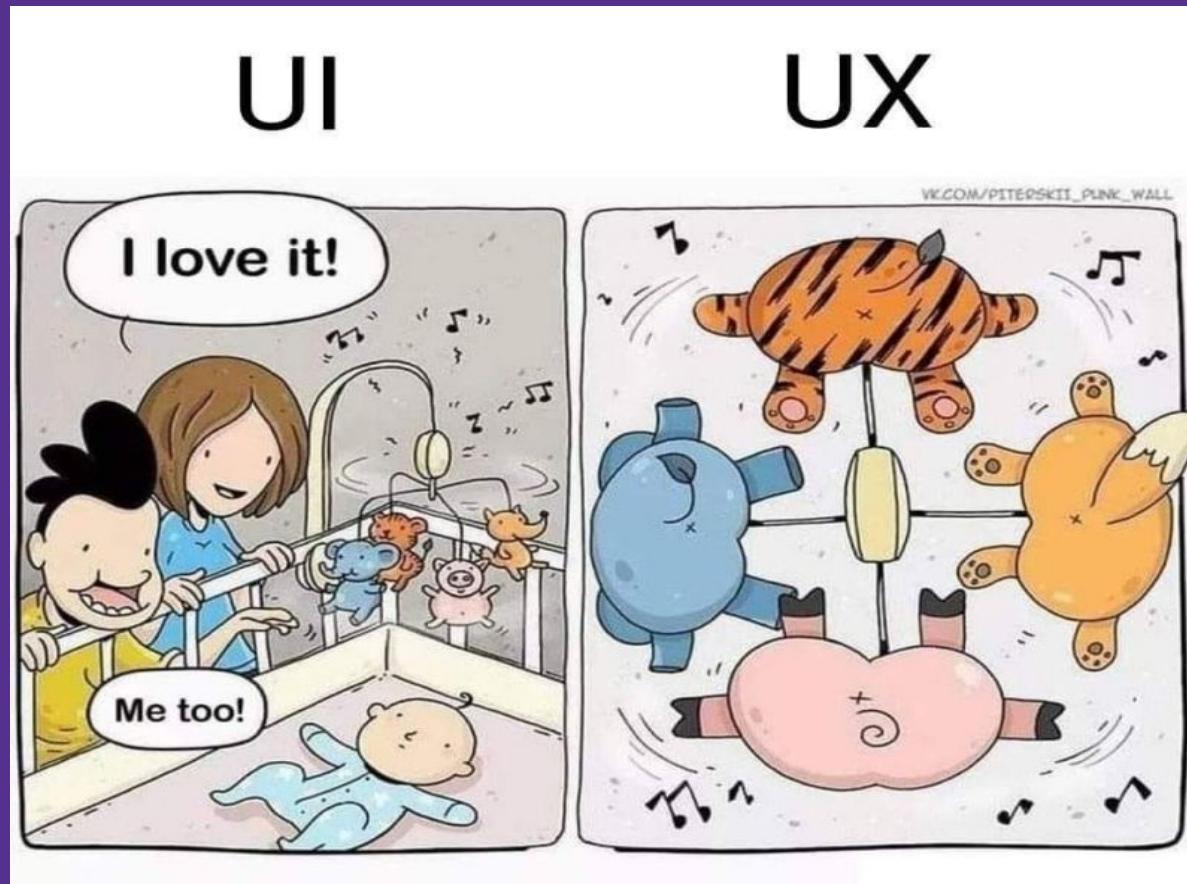


Recherche UX

R. Tisserand – 2020



We <3 users



Nous ne sommes pas les utilisateurs !

PO / UX / DEV ??

PO/UX

Connaissances

Concepts et expérimentations
Réfléchir / Prototyper / Vérifier

→ The right product

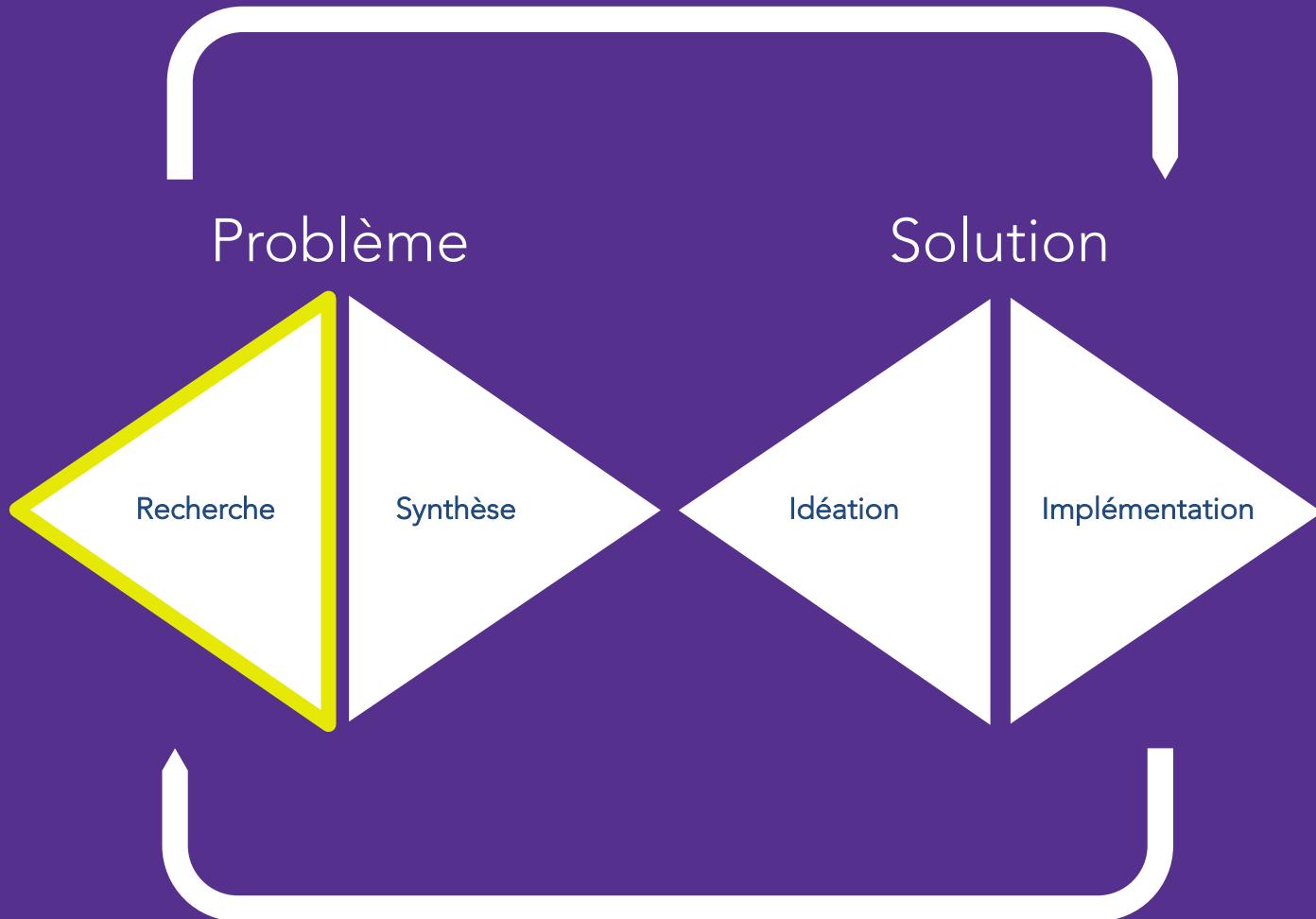
DEV

Logiciel qui fonctionne

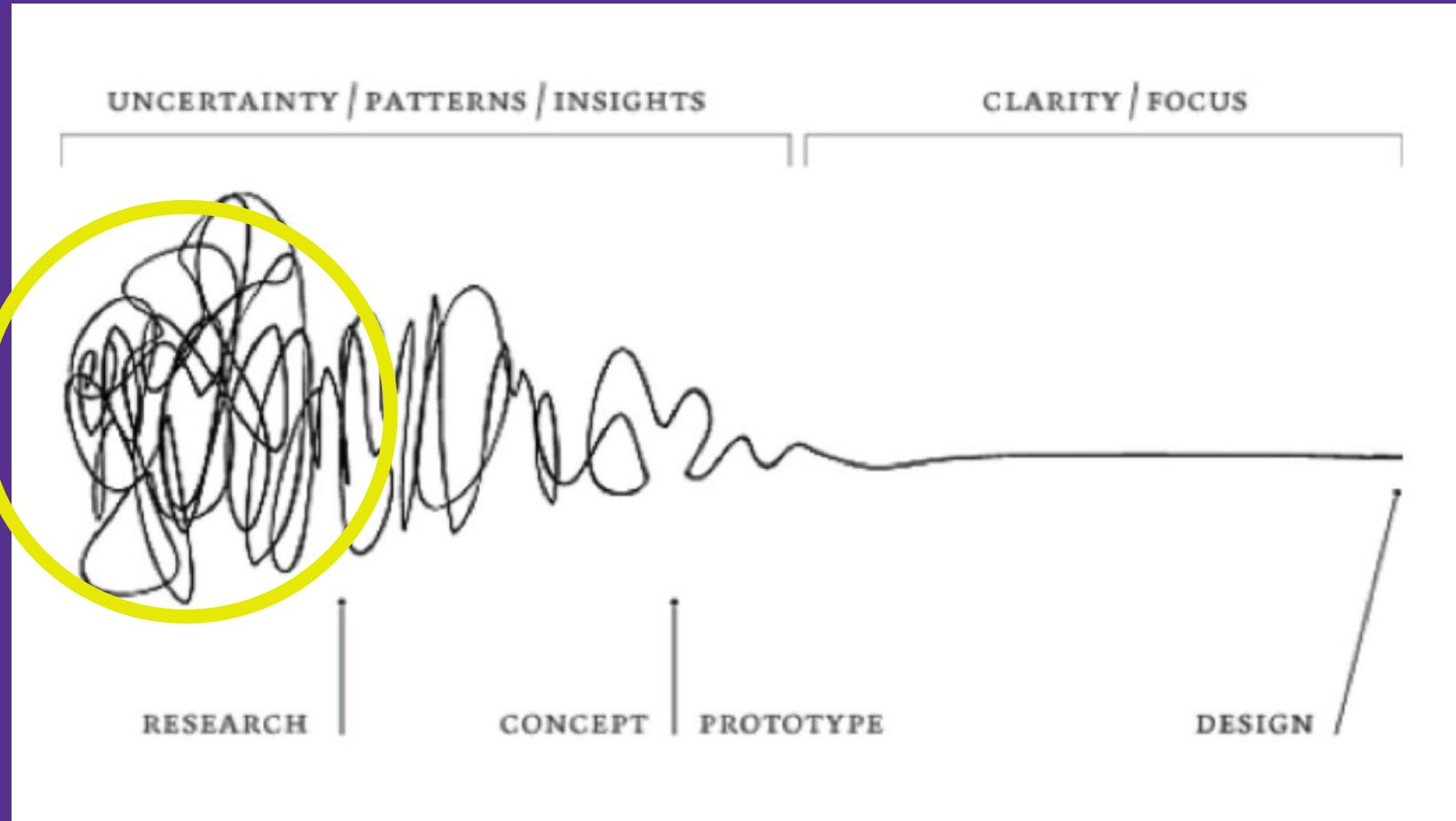
Ingénierie
Coder / Tester / Délivrer

→ The product right

Double diamond



Vous êtes ici



Recherche utilisateurs

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

QQOQCCP

Primaire / Secondaire

Primaire

Directement avec les utilisateurs

Secondaire

Tous les autres canaux

Recherche secondaire

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

Recherche secondaire

- 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

Recherche qualitative

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

Observation

- 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



Observation

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

Entretien individuel

- 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 !

Entretien individuel

- 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

Focus group

- 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 !

Focus group

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

Focus group

- 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

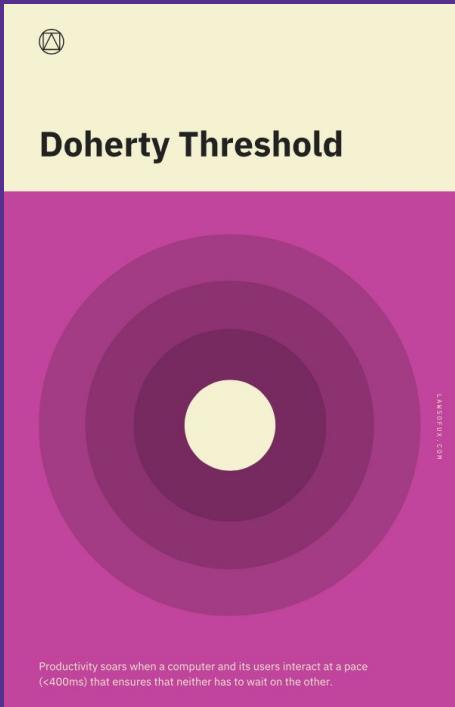
Focus group



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...