

DESIGN GRAPHIQUE -
CHAPITRE 2
IDENTIFICATION BESOINS

ISET Kairouan

Bassem Seddik

Plan chapitre 2

2

- 2.1 Observation des participants
- 2.2 Réalisation d'interview
- 2.3 Recherche additionnelle de besoins
- 2.4 Création d'objectifs de design
- Travail à la maison : **Recherche de besoins**
 - Après choix du Résumé du Design, vous allez choisir une activité à observer, regarder 3 personnes la faire, et identifier les besoins des utilisateurs comme résultat de votre observation.

Identification du besoin

3

- Retrouver le besoin des utilisateurs
- Exemples
 - Les chauffeurs de camions avait de « «grosses mains » »
- On peut observer par simplement regarder
- Passer profondément le temps avec les gens



- Etre un étudiant demande
 - ▣ Un engagement ferme
 - ▣ Pas tout le monde en est
- 1. Que font les gens maintenant?
- 2. Quels sont les valeurs et objectifs que possèdent ces gens?
- 3. Comment ces activités particulières sont incluent dans une écologie plus large?
 - ▣ Exp: application mobile dédiée pour les conducteurs de bus
- 4. Similarités et différences des gens
- 5. ..., autres types de contextes, comme le temps de la journée, etc.

Process VS pratique

5

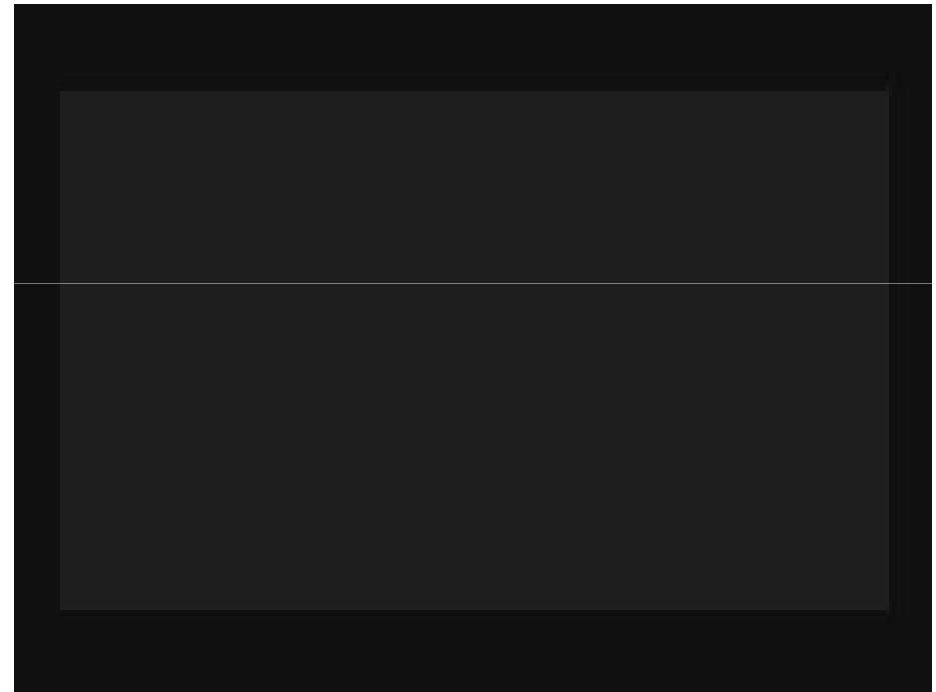
- Jack Whalen et le call center
- Etre assit proche de l'expert permet l'excellence des techniciens
- Les erreurs Bugs et retouches minimales réalisées sont une mine d'idées.
- Comment?
- Mettre en place un partenariat avec les gens observés
- Apprendre les étapes du processus
- Regarder toutes les pratiques
- Valider ce que l'on observe avec ceux observés le long du processus

Quis

6

- Cochez toutes les cases correctes :
 - Le rapport personnel donne généralement une meilleure analyse du comportement que l'observation participative
 - L'observation participative est généralement réalisée dans la boîte de développement
 - L'apprentissage peut être une bonne approche pour concevoir une bonne vision du design
 - Les retouches manuelles et corrections de passage sont de bons indicateurs de points cibles d'amélioration.

- Ne pas savoir utiliser la technologie ne veut pas dire que les gens sont bêtes
 - ▣ Photocopie recto/verso
 - ▣ Les utilisateur les plus avancés (scientifiques) échouent eux aussi!
- importance de l'interface utilisateur



2- Interviews

8

- Il est important de mettre en place des interview
- Choix des participant
- Des personnes représentatives
- Les non utilisateurs
 - ▣ Leurs barrières
- Exemple:
 - ▣ Un système d'apprentissage en ligne
- Qui interviewer?
 - ▣ Etudiants (forts, faibles, ...)
 - ▣ Enseignants
 - ▣ Administratifs
 - ▣ ...

- Demander l'avis de ses cercles de contacts (famille, amis, etc.)
- Possibilité de payer des interviewer
 - ▣ Argents
 - ▣ Certificat
 - ▣ Gadget utile , ...
- Les cas approximatifs
 - ▣ Ou on a pas accès à la population
 - Etudiants en médecine au lieu de docteurs
 - Etudiants en informatique au lieu d'ingénieurs

- Les participants que vous interrogez: [cochez toutes les bonnes cases]
 - Doivent figurer parmi votre famille ou amis
 - Doivent être représentatifs des utilisateurs cibles
 - Doivent être exactement les personnes qui vont utiliser votre produit
 - Ont souvent besoin de rémunérations financières ou symboliques pour accepter l'interview

Importance de la curiosité

11

- Le cas est très simple
 - ▣ Chercher le challenge
 - ▣ Trouver la différence entre « puissance » et « connaissance »
 - ▣ La confiance en sois est l'ennemis de ...

Questions à poser

12

- C'est quoi une bonne question?
 - ▣ Est-ce que le changement du quotidien est important pour vous?
 - Bien sur
 - Pourquoi vous le demandez?
 - ▣ Je remarque que vous
- Qu'aimerez-vous en cet outils?
 - ▣ Les gens peuvent ne pas savoir ce qu'ils veulent?
 - ▣ Un cheval plus rapide (voiture)

Question à éviter

13

- Ce que les gens veulent/ aime dans une question qui fait des hypothèses.
 - Trop difficile à savoir
- Combien de fois vous faites tel ou tel action
 - Les réponses sont souvent trop exagérée
 - Etre plus précis sur la période (dernière semaine par exp)
- Combien on aime quelque chose sur une échelle trop généraliste
- Eviter les questions binaires
 - Réponses par oui/non! Pas trop utiles

QCM

14

- Les bonnes questions d'un interview devraient:
[cochez toutes les bonnes cases]
 - Etre à réponses oui / non
 - Demander aux gens comment ils amélioreraient le produit
 - Demander aux gens de comparer ce produit à autre chose au lieu de l'évaluer sur une échelle absolue
 - être aussi ouvertes que possible

Les bonnes questions

15

- Débuter les interviews par des questions d'ouverture
- Après une question, donner un peu de temps pour répondre
 - ▣ Un peu de silence est utile
 - ▣ Même avec les étudiants les plus silencieux, un peu de temps donne des réponses

3- Stratégies additionnelles

16

- Stratégies additionnelles pour retrouver des besoins
- 1. Exemple qui donne les meilleurs résultats en termes de reconnaissance des gaps (bugs) ou besoins:
 - Le cahier de journal quotidien
 - Enregistrement audio
 - Vidéo
 - Photos
 - Journal cahier
 - Sinon, donner une pièce de papier facilitant les notes
 - Offrir des exercices d'entraînement d'utilisation
- 2. Echantillonnage des expérimentations
 - Faire soi-même les rappels, retour au fil du temps pour recevoir plus d'informations

QCM

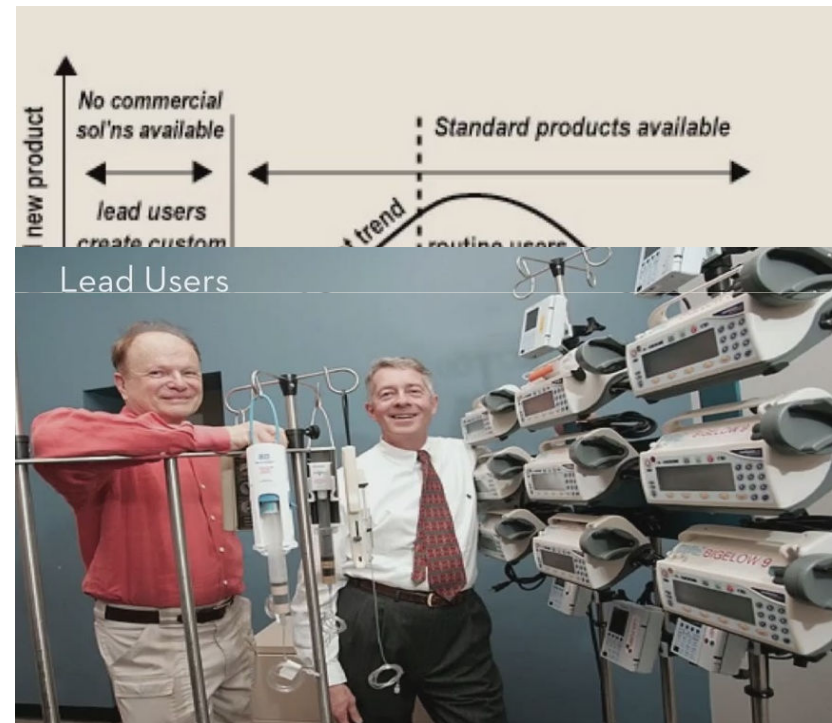
17

- L'étude du cahier de journal quotidien: [cochez toutes les bonnes cases]
 - Est meilleure que l'observation directe en termes de fiabilité de l'observation
 - Est meilleure que l'observation directe en la quantité des données que vous collectez puisque vous n'avez pas à être présent
 - Demande de signaler les différentes tâches chaque jour
 - Donne de meilleurs résultats si les gens reçoivent un peu de formation

Les utilisateurs spéciaux

18

- Les utilisateurs pionniers
 - ▣ Rapportent les besoins de changement
 - ▣ Possèdent les meilleures idées critiques
 - ▣ Sont extrêmes dans leurs utilisations
 - ▣ Docteur qui crée un chariot sur mesure pour porter toutes les machines
- Les utilisateurs extrêmes
 - ▣ Dans les deux sens + et -
 - ▣ Parfois ils ne sont pas les vrais utilisateurs (attention)



Les PERSONNAGES

19

- Un modèle d'une personne, un exemple
 - ▣ Incline information démographique, motivations, intentions, buts, valeurs, comportement et objectifs
- Dessiner une image de ce PERSONNAGE ou en avoir une photo
 - ▣ Lui donner un nom, occupation, entourage d'où il vient, situation sociale, espérances, rêves, objectifs, etc.
 - ▣ Lui donner une histoire à raconter
- C'est quoi leurs nombre, ...
- Ce n'est pas la seule façon de faire un bon design

- Cochez toutes les bonnes cases:
 - Les PERSONNAGES doivent être représentatifs d'un utilisateur extrême que vous avez interviewé
 - Les deux utilisateurs technophiles et technophobes fournissent tous les deux des indications utiles
 - Les PERSONNAGES vous permettent de garder à l'esprit l'utilisateur moyen qui représente une catégorie lors de la conception
 - Les deux utilisateurs pionniers sont responsables des tendances des produits qui seront utilisés par les utilisateurs de routine plus tard

4- Création d'objectifs de Design

21

- Le regard d'une fourmille dans le Désert
 - ▣ La majorité de la complexité provient de l'environnement
 - ▣ Si on change l'environnement, le comportement change
- Tout Design est un Re-Design
- Voir comment mettre en valeur les observations obtenues avec des Design sur terrain
 - ▣ Comment faire cette transformation?
 - ▣ Qu'est ce qui est le plus important pour un Design?
 - ▣ Quelles sont les priorités à considérer?
 - ▣ Ne pas voir de multiples pistes de Design (conflit)
 - Plutôt savoir ou se diriger de façon systématique

- ❑ Quels sont les objectifs
- ❑ Quels sont les problèmes rencontrés
- ❑ Quels sont les artefacts (objets) utilisés?
- ❑ Exp d'approche:
 - ▣ mettre toutes ces idées sur un seul mur



Exemple de cas concret

23

- Exp. de conduction de voiture:
 1. Prendre place derrière le volant
 2. Introduire la clé dans le contacteur d'allumage
 3. Tourner la clé dans le sens horaire
 4. Lorsque le moteur démarre, relâcher la touche
- Artefacts inclus
 - clé
 - voiture
 - fermeture de la porte
 - Contacteur d'allumage

- Objectif de l'opération
 - votre point de vue est ici:
 - Activer la voiture?
 - Partir acheter du pains?
 - Préparer le repas?
 - Avoir une soirée satisfaisante?
- Points problématiques:
 - Version étroite: Est-il nécessaire de mettre la clé? Est-elle déjà dans la voiture. Pourquoi pas seulement conduire?
 - Version un peu plus large: le point problématiques pourrait être le besoin d'une voiture pour se acheter du pain.
 - Sinon, le pain pourrait être livré,
 - ou on peut marcher /vélo / ...

Gains obtenus

25

- ❑ Des interfaces plus utiles
- ❑ Proches de cas d'utilisation qui sont familiers
- ❑ En cohérence avec les habitudes d'apprentissage des utilisateurs
- ❑ Compatibles avec les environnements de travail
- ❑ Inclut un concept de Design qui est familier à l'utilisateur
- ❑ Donne des interfaces dont l'apparence (layouts, icônes, interactions, ...) est source de confiance

Objectif du Design

26

- Sortir avec un design avec ce que les gens vont faire
- Parfois des design échouent car non utilisables
- Trouver une manière de construire la technologies qui facilite le progrès continus
 - C'est plus naturel
 - Car les gens changent leur habitudes et les sociétés évoluent
- Nous ne faisons pas le design d'activités uniques
 - Plutôt des phénomènes (téléphones portables, forums, ...)
 - Regarder l'activité et apporter un support à la diversité présente

8636	FW: [SERC 21127:] Upcoming Kayak Piloting Clinics	Jc jo
... From: brycegoeking@... To: jonnemeyer_sf@... Cc: diannashuster@... Sent: Wed, Mar 20, 2013 3:44 PM PDT [SERC 21127:] Upcoming...		
8637	quick report from tonight's March Board meeting	Di di
Greetings... Gratitude was sent our way by NPS for the work on Olga ...can't thank you enough for the time, the the craft and the care...		
8638	Re: quick report from tonight's March Board meeting	St m
I for one am INCREDIBLY appreciative of these notes, the communication and information is WONDERFUL. À À Suzie Dods 415-531-3374 À ... From:...		
8639	Re: quick report from tonight's March Board meeting	M m
Yes, it's great to know this stuff and I am in awe of your energy and dedication. Regards, Madeleine ... [Non-te: message have been removed]...		
8640	Re: quick report from tonight's March Board meeting	Cf kz
Yay, Diane, thank you so much. ... From: "Suzie Dods" <moxieswimmer@...> To: "Dolphin Club" <dolphinclub com>, "Diane Walton"...		
8641	Why They Posted "Danger: BIOHAZARD" on Tuesday	M m
Hey all, I was curious about why those "Danger: Biohazard" signs were posted on the Beach Tuesday, so I did a around the Web. It turns out...		
8642	Re: Why They Posted "Danger: BIOHAZARD" on Tuesday	Er jol
Mark: Thanks for this information. What I take away from this experience is that we must be very careful to not the day before the SF PUC ...		
8643	Mar. 22 Happy Hour: "Paul and Melissa are coming! Paul and Melissa a	Kii kii
Dolphins, Come have some fun next door Friday night at an extra special Happy Hour. Same bat time, same b we set to hang out with our former		

Récapitulation

27

- **C'est quoi les étapes?**
- **C'est quoi les Artefacts inclus?**
- **C'est quoi les Objectifs?**
- **C'est quoi les Points problématiques?**
- On peut être à champ large ou fixé sur un point étroit
- Amplification de la joie d'utilisation au lieu de se concentrer sur la réduction des points problématiques.

Travail à la maison :

28

ETRE CREATIF & AVOIR PLAISIR A FAIRE SON DESIGN

□ Recherche de besoins

- Après choix du Résumé du Design, vous allez choisir une activité à observer, regarder 3 personnes la faire, et identifier les besoins des utilisateurs comme résultat de votre observation.