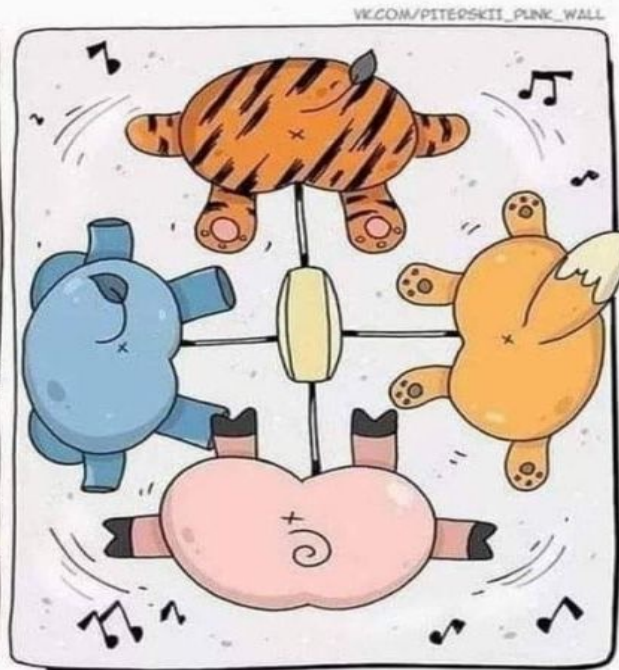


Recherche UX

UI



UX



We <3 users



Nous ne sommes pas les utilisateurs !

PO / UX / DEV ??

PO/UX

Connaissances

Concepts et expérimentations

Réfléchir / Prototyper / Vérifier

→ The right product

DEV

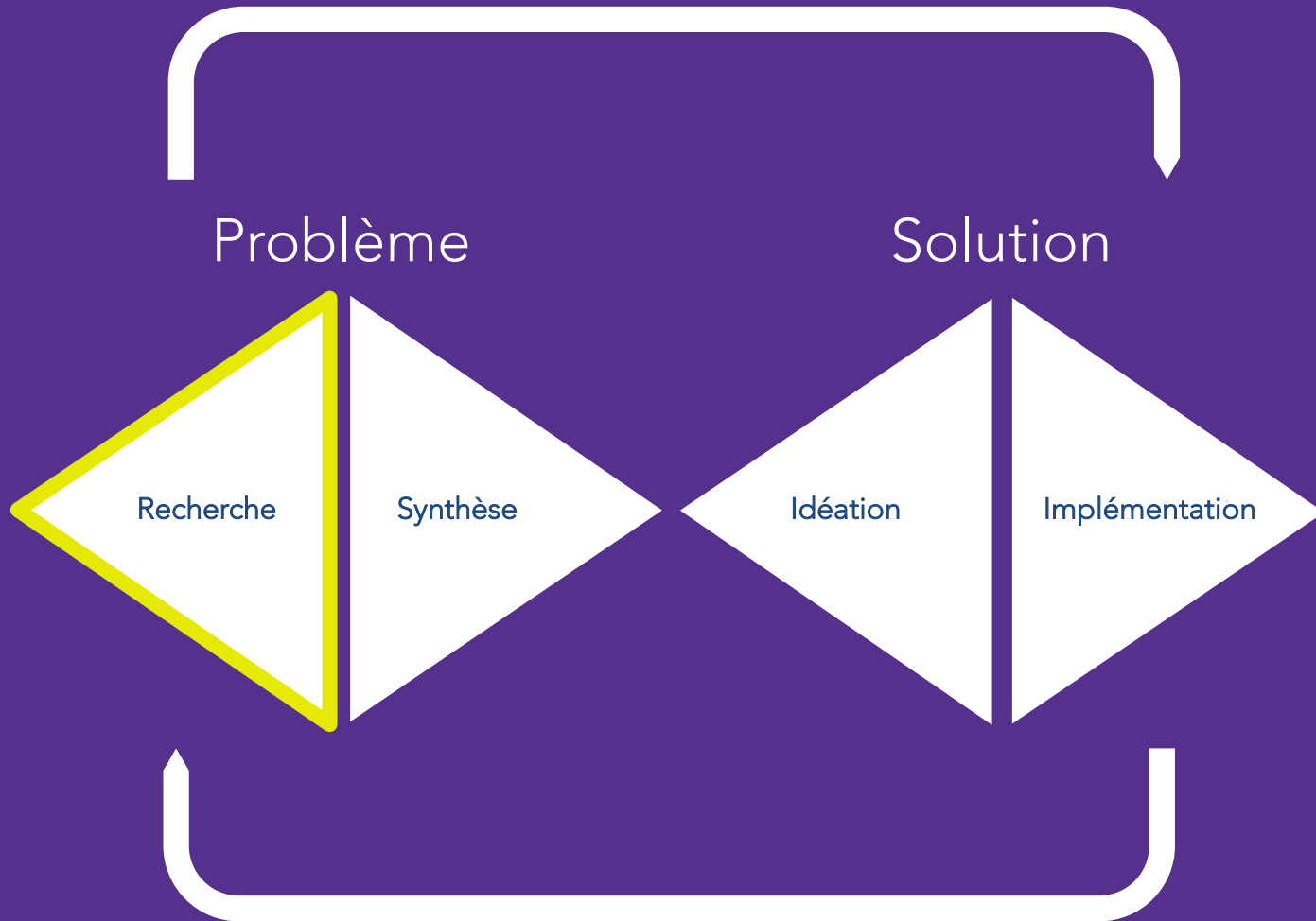
Logiciel qui fonctionne

Ingénierie

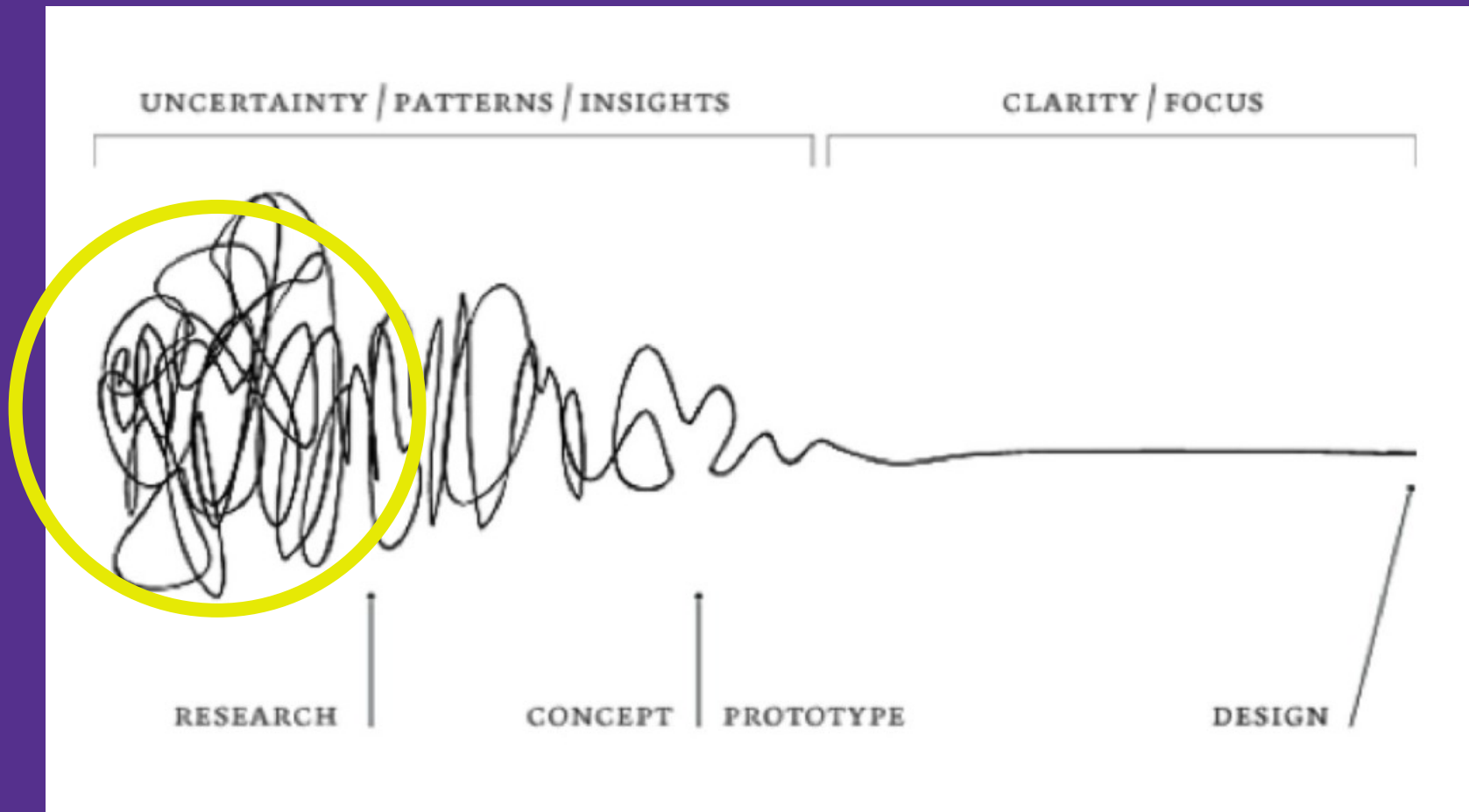
Coder / Tester / Délivrer

→ The product right

Double diamond



Vous êtes ici



- Qui sont elles/ils ?
- Quels sont leurs problèmes ?
- Que font-elles/ils ?
- Que ressentent-elles/ils ?
- ...

QOOQCCP

Primaire / Secondaire

Primaire

Directement avec les utilisateurs

Secondaire

Tous les autres canaux

- Littérature sur le sujet
- Etude de la concurrence
- Données sectorielles
- Retours du support, service clients, etc
- Informations du management, business,...
- ... et autres ...

- 80% des visiteurs de pharmacie ont une ordonnance
- Le nombre de pharmacies baisse
- 92% de préparateurs sont des femmes
- 44% des personnels ont moins de 35 ans
- Tout est trop long dans Agile
- 20% des utilisateurs cliquent sur ce bouton
- ...

Recherche primaire

Quantitative

Données en masse

Qualitative

“Cherry picking”

Recherche quantitative

- Analytics
- Tests A/B
- Questionnaires
- ...

Recherche quantitative

- Beaucoup de données
 - Tendances
 - Généralisables
-
- Manque tout ce qui “fait” l’expérience
 - Ne répond pas au pourquoi

Difficulté



- Observation
- Entretiens individuels
- Focus groups
- Tests d'utilisation

Rester neutre !

Recherche qualitative

- Répond au pourquoi, comment, etc
- Informations de première main, sans filtre
- On peut se mettre à la place des utilisateurs
- Tout n'est pas toujours possible
- Difficile de ne pas introduire de biais
- Coûteux

- Décalage entre le discours et les actions
- Immersion en environnement réel
 - Sans intervenir : “fly on the wall”
 - En intervenant ponctuellement : “shadowing”
 - Enquête contextuelle
 - Agent sous couverture

Observation



- Bruit
- Lumière
- Interruptions de tâches
- Risques et dangers
- Implication physique
- Engagement émotionnel
- ...

- Définir les objectifs de l'entretien
- Guide d'entretien
- Etre 2 : une personne prend les notes
- On peut utiliser des supports (sons, cartes, etc)

Un entretien se prépare !

- Introduction
- Echauffement
- Passation
- Synthèse
- Clôture

Entretien individuel

- Une attitude empathique
- Accepter la personne
- Chercher à comprendre
- Laisser de la place aux silences
- Mettre la personne en confiance
- Influencer la personne
- Demander "que voulez vous ?"
- Couper la parole
- Juger la personne

- Définir les objectifs du focus group
- Guide d'animation
- Etre 2 pour animer et prendre des notes
- Scénariser les activités

Un focus group se prépare !

- Introduction
- Brise-glace
- Activités de groupe
- Synthèse
- Clôture

- Informations de plusieurs sources
- Moins de temps que X entretiens
- Plus ludique
- Implications des utilisateurs
- Confrontation des points de vue
- Difficile à modérer
- Demande de l'expérience
- Bien choisir les participant.e.s

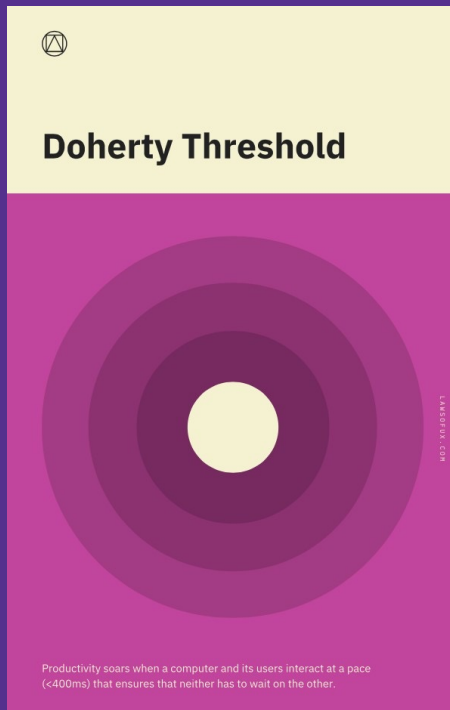
Focus group



Devoir à la maison

- Interrogez quelqu'un sur une activité que vous ne connaissez pas
- Préparez un guide d'entretien (3 questions max)
- Entretien pendant 15-30 mns
- On en parle en janvier

Lois de l'UX 2/20 – Seuil de Doherty



- L'interaction humain / machine < 400 ms
- Augmentation de la productivité
- Maintien de la concentration de l'utilisateur

Merci

Au travail...