



DÉCOUVERTE



Phase

1

Découverte



OÙ VOUS EN ÊTES DANS LE PROCESSUS



CONTENU DE CETTE PHASE

1-1	Comprendre l'enjeu	26
1-2	Préparer les recherches	29
1-3	Trouver des sources d'inspiration	33

Phase

1

La phase Découverte pose les bases solides de vos idées. Créer des solutions utiles pour les élèves, les parents, les enseignants, les collègues et les administrateurs implique une parfaite compréhension de leurs besoins. La Découverte signifie s'ouvrir à de nouvelles opportunités et être inspiré pour trouver de nouvelles idées. Avec une bonne préparation, cette étape peut vous éclairer et vous aider à bien comprendre votre défi de conception.



DÉCOUVERTE



Étape de la phase

1-1

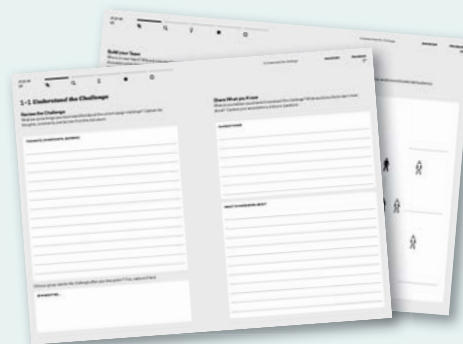


Comprendre l'enjeu

Étudier le défi
Partager votre savoir
Constituer votre équipe
Définir votre cible
Affiner votre plan

FICHE DE TRAVAIL

Les fiches de travail de cette étape sont disponibles aux pages 16 à 19 du manuel du Design Thinking pour vous aider à comprendre le défi avec votre équipe.



10 min



Réflexion



2-3 personnes

DIFFICULTÉ



BÉNÉFICE

Un défi de conception clair, exprimé en une phrase et sur lequel tout le monde est d'accord.

N'OUBLIEZ PAS

Un bon défi contient une notion de possibilité dans sa formulation. Choisissez-le suffisamment large pour ouvrir le champ des possibles et suffisamment limité pour que le sujet soit abordable.

Étudier le défi

Un défi parfaitement défini guidera vos questions et vous aidera à rester sur les rails durant tout le processus. Passez du temps avec votre équipe pour vous assurer que vous travaillez tous dans la même direction.

Recueillir les opinions

En équipe, discutez du défi de conception sur lequel vous avez décidé de travailler. Recueillez et notez les opinions de chacun. Commencez par la vision globale : demandez-vous pourquoi votre sujet de recherche pourrait être utile ou donner envie de s'engager en sa faveur. Discutez de la manière d'affiner le défi s'il semble trop étendu ou trop spécifique.

Étudier les contraintes

Passez en revue la liste des critères et des contraintes du défi. Discutez avec votre équipe : faut-il compléter ou modifier cette liste ?

Recadrer le défi

En vous fondant sur les opinions recueillies, recadrez si nécessaire le défi afin qu'il reflète les avis des membres de l'équipe. Continuez de le reformuler jusqu'à ce qu'il vous semble à tous accessible, compréhensible et réalisable.

Créer un rappel visible

Affichez le défi dans un lieu visible par chaque membre de l'équipe pour que l'attention reste à son maximum pendant toute la durée du processus.



30-45 min



Réflexion



2-3 personnes

DIFFICULTÉ



BÉNÉFICE

Une vision d'ensemble des connaissances de l'équipe et des questions encore sans réponse.

N'oubliez pas

Restez ouvert à de nouvelles informations, essayez de découvrir ce que vous ne savez pas déjà.



20-30 min



Réflexion



2-3 personnes

DIFFICULTÉ



BÉNÉFICE

Une entente sur les rôles des membres de l'équipe.

N'oubliez pas

Chaque phase du processus de conception fait appel à une nouvelle compétence ou une passion différente. N'oubliez pas d'adapter la structure de l'équipe à mesure que vous avancez.

Partager votre savoir

Il est très possible que vous ayez déjà quelques connaissances sur le sujet. Partagez-les et appuyez-vous dessus afin de pouvoir vous concentrer sur la recherche de ce que vous ne savez pas encore.

Partager votre savoir

Affichez le défi de conception pour qu'il soit visible par tous. Avec votre équipe, notez ce que vous connaissez sur le sujet. Inscrivez une idée par note repositionnable. Lisez vos notes à voix haute et positionnez-les sous le défi de conception. Demandez l'avis des autres et discutez de toutes les hypothèses qui émergent.

Définir ce que vous ignorez

Notez et partagez ce que vous ignorez ou ne comprenez pas encore concernant le défi. Affichez ces questions à part.

S'appuyer sur ses connaissances et combler les lacunes

Regroupez les notes repositionnables par thèmes et utilisez-les pour planifier les recherches au cours des prochaines étapes.

Constituer votre équipe

À plusieurs, on est plus forts pour résoudre une difficulté. Efforcez-vous de comprendre les compétences et les motivations de vos collaborateurs afin de constituer une équipe solide.

Découvrir les autres

Passez du temps en équipe afin que chacun apprenne à se connaître. Faites-le dans une ambiance décontractée et amicale. Donnez à chacun quelques minutes pour noter ses compétences, puis partagez-les avec l'équipe.

Définir vos objectifs individuels et d'équipe

Demandez à chacun d'exprimer ses ambitions. Notez-les et affichez-les au mur. Découvrez vos objectifs communs. Associez les compétences et les passions disponibles avec celles que votre défi requiert.

S'entendre sur les rôles

Définissez le rôle de chaque personne. Vous pouvez laisser chacun choisir lui-même sa contribution. Gardez une trace de la conversation (notes ou photos).

Proposer un retour

Revoyez régulièrement la structure de l'équipe. Soutenez-vous les uns les autres en apportant des retours constructifs sur la contribution de chacun.

🕒 20-30 min

👤 Pratique

👤 1-3 personnes

DIFFICULTÉ



BÉNÉFICE

Une vue d'ensemble des personnes qui serviront votre défi.

N'OUBLIEZ PAS

Vous ne discuterez peut-être pas avec tout le monde à la première rencontre... répertoriez chaque personne afin de pouvoir vous reporter à cette liste quand vous aurez des questions plus tard.

Définir votre cible

Une compréhension profonde des motivations et des besoins est la base idéale de toute solution de conception. Tenez compte de toutes les personnes concernées par votre projet.

Répertorier les contacts les plus proches

Avec votre équipe, recueillez et notez les personnes ou les groupes directement impliqués dans ou visés par votre sujet. Votre projet s'adresse-t-il aux parents ? Devrez-vous être en contact avec des administrateurs ? Utilisez des notes repositionnables pour faire évoluer la vue d'ensemble au fil de la conversation.

Établir une vue d'ensemble

Réfléchissez aux liens entre les personnes et votre sujet. Qui le soutient ? Qui se montre sceptique ? De qui avez-vous le plus besoin ? Établissez une vue d'ensemble de ceux que vous considérez être votre cible principale, par opposition aux personnes plus périphériques.

Garder une trace

Conservez une carte des personnes impliquées à un endroit bien en vue afin de pouvoir y revenir au cours du projet.

Penser à plus grande échelle

Ajoutez des personnes ou des groupes périphériques ou associés au public cible direct.

🕒 20-30 min

👤 Pratique

👤 2-3 personnes

DIFFICULTÉ



BÉNÉFICE

Un calendrier avec des accords sur l'implication des membres de l'équipe et les délais fixés.

N'OUBLIEZ PAS

Préparez-vous à adapter régulièrement votre planning. Souvent, de nouvelles idées vous mèneront dans une autre direction que celle prévue au départ. Le processus de planification est aussi important que le résultat.

Affiner votre planning

Un planning solide vous aidera à prendre vos décisions en cours de route. Vous avez commencé à planifier le projet, vous avez pris vos marques avec l'équipe concernant les objectifs et les délais et vous êtes assuré que tout le monde était en phase. Mettez-vous d'accord pour que tous les membres de l'équipe puissent organiser leur temps de manière efficace.

Esquisser un calendrier

Dessinez un calendrier sur une grande feuille de papier bien visible par tous. Inscrivez les tâches, réunions et dates butoirs sur des notes repositionnables, puis collez-les sur le calendrier papier que vous pourrez ainsi faire évoluer.

Conclure des accords

En équipe, définissez les meilleurs moments pour travailler. Notez les dates dans les agendas de tous les membres de l'équipe.

Créer un rappel visuel

Affichez votre calendrier papier dans un espace visible par tous ou créez un document en ligne partagé, accessible à tous les membres de l'équipe.

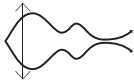


Ce calendrier de projet inclut un planning pour avancer dans les étapes de conception ainsi que les principales dates de début et de fin.



Étape de la phase

1-2



Préparer les recherches

Identifier les sources d'inspiration
Sélectionner les participants à la recherche
Établir un questionnaire-guide
Préparer le travail de terrain

FICHE DE TRAVAIL

Les fiches de travail de cette étape sont disponibles aux pages 20 à 29 du manuel du Design Thinking pour vous aider à préparer les recherches avec votre équipe..



🕒 20-30 mins

🧠 Réflexion

👤 2-3 personnes

DIFFICULTÉ

☆☆☆☆☆

BÉNÉFICE

Un planning de recherche répertoriant les activités et les personnes ressources.

N'OUBLIEZ PAS

Vous trouverez l'inspiration aux endroits que vous aimez. Osez planifier des activités qui donnent de l'énergie à l'équipe, même si vous ne savez pas exactement ce que vous pourrez en apprendre. À ce stade, vous recherchez l'inspiration, pas la validation.

Identifier les sources d'inspiration

L'inspiration est le carburant de vos idées. Planifiez des activités pour obtenir des points de vue différents et découvrir des contextes qui ne vous sont pas familiers.

Réfléchir aux personnes que vous aimeriez rencontrer

Établissez la liste des personnes impliquées dans votre sujet. Réfléchissez aux raisons qui rendraient une rencontre intéressante. En équipe, désignez les personnes qui ont des choses à vous apprendre. Trouvez un moyen de les contacter.

Penser aux extrêmes

Il peut être intéressant de rencontrer des personnes qui représentent des extrêmes : des experts de votre sujet et des personnes qui n'y connaissent rien. Ces participants vous aideront à comprendre les comportements, désirs et besoins inexprimés car ils les ressentent ou les expriment plus intensément que le reste de la population.

Dresser la liste des activités

Choisissez les activités qui vous aideront le mieux à apprendre et à trouver l'inspiration (elles sont détaillées dans les différentes pages méthodes) :

- » Apprendre des utilisateurs
- » Apprendre des experts
- » Apprendre par observation entre pairs
- » Utiliser l'auto-documentation
- » S'immerger en contexte
- » Chercher l'inspiration dans des situations analogues

Encouragez les autres à vous raconter toute leur histoire et évitez les questions fermées.

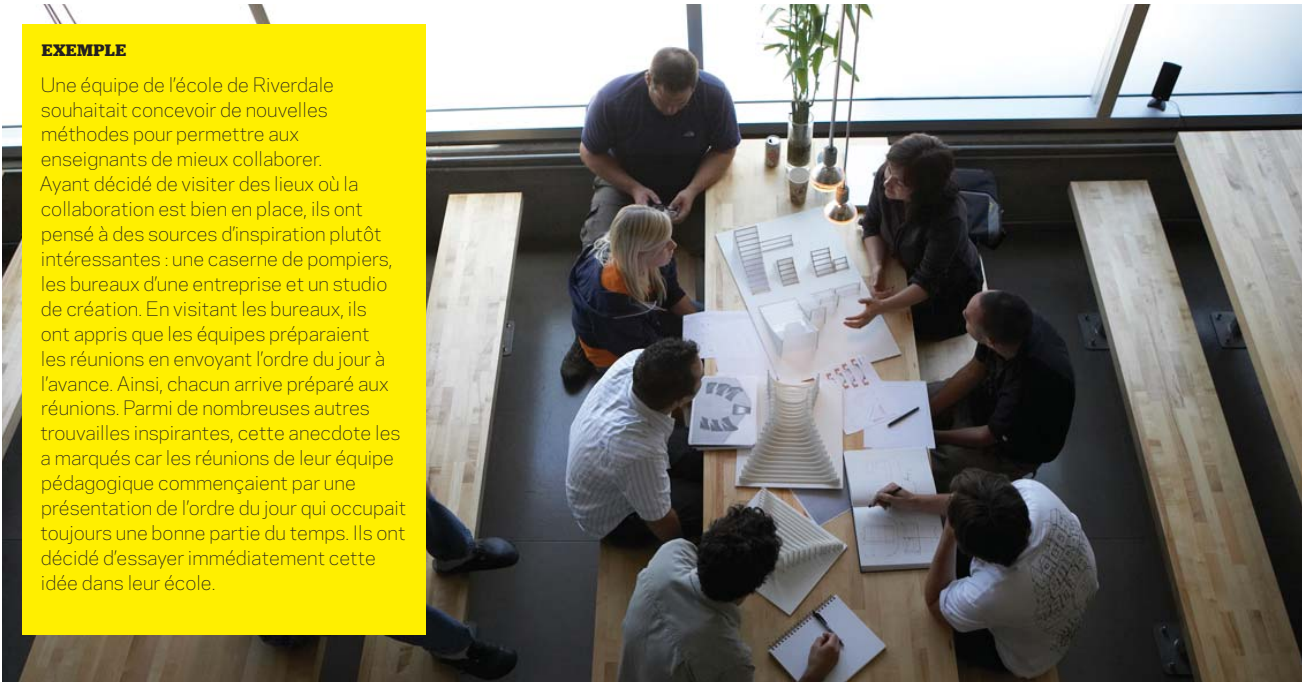


DÉCOUVERTE



EXEMPLE

Une équipe de l'école de Riverdale souhaitait concevoir de nouvelles méthodes pour permettre aux enseignants de mieux collaborer. Ayant décidé de visiter des lieux où la collaboration est bien en place, ils ont pensé à des sources d'inspiration plutôt intéressantes : une caserne de pompiers, les bureaux d'une entreprise et un studio de création. En visitant les bureaux, ils ont appris que les équipes préparaient les réunions en envoyant l'ordre du jour à l'avance. Ainsi, chacun arrive préparé aux réunions. Parmi de nombreuses autres trouvailles inspirantes, cette anecdote les a marqués car les réunions de leur équipe pédagogique commençaient par une présentation de l'ordre du jour qui occupait toujours une bonne partie du temps. Ils ont décidé d'essayer immédiatement cette idée dans leur école.



🕒 20-45 min

👥 Interaction

👤 1-3 personnes

DIFFICULTÉ



BÉNÉFICE

Des rendez-vous pour rencontrer et apprendre des personnes ressources.

N'OUBLIEZ PAS

Lors de la planification de vos entretiens, réfléchissez au nombre de personnes devant y assister. Si vous êtes trop nombreux, vos interlocuteurs risquent d'être gênés, en particulier lorsque que ce sont des enfants.

Sélectionner les participants à la recherche

Les personnes sont souvent la meilleure source d'inspiration. Imaginez le profil exact de celles que vous souhaitez rencontrer. Cela vous aidera à avancer dans le processus de recherche de profils intéressants et dans la façon de les impliquer dans le projet.

Décrire les gens que vous souhaitez rencontrer

Créez des descriptions détaillées des gens que vous souhaitez impliquer. Décrivez le profil des gens que vous cherchez. Devez-vous discuter avec un enfant discret ? Cherchez-vous un administrateur très engagé ? Une personne qui vient juste de commencer sa carrière vous en apprendra-t-elle assez ? Assurez-vous de couvrir une grande variété de genres, d'expériences, de profils ethniques, etc. Travaillez en équipe et créez une vue d'ensemble de vos idées à l'aide d'une grande feuille de papier et de notes repositionnables.

Planifier les interactions et la logistique

Réfléchissez à ce que vous voulez exactement pour chaque participant. Où voulez-vous les rencontrer ? Combien de temps voulez-vous passer avec eux ? Existe-t-il une activité que vous puissiez faire ensemble pour enrichir la conversation ? Qu'allez-vous leur demander de vous montrer ? Notez vos plans pour toutes les activités de recherche.

Inviter des participants

Contactez les personnes à rencontrer. Préparez un script pour votre première conversation : il les aidera à comprendre l'objet de votre recherche. N'hésitez pas à faire appel à vos réseaux personnels : les gens sont généralement heureux de partager ce qu'ils savent.

Suivre l'avancée de votre recrutement

Prenez des notes pour vous souvenir des détails de chaque conversation. Établissez une liste de contrôle qui aide tous les membres de l'équipe à garder une vision d'ensemble de la progression et du calendrier.

🕒 20-30 min

👤 Pratique

👥 2-3 personnes

DIFFICULTÉ

★☆☆☆☆

BÉNÉFICE

Un questionnaire-guide pour des entretiens de recherche productifs.

N'OUBLIEZ PAS

L'aspect le plus précieux d'un questionnaire-guide est le cheminement de pensée qui l'accompagne. Durant la conversation réelle, laissez votre interlocuteur vous guider jusqu'aux sujets qui ont de l'importance à ses yeux. Utilisez le questionnaire-guide comme une liste de contrôle pour vous assurer que vous n'avez rien manqué, et non pas comme un script de la conversation.

Établir un questionnaire-guide

Avoir une conversation avec une personne que l'on ne connaît pas n'est jamais facile. Lorsque vous parlez avec les participants à la recherche, vous devez à la fois établir la confiance et les mettre à l'aise tout en recueillant des informations pertinentes. Préparez avec soin vos entretiens afin de bien gérer cet équilibre délicat.

Identifier les sujets

Lors d'un brainstorming avec votre équipe, cherchez les thèmes que vous souhaitez développer lors de vos conversations avec les participants à la recherche. Que voulez-vous apprendre sur votre défi ? Qu'espérez-vous comprendre des motivations et des frustrations de vos interlocuteurs ? Que voulez-vous découvrir sur leurs activités ? Jouent-ils un rôle majeur dans leur réseau ?

Développer des questions

Formulez des questions qui explorent ces sujets. Veillez à choisir des questions ouvertes, telles que :

- » « Racontez-moi une expérience... »
- » « Quels sont les avantages/inconvénients de... ? »
- » « Pouvez-vous m'aider à mieux comprendre... ? »

Encouragez les participants à vous raconter toute leur histoire et évitez les questions fermées.

Organiser vos questions

Organisez vos questions comme suit :

- » Soyez d'abord précis : commencez par des questions auxquelles les participants répondent facilement pour les mettre à l'aise.
- » Élargissez le champ : posez des questions plus profondes sur les espoirs, les peurs et les ambitions.
- » Approfondissez : explorez votre défi ou tout thème abordé durant la conversation plus en profondeur. Faites émerger les idées à l'aide de scénarios de type « Que serait-il possible de faire si... ? ».

Rédiger ensuite un questionnaire-guide facile

à lire afin de vous y référer facilement durant la conversation.

Entamer la conversation de façon concrète.

Il peut être utile de partager vos premiers concepts ou vos premières idées au début de la conversation pour la lancer, surtout si vous travaillez sur un défi abstrait. Il peut s'agir d'un croquis, d'une représentation simple sur une feuille cartonnée ou d'un scénario auquel les participants pourront réagir. Vos idées n'ont pas besoin d'être réalistes, elles ne servent qu'à améliorer la compréhension de votre sujet.

Confirmer le planning

Confirmez les date, heure et lieu de vos activités de recherche. Mettez-vous d'accord avec l'équipe sur la logistique, y compris les moyens de transport.

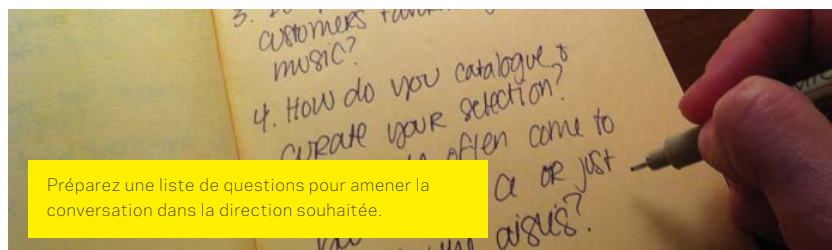
Affecter des rôles

Désignez la personne qui dirigera la conversation. Choisissez-en une deuxième qui s'attachera à observer le langage corporel et les expressions du visage des participants. Décidez qui prendra les notes et qui fera office de photographe. N'oubliez pas de demander une autorisation avant de prendre des photos.

Préparer votre équipement

Assurez-vous de réunir à l'avance le matériel dont vous aurez besoin sur le terrain :

- » Questionnaire-guide
- » Coordonnées des participants
- » Coordonnées des membres de l'équipe
- » Itinéraire
- » Bloc-notes et stylos
- » Appareil photo (pensez à charger les batteries !)
- » Téléphones portables
- » Cadeaux de remerciement pour les participants (s'ils sont autorisés)
- » Notes repositionnables, marqueurs permanents



Préparez une liste de questions pour amener la conversation dans la direction souhaitée.



DÉCOUVERTE



🕒 15-20 min

👉 Pratique

👤 1-3 personnes

DIFFICULTÉ



BÉNÉFICE

Un planning solide de vos activités sur le terrain.

N'OUBLIEZ PAS

L'affectation des rôles en amont est importante, mais tous les membres de l'équipe devront participer à la conversation à un moment donné.

Préparer le travail de terrain

Que vous rencontriez un groupe d'élèves à la cafétéria ou visitiez une entreprise à l'autre bout de la ville, les activités de terrain se déroulent toujours mieux lorsqu'elles ont été bien préparées. Affectez les responsabilités aux membres de l'équipe à l'avance pour que chacun sache sur quoi se concentrer.

Confirmer le planning

Confirmez les date, heure et lieu de vos activités de recherche. Mettez-vous d'accord avec l'équipe sur la logistique, y compris les moyens de transport.

Affecter des rôles

Désignez la personne qui dirigera la conservation. Choisissez-en une deuxième qui s'attachera à observer le langage corporel et les expressions du visage des participants. Décidez qui prendra les notes et qui fera office de photographe. N'oubliez pas de demander une autorisation avant de prendre des photos.

Préparer votre équipement

Assurez-vous de réunir à l'avance le matériel dont vous aurez besoin sur le terrain :

- » Questionnaire-guide
- » Coordonnées des participants
- » Coordonnées des membres de l'équipe
- » Itinéraire
- » Bloc-notes et stylos
- » Appareil photo (pensez à charger les batteries !)
- » Téléphones portables
- » Cadeaux de remerciement pour les participants (s'ils sont autorisés)
- » Notes repositionnables, marqueurs permanents

ASTUCES DE RECHERCHE

Les impressions à saisir durant une visite sur le terrain sont nombreuses. Utilisez les astuces de recherche suivantes pour faire ressortir les histoires intéressantes et ne pas perdre de vue ce qui est important.



Établir la confiance

Entrenez-vous à créer une atmosphère dans laquelle les participants se sentent assez à l'aise pour s'ouvrir. Appuyez-vous sur les compétences développées dans le contexte de l'école.

- » Écoutez patiemment. N'interrompez pas votre interlocuteur et laissez-lui le temps de réfléchir.
- » Utilisez la communication non verbale (contact visuel, acquiescement et sourire) pour montrer aux participants que vous les écoutez activement et que vous vous intéressez à ce qu'ils disent.

Tirer au mieux parti de vos interactions

Encouragez les participants à révéler ce qui compte vraiment pour eux.

- » Demandez-leur de vous montrer l'objet ou l'espace qu'ils évoquent.
- » Faites-leur dessiner ce dont ils parlent.
- » Demandez toujours « pourquoi ? » pour enchaîner.

Savoir ce que vous cherchez

Repérez ce qui est important pour les participants, et n'oubliez pas qu'ils peuvent se contredire.

- » Cherchez des indices dans les objets dont ils s'entourent ou la manière dont ils se tiennent.
- » Notez de quelle manière ils détournent ou adaptent un outil ou un système afin de servir leurs besoins, par exemple : abaisser le tableau d'affichage pour en faciliter la lecture par les enfants.
- » Explorez les choses qui déclenchent certains comportements, par exemple : une ligne dessinée sur une piste pour que les coureurs restent dans leur couloir.

Compiler ce que vous voyez

Prenez autant de notes et de photos que vous le pouvez de ce que vous voyez, entendez, ressentez, sentez et goûtez pendant une visite sur le terrain. Notez les citations exactes de vos interlocuteurs. Écrivez vos pensées comme elles vous viennent sans vous soucier de les interpréter.

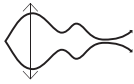


DÉCOUVERTE



Étape de la phase

1-3



Trouver des sources d'inspiration

S'immerger en contexte
Chercher l'inspiration dans des situations analogues
Apprendre des experts
Apprendre des utilisateurs

FICHE DE TRAVAIL

Les fiches de travail de cette étape sont disponibles aux pages 30 à 33 du manuel du Design Thinking pour vous aider à chercher des sources d'inspiration avec votre équipe.



 30-60 min

 Pratique

 2-6 personnes

DIFFICULTÉ



BÉNÉFICE

Une capacité à apprendre de ce qui vous entoure.

N'oubliez pas

Venez pour votre observation avec l'esprit ouvert et imaginez que vous vivez cette expérience pour la première fois. Cherchez des détails qui vous auraient échappés jusqu'ici.

S'immerger en contexte

En étant curieux, on trouve l'inspiration et de nouveaux points de vue partout et sans trop de préparation. Renforcez vos compétences en observant le monde qui vous entoure.

Planifier vos observations

Choisissez un endroit où vous pouvez vivre une expérience pertinente pour votre défi. Par exemple, si vous cherchez de nouvelles idées sur l'entrée et la sortie de l'école, copiez les parents : conduisez jusqu'à l'endroit où ils déposent les enfants, essayez de vous garer, attendez, puis repartez.

Réfléchissez à certains aspects de l'expérience que vous pouvez compiler, comme :

- » Quelles émotions ressentez-vous (surprise, frustration, motivation, facteur de décision) et pourquoi ?
- » Comment les personnes se déplacent-elles dans l'espace ?

Explorer et prendre des notes


Mélez-vous aux autres pendant votre observation. Trouvez un endroit un peu à l'écart. Prenez des notes et des photos. Saisissez les paroles intéressantes. Faites des croquis, des plans et des schémas.

Compiler ce que vous avez vu

Juste après votre observation, prenez un peu de temps pour compiler les choses les plus intéressantes, puis inscrivez-les sur des notes repositionnables afin de les réorganiser plus tard.

 20-90 min

 Pratique

 2-3 personnes

DIFFICULTÉ

☆☆☆☆☆

BÉNÉFICE

Un nouveau point de vue sur le défi qui vous occupe, de l'inspiration et de l'énergie.

N'oubliez pas

Gardez l'esprit ouvert, même si vous ne comprenez pas tout de suite comment mettre en pratique vos expériences. Après votre retour, prenez le temps d'associer les éléments intéressants à ceux du défi sur lequel vous travaillez.

Chercher l'inspiration dans des situations analogues

Chercher l'inspiration dans un contexte différent, en dehors du monde de l'éducation, ouvre votre esprit et peut vous aider à voir la situation sous un autre angle. Osez sortir de votre zone de confort et explorez.

Trouver des analogies en lien avec votre défi

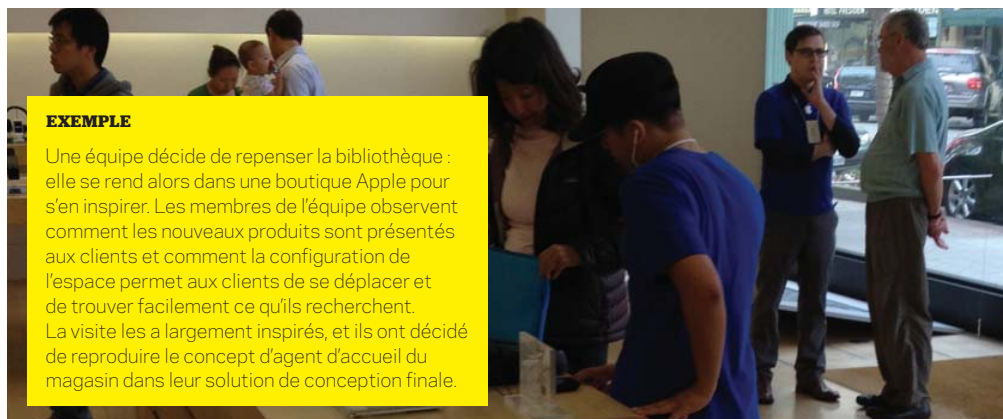
Avec votre équipe, répertoriez toutes les activités, émotions et comportements qui constituent l'expérience de votre défi. En face de chacun de ces domaines, notez d'autres situations où vous retrouvez des expériences similaires. En équipe, sélectionnez les scénarios que vous souhaiteriez observer. Par exemple, si votre but est de revoir les procédures d'entrée et de sortie de votre établissement, rendez-vous dans le hall d'accueil d'un hôtel animé mais élégant.

Organiser vos activités

Planifiez la logistique autour de vos activités. Contactez les gens que vous désirez rencontrer et expliquez-leur l'objet de votre recherche d'inspiration.

S'imprégner de l'expérience

Durant votre visite, commencez par observer les activités et l'environnement de chacun. Ensuite, au moment opportun, posez des questions sur ce que vous avez remarqué.



 1-2 hours

 Interaction

 2-3 personnes

DIFFICULTÉ

☆☆☆☆☆

BÉNÉFICE

L'accès à des connaissances approfondies dans un domaine d'expertise.

N'oubliez pas

Trouvez l'équilibre entre faire intervenir des experts pour bien comprendre la situation et garder de l'espace pour sortir des modèles de pensée existants.

Apprendre des experts

Les experts peuvent apporter des informations détaillées sur un sujet et être d'un grand secours si vous avez besoin d'apprendre beaucoup en très peu de temps.

Choisir les participants

Choisissez les experts en fonction de votre objectif : cherchez-vous à vous améliorer dans leur champ de compétence ? Voulez-vous avoir sur votre sujet l'opinion d'une personne qui le connaît sur le bout des doigts ?

Réunir les conditions d'une conversation productive

Planifiez soigneusement le déroulement de la conversation. Proposez par exemple à l'expert de vous aider activement à travailler sur une ébauche de concept.

 45-90 min

 Interaction

 2-3 personnes

DIFFICULTÉ

★★★★☆

BÉNÉFICE

Une idée très précise des besoins et des motivations des utilisateurs.

N'OUBLIEZ PAS

Les activités de recherche sur le terrain sont une occasion de voir les choses sous un autre angle. Considérez votre interlocuteur comme un expert. Essayez de ne pas donner aux participants l'impression que vous en savez plus qu'eux, en particulier quand il s'agit d'enfants.

Apprendre des utilisateurs

Il existe de nombreuses manières d'apprendre des utilisateurs : entretiens individuels, auto-documentation, entretiens de groupe et observation entre pairs. Chacune d'entre elles requiert une configuration différente afin de garantir la meilleure session de découverte possible et de permettre que les utilisateurs soient suffisamment en confiance pour partager leur savoir. Les catégories et directives suivantes peuvent vous aider dans votre recherche.

Apprendre des individus

Passer du temps avec les gens permet de mieux les connaître et d'apprendre d'eux. Orientez la conversation pour avoir une bonne compréhension de leurs pensées et comportements.

Créer un environnement de confiance

Démarrez la conversation de manière informelle. Parlez d'un sujet sans rapport avec votre recherche pour mettre à l'aise le participant. Choisissez bien l'espace où vous l'accueillez et assurez-vous que le degré d'intimité est suffisant.

Tenir compte de l'environnement

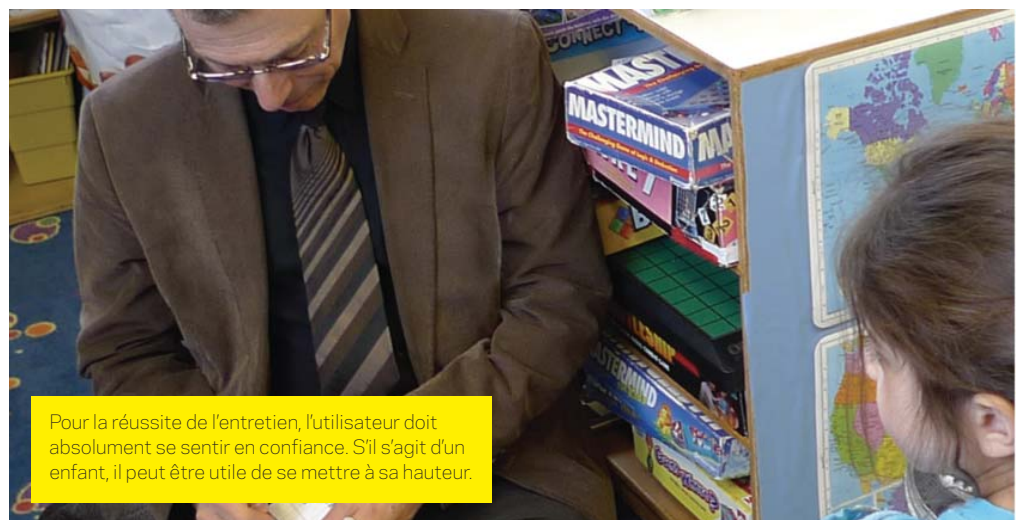
Essayez de rencontrer le participant dans son environnement (sa classe, chez lui, son bureau ou son lieu de travail). Durant la conversation, observez ce qui l'entoure. Posez-lui des questions sur les objets que vous trouvez intéressants et demandez-lui de vous faire visiter les lieux.

Compiler vos premières observations

Prenez autant de notes que possible. Notez les citations intéressantes. L'interprétation ne doit pas vous inquiéter pour le moment. Essayez de compiler vos observations sur le vif.

Obtenir des retours en continu

Idéalement, il faut qu'un membre de votre équipe ou l'un des participants demande à votre interlocuteur son avis et ses idées en continu.



Pour la réussite de l'entretien, l'utilisateur doit absolument se sentir en confiance. S'il s'agit d'un enfant, il peut être utile de se mettre à sa hauteur.

N'OUBLIEZ PAS

Souvent, les adolescents et les jeunes trouvent les exercices d'auto-documentation moins intimidants que les adultes et ils aiment les nouveaux moyens d'expression.

Utiliser l'auto-documentation

En demandant aux participants d'enregistrer leurs propres expériences, vous les découvrirez sur une période prolongée. Guidez les participants afin de compiler et partager leurs pensées, leurs décisions et leurs émotions.

Planifier les activités de documentation

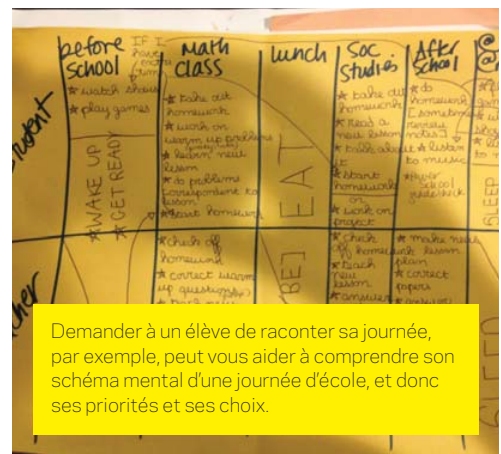
Décidez quels types d'informations vous souhaitez obtenir par l'auto-documentation : sentiments, activités, comportements ? Choisissez le meilleur moyen de les récupérer : photographies, journaux de bord, enregistrements audio, vidéos ?

Proposer et expliquer aux participants

Donnez aux participants les outils et les instructions pour qu'ils pratiquent l'auto-documentation pendant quelques jours ou quelques semaines. Expliquez-leur clairement pourquoi et comment garder une trace de leurs activités.

Étudier le résultat avec les participants

Observez ensemble le résultat de la phase d'auto-documentation. Interrogez les participants sur les objets choisis, mais demandez-leur aussi pourquoi ils ont opté pour tel détail et quel est leur ressenti.



Demander à un élève de raconter sa journée, par exemple, peut vous aider à comprendre son schéma mental d'une journée d'école, et donc ses priorités et ses choix.

N'OUBLIEZ PAS

Les sessions de groupe donnent une bonne vision d'ensemble d'un sujet. Si votre objectif consiste à mieux comprendre les motivations des participants, il vaut mieux opter pour les entretiens individuels.

Les entretiens de groupe sont le format idéal pour les enfants, car ils y sont plus à l'aise face à l'équipe d'adultes.

Apprendre des groupes

En regroupant des participants, vous pouvez observer leurs interactions, identifier la dynamique du système et les problèmes qu'il rencontre, et comprendre les différents avis.

Choisir les participants

Tenez compte de vos besoins : pour que les participants partagent facilement leur passion, regroupez des individus dans le même état d'esprit. Pour en savoir plus sur les opinions, associez des personnes aux idées contradictoires.

Créer une atmosphère propice à la conversation

Préparez la salle pour une discussion informelle autour d'une collation. Démarrez la conversation de manière décontractée. Parlez d'un sujet sans rapport avec votre recherche pour que chacun se sente à l'aise.

Écouter les conversations du groupe

Encouragez les conversations entre les participants et formez des petits groupes pour les faciliter.

Compiler vos premières observations

Prenez autant de notes que possible. Notez les citations intéressantes. L'interprétation ne doit pas vous inquiéter pour le moment. Essayez de compiler vos observations sur le vif.

Obtenir des retours en continu

Formez un panel de participants qui vont accompagner tout au long du projet pour avoir en permanence des retours sur vos idées.



DÉCOUVERTE



N'oubliez pas

Cette méthode est particulièrement utile quand vous voulez apprendre d'un groupe dont vous ne faites pas partie. Cela peut vous aider avec les enfants : ils partagent des informations différentes entre eux. Prenez garde de ne pas donner l'impression que vos assistants en herbe espionnent leurs pairs !

Apprendre par observation entre pairs

Il existe un niveau de compréhension entre pairs que vous ne pouvez pas immédiatement saisir en tant qu'observateur extérieur. Intégrez certains participants à votre équipe de recherche. Demandez-leur de discuter avec leurs pairs et de les observer.

Sélectionner vos partenaires de recherche

Choisissez des personnes bénéficiant de la confiance et du respect de leurs pairs, s'exprimant parfaitement et ayant envie de participer. Demandez-leur d'intégrer votre équipe de recherche.

Choisir une compensation

Décidez de la manière de les remercier, et préparez ce qu'il faut.

Guider leur recherche

Avec les nouveaux membres de votre équipe, définissez ce que vous voulez apprendre, puis trouvez comment chercher et consigner ces informations.

Fixer des réunions régulières

Interagissez souvent avec votre équipe de recherche et intégrez ces rencontres dans un cadre structuré.