

Plan de recherche



Démarrer **Analyser** Concevoir Implémenter

De quoi s'agit-il ?

En design de service, le plan de recherche est très utile car il permet de **structurer** la façon de **collecter des données** pour **comprendre** en profondeur **les besoins, les comportements** et **les attentes des utilisateurs**.

Ce plan permet notamment de :

- Définir **les objectifs de la recherche**. Que voulez-vous apprendre sur les utilisateurs ? (ex: mesurer la satisfaction, identifier des besoins non satisfaits, comprendre un comportement spécifique...).

- Identifier **les méthodes de recherche** appropriées (ex: entretiens, enquêtes en ligne, observations de terrain...).
- Elaborer **un calendrier** et **des ressources**. Combien de temps avons-nous et quels sont les moyens à notre disposition ? Cela permet d'obtenir des insights pertinents et fiables qui orientent la conception du service.

1 L'outil en pratique

Objectif(s) de recherche : Analyser la satisfaction de nos usagers sur la prise de commande

	QUE SAVONS-NOUS ? LES FAITS	QUE PENSONS NOUS SAVOIR ? LES HYPOTHÈSES	QUE VOULONS-NOUS SAVOIR ? LES QUESTIONS
Général Qui concernent tous les groupes cibles	Sont du quartier	Arrive à commander facilement	Arrive-t-il à tous utiliser l'application ? Arrive-t-il à tous utiliser le QR Code ? Sont-ils satisfaits par leur système de commande ?
Groupe cible 1 Les actifs ex : persona Alice	Prend son café à emporter avant d'aller au travail.	Aime commander sur l'application Veux commander (et être servi) rapidement	Comment trouve-t-elle l'utilisation de l'application ? Aimerait-elle payer sur l'application ?
Groupe cible 2 Les retraités ex : persona Georges	Prend son café le midi sur place.	Préfère commander auprès d'un serveur	Comment trouve-t-elle l'interaction avec les employés ? Trouve-t-elle le temps d'attente pour commander (et être servi) correcte ?
Groupe cible 3 Les étudiants ex : persona Emma	Aime se poser avec ses amis après les cours.	Préfère éviter la file d'attente pour commander A l'habitude de scanner un QR Code pour accéder à une carte	Trouve-t-elle que les QR Codes sont facilement accessibles et utilisables ?

Combien de temps prévoir ?
Entre 1 heure et 2 heures

Avec qui faire l'exercice ?
Seul ou idéalement avec d'autres collègues pour croiser les perspectives.

Conseil : vous pouvez reproduire le canvas à la main et le remplir avec des post-it.



2 Utilisation



Définir les objectifs de recherche

Que voulez-vous apprendre sur vos utilisateurs ? Inscrivez-le clairement sur votre plan de recherche.

Exemples :

- Mesurer la satisfaction des utilisateurs.
- Comprendre quels sont les besoins encore non satisfaits.
- Découvrir les raisons de la non-adoption de notre service par certains groupes cibles.



Identifier les questions de recherche

Utilisez notre canevas pour vous aider à définir vos questions de recherche. Commencez par identifier vos différents groupes cibles les plus importants.

Pour chacune d'eux, identifiez :

- **Les faits** : ce que vous savez déjà sur eux (preuves à l'appui).
- **Les hypothèses** : ce que vous pensez savoir (et qu'il faudra vérifier).
- **Les questions** : ce que vous aimeriez savoir (et qu'il faudra découvrir).



Identifier les méthodes de recherche

Quelle(s) méthode(s) d'investigation allez-vous privilégier ? En fonction de vos objectifs, il sera plus ou moins pertinent de faire de la recherche quantitative et/ou qualitative.

- **Méthodes quantitatives** : elles permettent de mesurer des comportements ou des préférences à grande échelle (sondages, questionnaires en ligne, ...).
- **Méthodes qualitatives** : elles permettent d'explorer en profondeur les motivations et les ressentis des utilisateurs (entretiens individuels, groupes de discussion, observations de terrain, etc.)

3 Et après ?

Une fois vos objectifs, vos questions et vos méthodes de recherche définis, il ne vous reste plus qu'à planifier les aspects pratiques de votre recherche.

- De quels délais et de quelles ressources disposez-vous ?
- Comment allez-vous recruter les utilisateurs qui participeront à vos groupes de discussion ?
- Par quels canaux allez-vous diffuser vos sondages ou enquêtes en ligne ?

Une fois ces questions clarifiées, vous pourrez vous lancer dans votre recherche et collecter des insights précieux pour mieux comprendre vos utilisateurs.

4 Pour aller plus loin

Découvrez notre fiche "Entretien utilisateur" pour découvrir comment mener des entretiens bien construits et efficaces dans vos recherches qualitatives.

Plan de recherche

Objectif(s) de recherche : _____

	QUE SAVONS-NOUS ? LES FAITS	QUE PENSONS NOUS SAVOIR ? LES HYPOTHÈSES	QUE VOULONS-NOUS SAVOIR ? LES QUESTIONS
Général Qui concernent tous les groupes cibles			
Groupe cible 1 _____ _____ _____ _____			
Groupe cible 2 _____ _____ _____ _____			
Groupe cible 3 _____ _____ _____ _____			

Plan de recherche

Objectif(s) de recherche : Analyser la satisfaction de nos usagers sur la prise de commande

	QUE SAVONS-NOUS ? LES FAITS	QUE PENSONS NOUS SAVOIR ? LES HYPOTHÈSES	QUE VOULONS-NOUS SAVOIR ? LES QUESTIONS
Général Qui concernent tous les groupes cibles	Sont du quartier	Arrive à commander facilement	Arrive -t-il a tous utiliser l'application ? Arrive -t-il a tous utiliser le QR Code ? Sont-ils satisfait par leur système de commande ?
Groupe cible 1 <u>Les actifs</u> ex : persona Alice _____ _____	Prend son café à emporter avant d'aller au travail.	Aime commander sur l'application Veux commander (et être servit) rapidement	Comment trouve -t-elle l'utilisation de l'application ? Aimerais-elle payer sur l'application ?
Groupe cible 2 <u>Les retraités</u> ex : persona Georges _____ _____	Prend son café le midi sur place.	Préfère commander auprès d'un serveur	Comment trouve t-il l'interaction avec les employeurs ? Trouve t-il le temps d'attente pour commander (et être servit) correcte ?
Groupe cible 3 <u>Les étudiants</u> ex: persona Emma _____ _____	Aime se poser avec ses amis après les cours.	Préfère éviter la file d'attente pour commander A l'habitude de scanner un QR Code pour accéder à une carte	Trouve t-elle que les QR Codes sont facilement accessible et utilisable ?