

La recherche utilisateurs à distance

Sommaire

Vous êtes un(e) designer !.....	2
Les « boîtes à outils ».....	6
Auteur	9

Vous êtes un(e) designer !

Une première façon d'aborder la recherche utilisateurs à distance est d'**utiliser vos outils de designer** (et notamment votre imagination) pour créer vos propres méthodes. Pour cela, prenez un temps pour vous rappeler de la démarche générale de recherche. Ensuite, clarifiez la finalité de la recherche. Enfin, listez vos *design challenges*¹ et trouvez vos solutions.

1. Se rappeler du déroulement général

La recherche se déroule en étapes relativement séquentielles que nous présentons de la façon suivante :



2. Clarifier la finalité de la recherche

Mettre en place une phase de recherche utilisateurs dans un projet de design de produit ou de service demande des ressources. Pour évaluer l'intérêt d'effectuer de la recherche pour un projet précis, nous pouvons nous poser les questions suivantes :

1. Qu'a-t-on besoin d'apprendre ?²

Il s'agit de la question la plus centrale à toute phase de recherche :

- Quel serait le but de la recherche ?
- En quoi serait-ce utile pour le projet ?

2. Quels risques prend-t-on si on continue sans recherche utilisateurs ?

Généralement, les réponses à cette question sont :

- « mal concevoir le produit » et donc avoir besoin de faire et refaire de nombreuses fois,
- ou pire « faire un produit qui est inutile » et donc avoir gâché des ressources.

Ces éléments permettent à l'équipe d'avoir une intention claire sur la finalité de la recherche utilisateurs.

¹ La notion de *design challenge* (défi de design) fait référence aux questions « How Might We ... ? » (ou « Comment pourrions-nous ... ? ») utilisées en support pour l'idéation et la résolution de problèmes. Voir par exemple sur le site de [DesignKit](http://www.weloveusers.com).

² Il est intéressant de se rappeler que nous sommes parfois « inconscients de notre incompetence ». Autrement dit, nous ne sommes pas conscients de ne pas savoir. Cela fait référence aux « étapes de l'apprentissage » telles que modélisées dans le domaine de la programmation neuro-linguistique (PNL). La recherche utilisateurs à distance (V1.0).

3. Adapter ou fabriquez vos méthodes

Lorsque la finalité de la recherche est claire alors il « suffit » d'**ajouter les contraintes du « à distance »**³ dans la réflexion pour identifier vos *design challenges* en fonction des phases.

Par exemple :

- Comment pourrions-nous apprendre [] à distance ?
- Comment pourrions-nous analyser les données de plusieurs *researchers* à distance ?
- Comment pourrions-nous synthétiser les enseignements pour les partager à distance avec l'équipe projet ?

Cette approche permettra de créer ou d'adapter des méthodes en fonction des ressources et des objectifs.

Nos classifications

Pour vous aider dans cette approche imaginative et créative relativement « méta », voici, pour chacune des phases, notre façon de classer ce qui s'y trouve.

La collecte de données : 4 actions de recherche

Pour la collecte de données, nous identifions **4 types d'actions de recherche** :

Demander	Poser des questions aux utilisateurs ciblés. <i>Ex. entretiens de recherche, questionnaire, sondage.</i>
Observer	Regarder les comportements et interactions des utilisateurs ; avec ou sans outils de mesure. <i>Ex. observation de terrain, tests utilisateurs.</i>
Faire agir	Demander aux utilisateurs de faire quelque chose (réaliser des tâches). <i>Ex. tri de cartes, test utilisateurs, co-design, journal de bord, sondes culturelles.</i>
Se documenter	Lire des études, publications, livres, etc.

Bien entendu, une même méthode peut combiner plusieurs types d'actions de recherche, comme les tests utilisateurs qui impliquent à la fois de « faire agir », « observer » et éventuellement « demander ».

³ Vous pouvez également ajouter d'autres contraintes sur vos ressources comme le délai (« en moins de 5 semaines ») ou la taille de l'équipe (« avec 2 *researchers* »).

La recherche utilisateurs à distance (V1.0).

Cette classification nous semble particulièrement utile lorsqu'il s'agit de créer, adapter ou combiner des méthodes.

Par exemple : pour apprendre [_____], quelles sont nos possibilités de « demander », « observer », « faire agir », « se documenter » à distance ?

L'analyse : 2 types d'analyse

Pour l'analyse et l'interprétation, nous identifions 2 types d'analyse :

Sans cadre d'analyse prescrit	Approche de type « <i>bottom - up</i> » ou raisonnement plutôt inductif. <i>Ex. diagramme d'affinité, « patates », tout regroupement/organisation qui émerge des données.</i>
Avec un cadre d'analyse prescrit	Approche de type « <i>top - down</i> » ou raisonnement plutôt déductif. <i>Exemples d'axes d'analyse :</i> <ul style="list-style-type: none">- Buts et comportements, interactions, processus, « façons de faire » ;- Motivations, valeurs, croyances, opinions, préférences ;- Contournements et « magouilles » ;- Frustrations. <i>Exemples de grilles d'analyse :</i> <ul style="list-style-type: none">- POEMS (People, Objects, Environments, Messages, Services) ;- AEIOU (Activities, Environments, Interactions, Objects, Users) ;- LATCH (Location, Alphabet, Time, Category, Hierarchy) ;- POSTA (Person, Objects, Situations, Time, Activity).

La synthèse : 4 types d'enseignements

Et enfin, pour la synthèse de données, nous identifions 4 types d'enseignements de recherche⁴ :

Enseignements divers	<ul style="list-style-type: none">- Réponses aux questions posées dans le plan de recherche ;- Nouvelles questions ;- Enseignements nouveaux / surprenants / imprévus (changement de point de vue).
----------------------	---

⁴ Voir « Contextual design: Design for life » (Holtzblatt & Beyer, 2016) pour une autre classification. La recherche utilisateurs à distance (V1.0).

Compréhension des phénomènes	<ul style="list-style-type: none"> - Modèles de l'utilisateur (Personas et autres) ; - Modèle de l'action (Modèles tâches, Scénarios, <i>User journey</i>, Flux) ; - Modèles de l'expérience globale (<i>Experience map</i>) ; - Modèles de systèmes (Service <i>Blueprint</i>, Carte des acteurs, Carte de l'écosystème) ; - Etc.
Problèmes & opportunités	<ul style="list-style-type: none"> - Problèmes d'utilisabilité ; - <i>Design Challenges</i> (« <i>How might we...?</i> ») ; - Opportunités (avérées ou supposées).
Orientations pour le design	<ul style="list-style-type: none"> - Organisation des fonctions et des menus de navigation (architecture d'informations) ; - Matrice KANO ; - <i>Design Principles</i> ou <i>Guidelines</i> ; - Idées, concepts.

Les « boîtes à outils »

Une seconde façon d'aborder la recherche utilisateurs à distance est de s'inspirer ou d'utiliser les méthodes de recherche et les outils, technologies existants.

« If all you have is a hammer, everything looks like a nail »

— Abraham Maslow, *The Psychology of Science* (1966).

3 listes de méthodes de recherche

Si vous vous questionnez sur les méthodes de recherche, alors vous pouvez trouver de l'inspiration par ici :

- [When to Use Which User-Experience Research Methods](#).
- [34 Techniques pour faire de la recherche de terrain pendant \(et après\) la pandémie](#).
- [Liste des méthodes sur DesignKit](#).

3 listes d'outils

Si vous cherchez un outil pour une situation ou un besoin précis, alors ces listes sont de bons points de départ :

- [ResearchOps Toolbox](#) (créée par la communauté [ResearchOps](#)).
- [Top tools and services for remote user research](#).
- [UX Research Tools](#).

Outils génériques utiles pour le travail collaboratif à distance

De manière général, la collaboration à distance peut être soutenue par de nombreux logiciels. Ils peuvent donc être utiles tout au long de la phase de recherche :

Conférence vidéo et partage d'écran	Zoom , GoToMeeting , Google Meet , WhereBy .
Donner le contrôle de son ordinateur	Team Viewer , Any Desk .
Co-browsing	Use Together , Surfly .
Tableurs	Airtable , Google Spreadsheet .
Questionnaires, sondages	Google Forms , Survey Monkey , TypeForm .
Planification, rendez-vous	Calendly , Doodle .
Organisation visuelle	MURAL , Miro , Creately , Conceptboard .
Mind mapping	Mind Meister , Creately .

Outils spécifiques à la recherche utilisateurs à distance

Les domaines de l'UX et du Design regorgent d'outils spécifiques pour la recherche à distance qu'il s'agisse de collecter des données ou de les organiser pour les partager. Voici quelques-uns d'entre eux :

Etude longitudinale contextuelle (ethnographie, journal de bord)	DScout , Indeemo , Experience Fellow , Focus Vision , Ethos , LiveMinds .
Questionnaires UX	Helio , User Experience Questionnaire , We Love Tools .
Tri de cartes	Optimal Workshop , Proven By Users , UsabiliTest , UserZoom .
Mini-expérimentations	Helio , Five Second Test .
Tests utilisateurs modérés	Lookback , Validately .
Tests utilisateurs auto-administrés	Données quantitatives : Koncept , Maze , Optimal Workshop .
	Données mixtes : Testapic , UserZoom , UserTesting , Userbrain , Lookback , Validately .
Cartographie d'expérience	Custellence .

Organisation et analyse des données	<u>Dovetail</u> , <u>EnjoyHQ</u> , <u>Product Board</u> .
Organisation des publications scientifiques	<u>Mendeley</u> .

Auteur



Florent Jaouali

Ergonome, sociologue des usages

Tél. : 06 37 33 26 55

E-mail : f.jaouali@weloveusers.com

