

Synthétiser et analyser : 3 grandes étapes

Suite à l'immersion terrain, **3 grandes étapes** pour aboutir à une problématique claire et efficace, basée sur les douleurs utilisateurs.

**FALL IN LOVE
WITH THE
PROBLEM,
NOT THE
SOLUTION**

1

Organiser les données
obtenues lors de la phase de
découverte

2

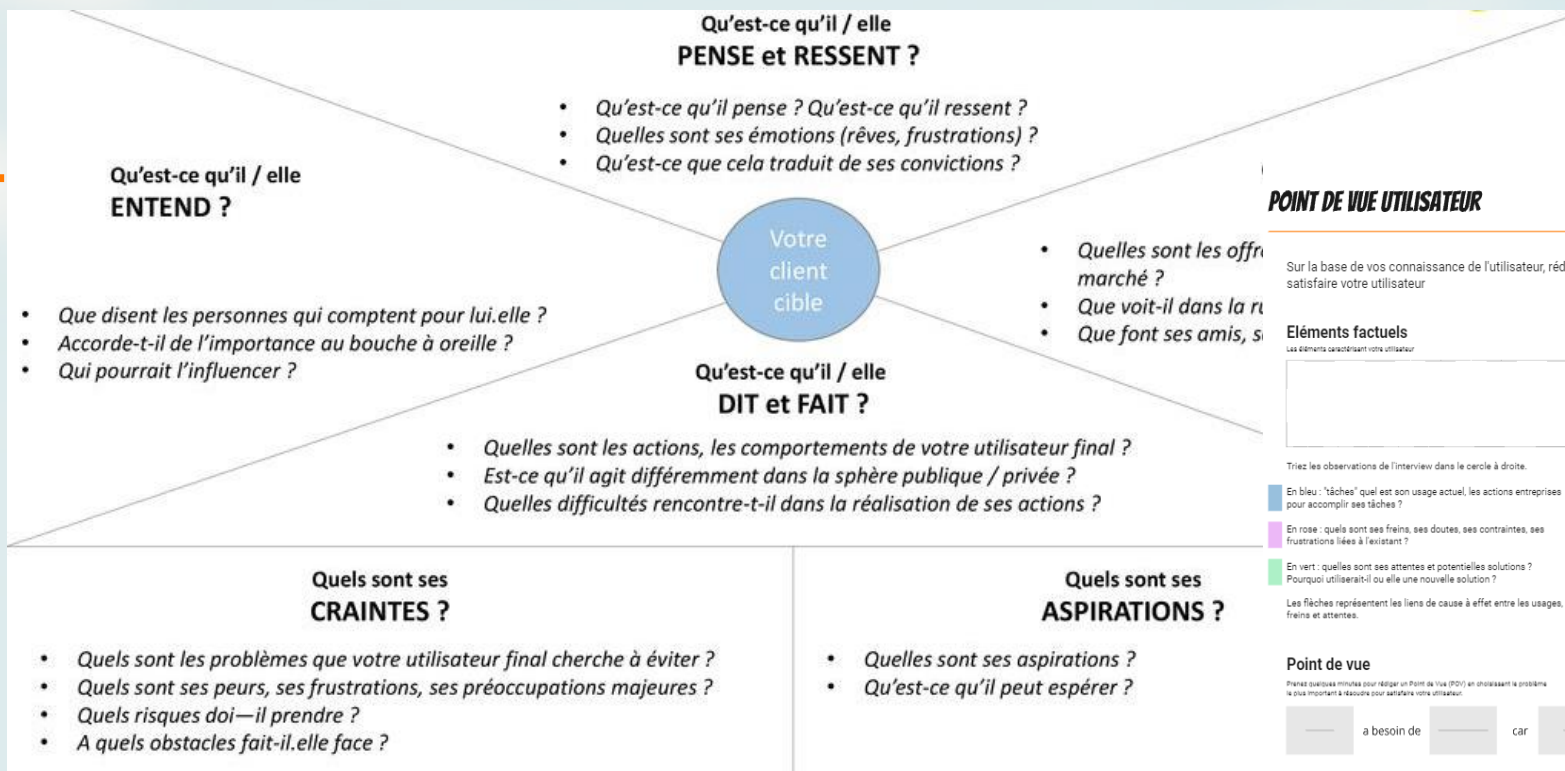
A partir des données
organisées, **définir et prioriser**
les besoins et pistes
d'opportunité...

3

Formuler le besoin sous forme
de **problématique centrée**
utilisateur : le CPO

Organiser les données : la carte d'empathie ou carte profil

Au cours de la phase terrain, vous allez pouvoir compléter une ou des **cartes d'empathie** ou **carte profil** ; ces cartes sont des outils visuels collaboratifs, qui vous aideront à résumer ce que votre cible peut ressentir et percevoir, afin de mieux le comprendre, en vous mettant à sa place pour répondre du mieux possible à ses besoins, ses attentes ou ses objections.



Carte de profil

POINT DE VUE UTILISATEUR

Sur la base de vos connaissances de l'utilisateur, rédigez un point de vue pour satisfaire votre utilisateur.

Éléments factuels

Les éléments caractérisant votre utilisateur

Triez les observations de l'interview dans le cercle à droite.

En bleu : "tâches" quel est son usage actuel, les actions entreprises pour accomplir ses tâches ?

En rose : quels sont ses freins, ses doutes, ses contraintes, ses frustrations liées à l'existant ?

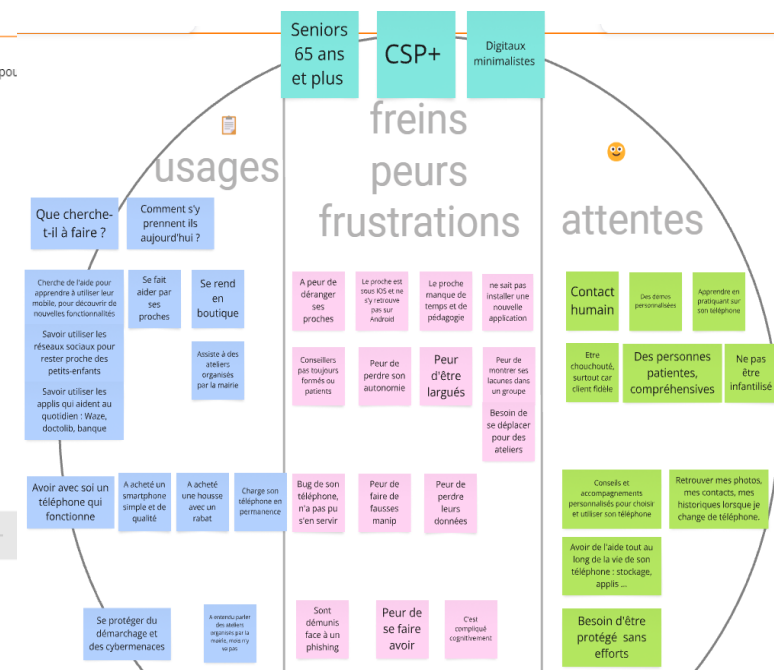
En vert : quelles sont ses attentes et potentielles solutions ? Pourquoi utiliserait-il ou elle une nouvelle solution ?

Les flèches représentent les liens de cause à effet entre les usages, freins et attentes.

Point de vue

Prenez quelques minutes pour rédiger un Point de Vue (POV) en choisissant le problème le plus important à résoudre pour satisfaire votre utilisateur.

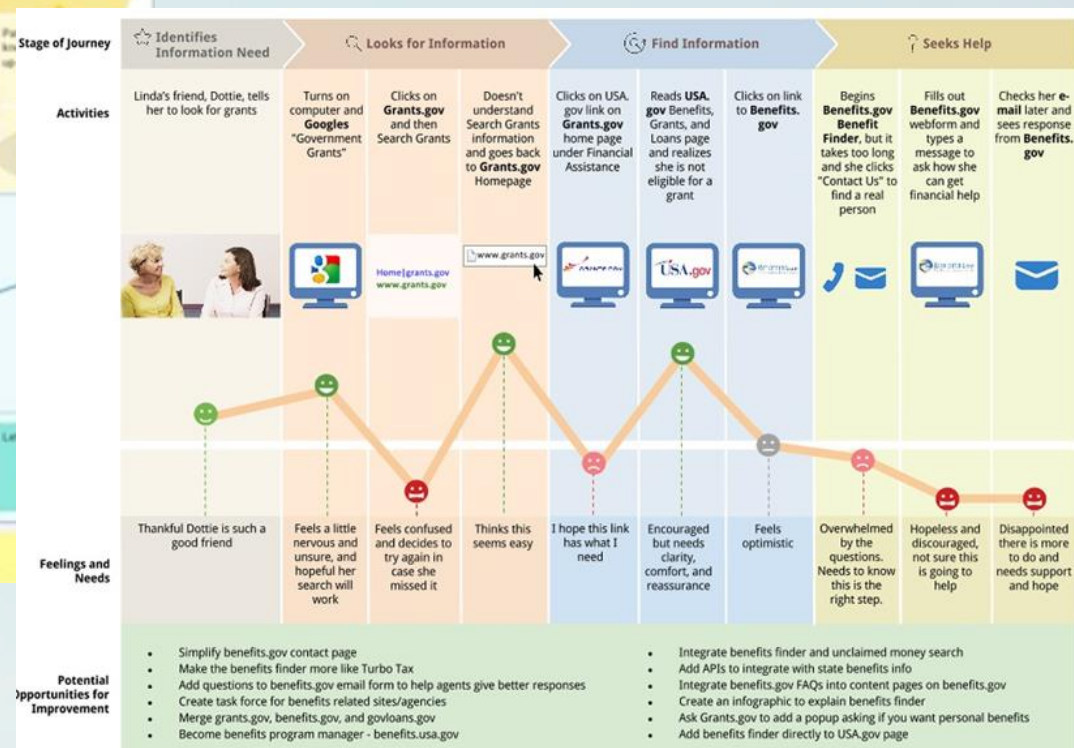
_____ a besoin de _____ car _____ et _____



Définir et prioriser les besoins : l'Experience Map

Vos observations et apprentissages terrain vont également vous permettre de poser une **Experience Map**, qui est une représentation visuelle de l'expérience client, réalisée du point de vue des utilisateurs.

Elle peut adopter des formats différents, mais son objectif est de permettre à l'équipe de poser et mieux comprendre ce que vit l'utilisateur ; cela permettra de pointer les incohérences et zones de douleur afin d'**identifier les zones d'opportunités** et poser des pistes d'action basées sur les insights (ou points de vue) client récoltés.



Formuler une problématique centrée utilisateur : le CPO

Maintenant que vous avez pu identifier des pistes d'opportunités basées sur vos apprentissages terrain, l'objectif va être de les transformer en une **problématique claire et précise** à adresser : le "Comment Pourrait-On ?" (ou CPO) va vous permettre de faire émerger le véritable enjeu de votre sujet, en transformant vos constats en questions ouvertes, orientées solution et stimulantes !

Le CPO suit toujours la même structure :

**Comment Pourrait-On [verbe d'action]
afin de [bénéfice pour l'utilisateur]
sachant que [point de douleur/contexte] ?**

