

Formation **UX Design - La recherche utilisateur**

Notre formation UX Design - La Recherche Utilisateur vous permettra de comprendre en profondeur ce qu'est un utilisateur final et de maîtriser les techniques pour modéliser une population d'utilisateurs en intégrant son caractère hétérogène. Au fil de la formation, vous apprendrez à observer l'utilisateur pour définir ses usages dans son véritable environnement d'utilisation. Grâce à une approche pratique, vous découvrirez comment répondre au véritable besoin en maquant des propositions de solutions avec les utilisateurs.

Durée

2 jours

Objectifs pédagogiques

- ❖ Comprendre la notion d'utilisateur final
- ❖ Modéliser une population d'utilisateurs en intégrant son caractère hétérogène
- ❖ Maîtriser les techniques d'observations de l'utilisateur afin de modéliser ses usages dans le véritable environnement d'utilisation
- ❖ Découvrir le vrai besoin en maquant des propositions de solutions avec les utilisateurs

Public

web designers, product owners, chefs de projet

Prérequis

Des connaissances basiques sur l'UX et l'UI Design.

Programme de formation

Phase d'inclusion

Accueil des participants, présentation des objectifs et contextes professionnels de chacun.

Introduction à la formation Recherche utilisateur : le socle de la démarche UX

Introduction à la démarche UX : comprendre, concevoir, tester
Définition et rôle de la recherche utilisateur dans la démarche UX
L'étude d'usage : les situations, l'activité, le matériel, les utilisateurs
Analyse de l'existant qualitative : entretien, focus group, test utilisateur
Analyse de l'existant quantitative : questionnaire, analyse des données d'usage
Le benchmark ux : analyse concurrentielle et comparative
Exemple de cas pratique : benchmark UX pour la conception d'une table à induction

Observer et modéliser les usages

Get off the building : l'UX Designer sur le terrain à la rencontre des utilisateurs
Les observations terrains : shadowing, prise de vue photo et vidéo, entretiens in situ
Analyser les environnements d'usage : posture, position par rapport au produit, interactions sociales, interactions avec d'autres produits, usage collaboratif&...
Modélisation de l'activité : tâche prescrite vs tâche réelle, scénarios d'usage, fréquence d'usage, hiérarchisation et définition des scénarios critiques
Le parcours utilisateur : étapes, actions et interactions, freins, objectifs, opportunités, courbe émotionnelle, carte d'expérience
La méthode JTBD « Job to be done » : le service avant le produit, tâches fonctionnelles, tâches émotionnelles, tâches sociales

Exemple de cas pratique : modélisation des situations et de l'activité pour la conception d'une table à induction

Connaître et modéliser ses utilisateurs

Notion d'utilisateur final et de « user proxy »
Les « user proxies » : client, sous traitant, AMOA (PO, PM, Chef de projet, service métier), AMOE (Développeur, scrum master, UX ou UI Designer)
L'étude ethnographique : préparer un guide d'entretien, conduire un entretien, analyser et restituer les résultats
Les personas : caractéristiques, profil psychologique, freins, objectifs, scénarios, persona primaire et secondaire
Problématique du retour sur investissement : garantir la représentativité et l'utilisation des personas dans les différentes phases d'un projet digital
Approche Lean UX : proto personas, mini personas
Carte d'empathie : dit, pense, fait et ressent
Exemple de cas pratique : création de deux personas pour la plaque à induction

Maquetter en co-conception avec les utilisateurs

Notion de maquette : du zoning vers le prototype haute fidélité interactif
Principaux outils de maquettage
Maquettage papier ou sur tableau blanc électronique
Stratégie d'idéation pour innover : divergence et convergence, 6To1, crazy eight, alternance travail individuel et en groupe
Préparer un cycle de maquettage et animer un atelier de co-conception
Exemple de cas pratique : simulation d'un atelier d'idéation UX

Moyens et méthodes pédagogiques

- La formation alterne entre présentations des concepts théoriques et mises en application à travers d'ateliers et exercices pratiques (hors formation de type séminaire).
- Les participants bénéficient des retours d'expérience terrains du formateur ou de la formatrice
- Un support de cours numérique est fourni aux stagiaires

Modalités d'évaluation

- **En amont de la session de formation**, un questionnaire d'auto-positionnement est remis aux participants, afin qu'ils situent leurs connaissances et compétences déjà acquises par rapport au thème de la formation.
- **En cours de formation**, l'évaluation se fait sous forme d'ateliers, exercices et travaux pratiques de validation, de retour d'observation et/ou de partage d'expérience, en cohérence avec les objectifs pédagogiques visés.
- **En fin de session**, le formateur évalue les compétences et connaissances acquises par les apprenants grâce à un questionnaire reprenant les mêmes éléments que l'auto-positionnement, permettant ainsi une analyse détaillée de leur progression.