

Imaginer la vie de cette personne

Consulter la galerie de photos

Lien : <https://innovecteur.com/outils/design-thinking-empathie/>



Puis, faire confiance à son intuition et à son imagination et répondre spontanément aux questions

- Genre
- Age
- Nom, prénom
- Situation de famille
- Lieu de vie
- Habitudes quotidiennes
- Métier, lieu de travail, type d'entreprise
- Centres d'intérêt, valeurs
- Autres

Dans l'optique du produit / service à concevoir, répondre aux questions. Pour cela :

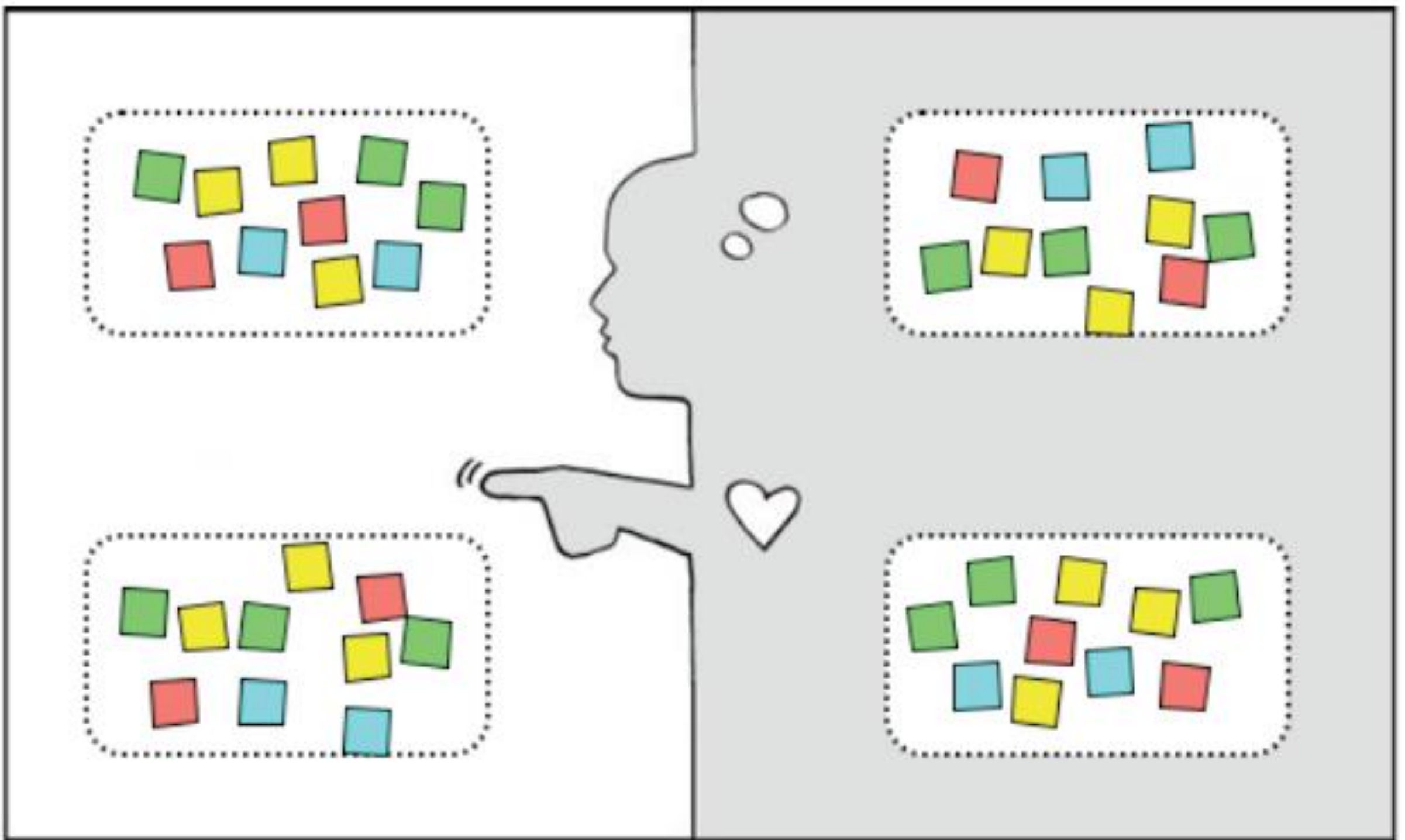
- émettre des interprétations et faire des hypothèses (ne pas se limiter au contenu littéral des observations)
- essayer de trouver le « pourquoi » derrière les observations
- réfléchir méthodiquement à la raison d'être des questions qui se posent (ne pas imaginer tout de suite des solutions)

- Que voit l'utilisateur ?
- Qu'entend-il ?
- Que dit-il ?
- Que fait-il ?
- Que pense-t-il ?
- Que ressent-il ?
- Quels sont ses problèmes, ses manques, ses besoins ?
- Quelles solutions lui permettent déjà aujourd'hui de résoudre ses difficultés ?
- Quelles fonctionnalités lui rendraient la vie plus facile ?
- Qu'est-ce qui en découle pour le produit / service à concevoir ?

Utiliser l'Empathy Map pour compiler les informations

Lien : <https://dschool.stanford.edu/wp-content/themes/dschool/method-cards/empathy-map.pdf>

- A gauche, noter les actions effectuées ou ressenties par l'utilisateur (ce qu'il voit / entend / dit / fait).
- A droite, noter ce qu'il pense et ressent. De la façon la plus neutre possible.
- En bas, noter les besoins de l'utilisateur, c'est-à-dire ce qu'il veut faire (à l'aide d'un verbe)
- Noter également les insights, c'est-à-dire les perceptions / déductions que vous avez de l'utilisateur, après l'avoir entendu (des contradictions, étonnements, ...)



Cibler et décrire le problème retenu

L'utilisateur (nom – prénom)

A besoin d'un moyen de (verbe)

Parce que / mais / malgré (lien avec les insights, sous forme d'une phrase)