



Cet outil est en libre téléchargement. Cependant, il ne peut pas être modifié ni utilisé à des fins commerciales.

DESIGN THINKING SYNTHÈSE MÉTHODOLOGIQUE

1. EMPATHIE

Pour créer des innovations qui ont du sens, vous devez connaître vos utilisateurs et prêter attention à la façon dont ils agissent.

Au cœur de l'approche «centrée utilisateur» des designers, la phase d'empathie consiste à comprendre les utilisateurs, comment ils agissent et «pourquoi» dans le contexte de votre étude. Vous observez aussi quels sont leurs besoins, les émotions que génèrent l'activité observée, comment ils raisonnent et ce qui a du sens pour eux.

Quelques techniques...

Photo reportage - Observation / shadowing - Jeux de rôle / immersion - Interviews - Sondages - Études / Recherches ethnographiques

2. DÉFINITION

Poser le bon problème est le seul moyen de trouver la bonne solution.

Le but de la phase de définition est de clarifier la problématique et de se concentrer le périmètre de votre étude. Le designer doit définir le challenge à relever à partir des éléments découverts lors de la phase d'empathie.

Quelques techniques...

Personas - Parcours utilisateurs - Identification des irritants

3. IDÉATION

Le but n'est pas de trouver LA bonne solution, mais de générer un maximum de possibilités répondant au problème.

La phase d'idéation est la phase de génération d'idées répondant au challenge défini en phase de définition. La phase d'idéation est une phase dite divergente, c'est à dire qu'elle doit permettre d'explorer le maximum de solutions et de concepts possibles sans se restreindre à leur faisabilité ou à leur désirabilité. La phase d'idéation fournit la matière pour prototyper des solutions innovantes.

Quelques techniques...

Répondre aux irritants - Brainstorming - Pousser les idées par la contrainte - Varier les points de vue

4. PROTOTYPAGE

Le prototypage pour penser autrement et tester pour apprendre.

La phase de prototypage est la conception itérative d'artefacts ayant vocation à répondre aux questions qui vous rapprocheront de votre solution finale. Dans les premières phases de votre projet, les prototypes sont des créations basse résolution, faciles et rapides à produire : un mur de post-it, un gadget que vous aurez construit de vos mains, un storyboard ou encore un jeu de rôle.

Dans des phases plus avancées, vos prototypes gagneront en précision et en réalité. Un prototype peut prendre n'importe quelle forme avec laquelle un utilisateur peut interagir : un mur de post-it, un gadget que vous aurez construit de vos mains, un storyboard ou encore un jeu de rôle.

Quelques techniques...

Une affiche de pub - Un storyboard - Une maquette digitale interactive - Un package produit

5. TEST

Le test est une occasion d'apprendre sur votre solution et sur vos utilisateurs.

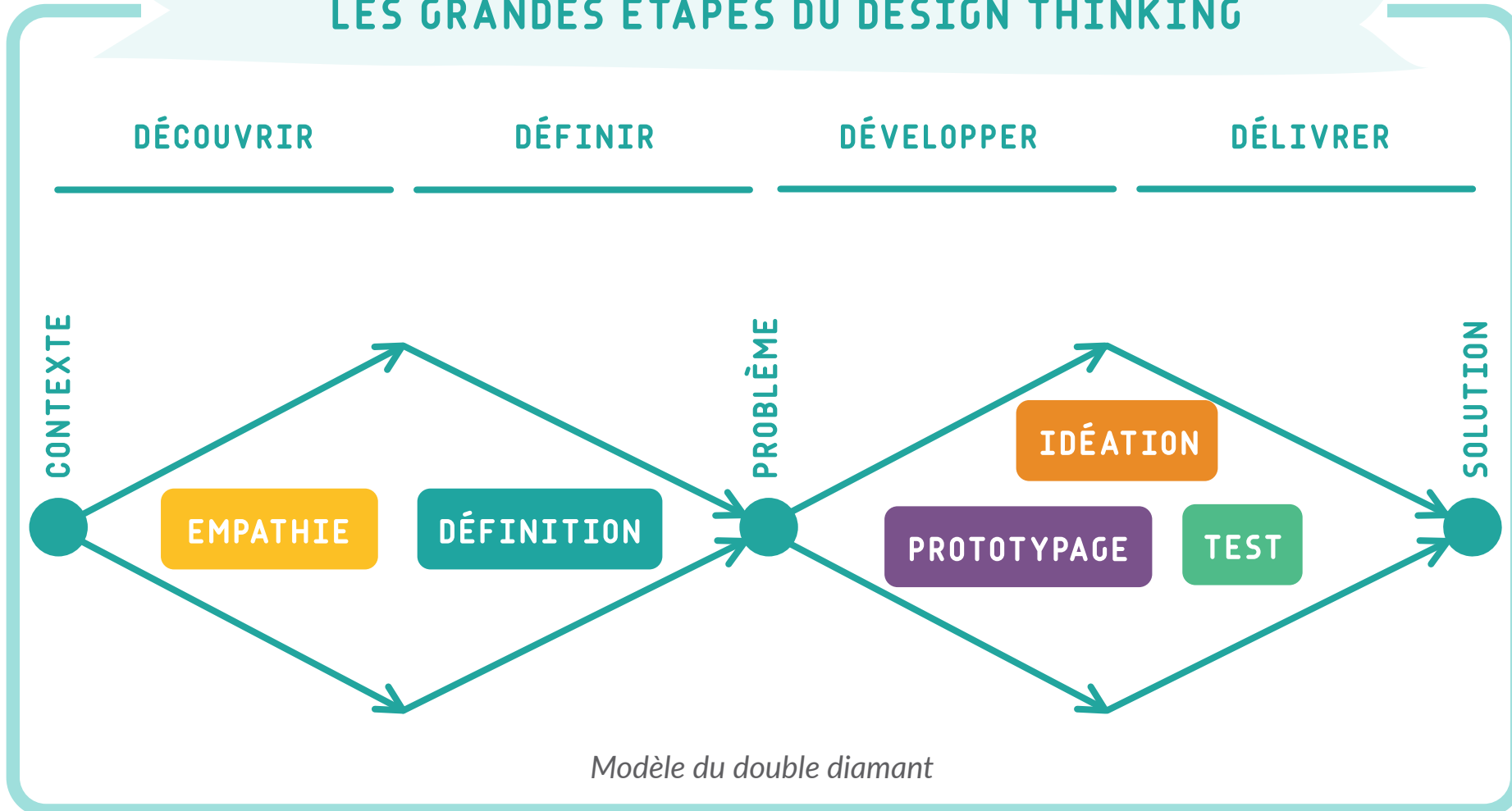
La phase de test consiste à chercher des retours de vos utilisateurs sur ou grâce aux prototypes que vous avez construits. C'est une nouvelle opportunité d'apprendre sur vos utilisateurs, mais à la différence de la phase d'empathie, vous avez maintenant cadré beaucoup plus précisément le problème ou le besoin et disposez d'un objet pour tester vos hypothèses.

Attention à ne pas résumer cette phase à la question "est-ce que vous aimez ma solution ?" mais préférez demander "pourquoi" et concentrez-vous sur ce que vous pouvez apprendre de votre utilisateur, du problème ou des solutions potentielles.

Quelques techniques...

Magicien d'Oz - Focus group - A/B testing - Landing page - Questionnaire

LES GRANDES ÉTAPES DU DESIGN THINKING



ET APRÈS...

Chacune des phases du design thinking est un processus itératif. Vous pouvez conduire différentes phases en parallèle ; continuer de tester certaines hypothèses pendant que d'autres fonctionnalités sont déjà en développement.

Le design thinking n'est pas une méthodologie de conception ou de gestion de projet mais une approche pour concevoir différemment. À ce titre elle peut très bien s'intégrer à ou compléter d'autres méthodes (innovation, agilité, créativité etc.).

Pour aller plus loin :



Le livre de Tim Brown :
L'esprit Design



Ted "Tim Brown urge les designers à penser grand" :
youtu.be/UAinLaT42xY