entrevues

Guides d'entrevue et planificateur de conversation qui permettent de structurer la conversation

Préparez les types de questions que vous souhaitez poser et l'ordre de ces questions au cours d'une entrevue ou d'une discussion de groupe. N'oubliez pas d'être ouvert aux surprises et de ne pas vous en tenir à un cadre rigide.

Commencez par des questions d'ordre général, identifiez les domaines d'intérêt spécifiques et approfondissez-les au fil de la présentation de la situation.



ENTREVUES

4.2.1 | Pratique

Planificateur de conversation

Avant le démarrage des entrevues, utilisez ce modèle pour les structurer



1. Identifiez quelques sujets

Nous sommes curieux d'en savoir plus sur...

Nous sommes curieux d'en savoir plus sur...

Nous sommes curieux d'en savoir plus sur...

Nous sommes curieux d'en savoir plus sur...

Nous sommes curieux d'en savoir plus sur...

Nous sommes curieux d'en savoir plus sur...



4.2.2 | Pratique

Élaborer un guide d'entrevue

Pour obtenir des informations de meilleure qualité, il est important de disposer d'un guide qui contient les principaux sujets qui seront abordés au cours des entrevues – n'ayez pas peur de creuser !

Inscrivez quelques exemples de questions dans l'espace ci-dessous. N'oubliez pas de chercher à susciter une histoire : « Parlez-nous d'une expérience où...? » ou « Qu'est-ce qui nous étonnerait à propos de... ? »

Et creusez davantage en profondeur pour comprendre les sentiments, les émotions et les motivations sous-jacentes : « Pourquoi pensez-vous que c'est important pour vous...? » ou « Dites-nous en plus au sujet de... ? » ou « Qu'est-ce que cela vous fait... ? »



Produire un rapport et comprendre un contexte



Chercher à susciter une histoire



Approfondir



Conclure

4.2.3 | Pratique

Créer des questions d'entrevue

Au cours de vos entrevues, utilisez les questions de rebondissement ci-dessous afin de réaliser une écoute empathique



ENTREVUES

Parlez-moi d'un moment où...

Par exemple : Parlez-moi d'une expérience récente où vous avez participé à un événement au sein votre communauté locale.

Cinq pourquoi

Par exemple : Demandez pourquoi suite à cinq réponses consécutives.

Montrez-moi

Par exemple : Demandez aux participants de vous montrer ce avec quoi ils interagissent.

Questions pour « réfléchir à haute voix »

Par exemple : Demandez aux participants de ne pas réfléchir à la question, mais de dire simplement à haute voix ce à quoi la question les fait penser.

Questions naïves

Par exemple : Demandez aux participants d'expliquer des concepts très basiques ou des expériences apparemment extraordinaires. N'hésitez pas à donner l'impression de ne pas savoir ou de ne pas comprendre.

Question « Et si » ?

Demandez aux participants d'imaginer une situation en commençant votre question par « et si... »

Activités



Impliquez vos utilisateurs en les faisant réagir et interagir. Utilisez des activités de n'importe quelle étape de la recherche pour susciter des conversations et aller au-delà du niveau superficiel.



**Il convient d'adapter
votre activité au
groupe d'utilisateurs**

Vous serez en mesure de susciter des conversations sur des sujets sensibles et de saisir les non-dits.



ACTIVITÉS

Activités



Voici des exemples d'outils que vous pouvez utiliser pour cette méthode.

Tri de cartes

Pour découvrir les préférences et les connaissances non exprimées



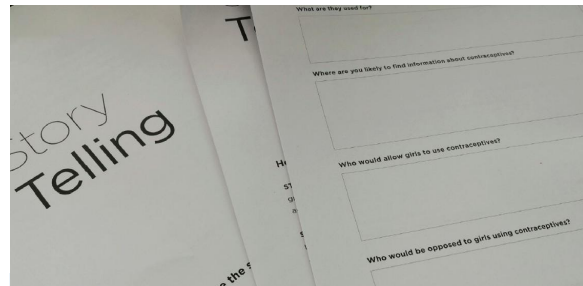
Présentation au participant d'un jeu de cartes (icônes, photos ou mots) qui représente des concepts liés à la recherche, et qu'il faut ensuite classer ou trier. Le tri est ensuite utilisé pour susciter des conversations plus profondes sur l'interprétation des concepts par le participant et sur les liens entre ces concepts.

Cette activité visuelle et interactive permet de découvrir la structure des connaissances des participants. Il convient d'identifier les éléments qui ont le plus de valeur pour les différents groupes, les concepts qui ont un sens à leurs yeux, ainsi que l'importance et la pertinence de ces concepts dans leur vie.

- Choisissez vos concepts, créez vos cartes, décidez des instructions de tri.
- Capturez les non-dits, suscitez des conversations qui n'auraient peut-être pas eu lieu au cours d'un simple entretien.

Récit

Pour rendre tangibles des situations hypothétiques



Le chercheur raconte des histoires simples liées à la question de recherche et invite les participants (généralement en groupes) à réfléchir profondément et personnellement aux questions posées. Des questions et des discussions sont utilisées pour découvrir leurs opinions, leurs réactions et leurs pensées.

Cette activité permet aux participants de réagir à une histoire concrète à laquelle ils peuvent s'identifier. Elle permet de faciliter la création d'une plateforme sûre où les auditeurs peuvent partager leurs expériences et leurs points de vue, et d'échanger des opinions sur la façon dont les histoires se rapportent à leur vision du monde.

- Assurez-vous que les histoires présentées sont proches de la réalité et intentionnelles (qu'essayez-vous de creuser) ?
- Prenez note des éléments que les participants retiennent et de leurs réactions.

PRENEZ LE TEMPS DE CRÉER DES HISTOIRES UTILES ET ENGAGEANTES !



Comment cette phase diffère-t-elle de votre approche de travail habituelle ?

Quelles sont les principales conclusions à retenir de cette phase ?

Qu'avez- vous trouvé...

EXCITANT

STIMULANT