



Observer la communauté à l'aide du design thinking

MODULE DEUX



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Le soutien de la Commission européenne à la production de cette publication ne constitue pas une approbation de son contenu, qui reflète uniquement les opinions des auteurs, et la Commission ne peut être tenue responsable de l'utilisation qui pourrait être faite des informations contenues dans cette publication.

Projet n° : 2021 -1 FR01 - KA220 - ADU - 000035257

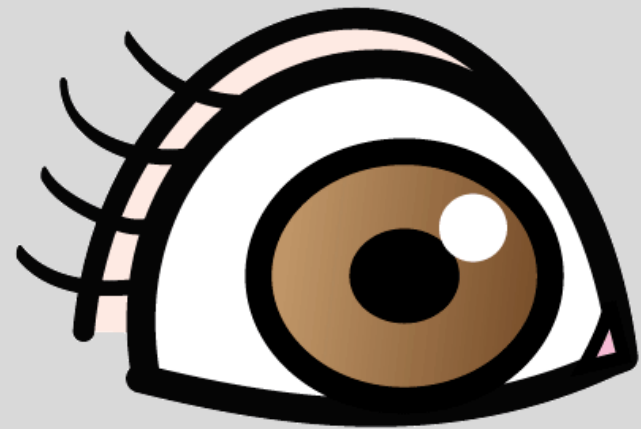


Le pouvoir de l'observation

Dans le contexte de ce cours, observer signifie regarder attentivement la façon dont quelque chose se passe ou la façon dont quelqu'un fait quelque chose afin d'en apprendre davantage. Observer signifie remarquer ou voir quelque chose, en prêtant attention aux détails. L'observation peut être un moyen de recueillir des informations qui peuvent mener à la compréhension.

Par exemple, les scientifiques observent le monde qui les entoure afin d'en apprendre davantage et de mieux le comprendre.

observe



Amélie Jépin

Observer la Communauté

L'utilisation du design thinking est un excellent moyen d'observer toute chose, en particulier votre communauté.

Vous adoptez une approche centrée sur l'homme pour comprendre les besoins, les problèmes et les aspirations de la communauté.



Utiliser l'empathie pour observer

L'empathie consiste à se mettre à la place d'une autre personne pour comprendre ses besoins, ses défis et ses objectifs.

Lorsque vous observez en faisant preuve d'empathie, vous vous efforcez de comprendre réellement les expériences et les défis auxquels votre communauté est confrontée.

Vous obtiendrez des informations essentielles sur la communauté, ce qui vous permettra d'élaborer des solutions efficaces pour résoudre les problèmes de la communauté.



Lorsque vous observez votre communauté, vous devez

- **Écoutez activement** : Prêtez attention à ce qu'ils disent, à leur langage corporel et au ton de leur voix. Essayez de ne pas l'interrompre.
- **Faites preuve d'ouverture d'esprit** : Oubliez vos propres expériences ou pensées qui pourraient vous empêcher de comprendre véritablement votre communauté.
- **Posez des questions ouvertes** : Posez des questions qui encouragent votre communauté à partager ses expériences et ses réflexions.
- **Évitez de juger** : Il est important de ne pas juger lorsque vous observez votre communauté. Tout le monde a une histoire et une opinion, c'est à vous d'écouter.
- **Inversion des rôles** : imaginez-vous à leur place, comment vous sentiriez-vous, comment relèveriez-vous les défis ?



Comment faire preuve d'empathie à l'égard d'une communauté diversifiée

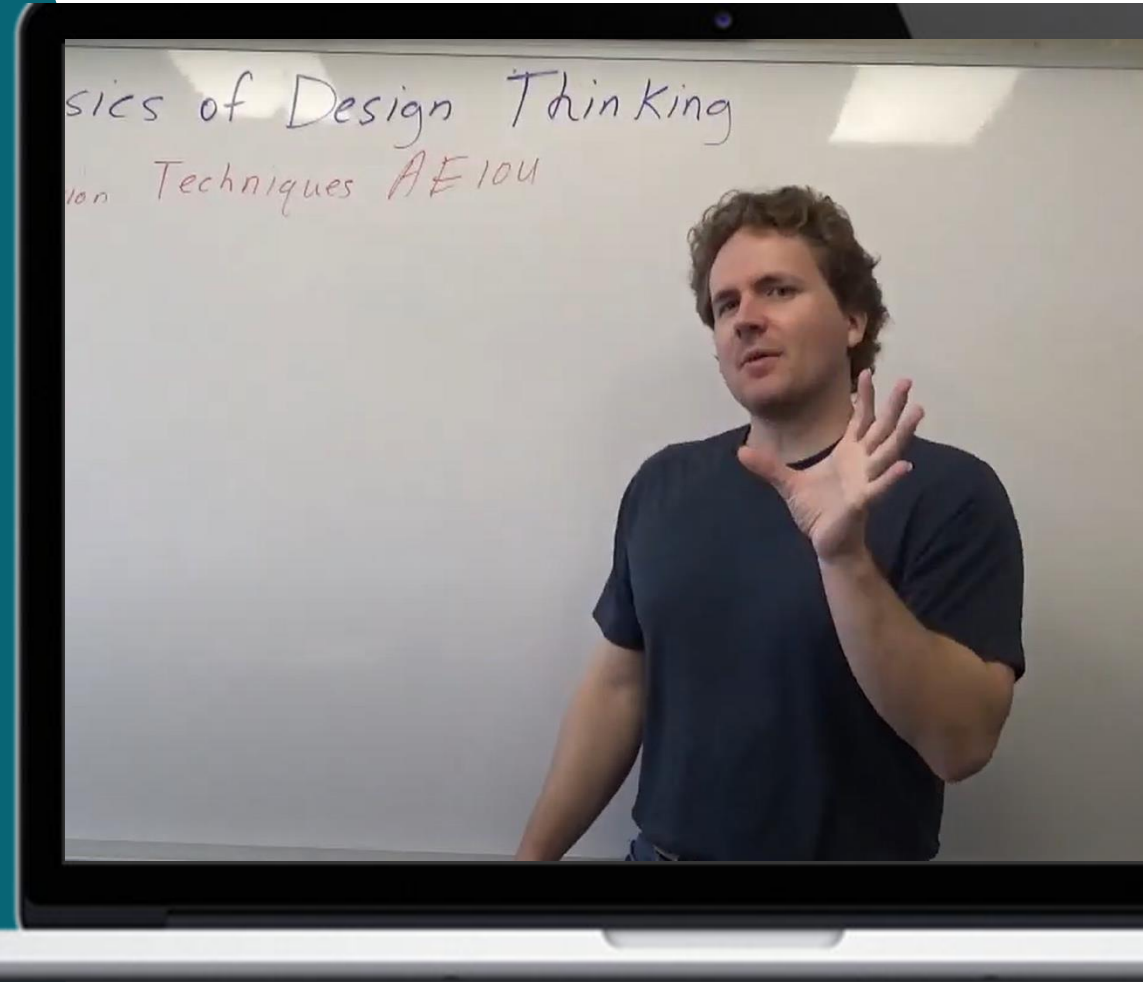
- 1? **Soyez généreux de votre temps** lorsque vous aidez les autres.
2. Passez du temps avec des personnes **différentes de vous**.
3. trouver des **similitudes/intérêts communs** avec les autres.
4. **Identifier et remettre en question** ses propres préjugés et partis pris.
5. **Passez plus de temps** avec votre communauté.
6. **Enseigner** une nouvelle compétence à **quelqu'un**.
7. Service **bénévole** auprès d'une personne ou d'un groupe défavorisé.
8. **Demandez à quelqu'un** de vous raconter sa vie.



À quoi cela ressemble-t-il ?

Dans cet exemple d'observation dans le cadre de la réflexion sur la conception, nous apprenons quelques conseils sur la manière de l'utiliser efficacement.

Cliquez sur l'image à droite pour regarder, ou accédez au site via <https://youtu.be/kkhoq6Hq12M>



Définir vos observations

Après avoir utilisé l'empathie pour observer votre communauté, vous devrez utiliser les observations que vous avez recueillies pour définir les principaux problèmes et opportunités que vous souhaitez aborder.

Examinez vos observations et les récits recueillis, recherchez les thèmes, les émotions et les défis récurrents. Cela vous donnera une bonne indication de ce qui est le défi le plus pressant au sein de votre communauté.



L'idéation des observations

L'idéation est un processus structuré qui consiste à guider les bonnes personnes à travers un certain nombre d'exercices soigneusement conçus pour trouver des idées innovantes.

Rassemblez un groupe diversifié de membres de votre communauté, de concepteurs, d'experts et d'autres personnes susceptibles d'apporter des idées créatives. La question *#Whatif* est très puissante.

Faire un remue-méninges et générer un large éventail d'idées pour relever les défis définis.

Encourager une atmosphère ouverte et sans jugement où toutes les idées sont les bienvenues.



10 OUTILS POUR VOUS AIDER : Nos outils d'idéation préférés - Board of Innovation

Quelques stratégies/idées :

- Observez, posez des questions et écoutez, écoutez, écoutez. Encouragez la communauté à enregistrer ses propres histoires et images, à l'aide d'outils tels que [Photovoice](#). Pensez dès le départ à un processus partagé
- Élaborer une carte commune de la communauté afin d'identifier les besoins et les atouts potentiels. [Exemple d'une carte de la communauté](#)
- Assistez aux réunions du conseil local et notez les questions débattues lors des forums ouverts, ou organisez des événements communautaires amusants qui vous permettront également de cultiver la participation.
- Recherchez des événements organisés par la communauté via [Meetup | Trouver des groupes, des événements et des activités près de chez vous](#)
[activités près de chez vous](#)
- Participer aux foires des ONG locales et aux événements de sensibilisation
- Apprenez autant que vous le pouvez, en remarquant vos propres hypothèses et préjugés.



Lire la suite sur [Comment la pensée design transforme les communautés, un projet à la fois | Getting Smart](#)

Prototypiez vos idées

L'innovation repose sur un concept appelé "prototypage rapide". Dans cette phase du processus de conception, les gens construisent des modèles de leurs solutions en utilisant les matériaux disponibles. Sélectionnez quelques-unes des idées les plus prometteuses générées au cours de la phase d'idéation et créez des prototypes simples.

Il peut s'agir de croquis, de maquettes ou de modèles simples qui représentent vos solutions potentielles. Les prototypes sont des moyens rapides et rentables de tester vos idées sans engager pleinement vos ressources.



Observer vos tests

Présentez vos prototypes aux membres de la communauté et recueillez leurs commentaires.

Observez comment ils interagissent avec les prototypes et écoutez leurs réflexions et réactions.

Cette boucle de rétroaction permet d'affiner et d'améliorer les solutions en fonction des commentaires des utilisateurs dans le monde réel.



Réfléchissons à la manière d'observer une communauté diversifiée



Recherche et
préparation



Engagement et
immersion



Observation active



Réflexion

Conseils et astuces

Recherche et préparation

Collecte d'informations de base sur la culture, l'histoire et la démographie de la communauté, ainsi que sur toute spécificité susceptible d'influer sur vos observations. Cela peut se faire par le biais d'entretiens, d'enquêtes, etc.



Engagement et immersion

Établissez des relations avec les membres de votre communauté, les dirigeants et les propriétaires d'entreprises locales ; ils vous donneront des informations précieuses ou pourront vous présenter à d'autres personnes. Participez à des événements ou à des rassemblements communautaires, immergez-vous.



Observation active

Engagez des conversations avec votre communauté pour comprendre leurs expériences. Écoutez attentivement et posez des questions ouvertes. Prêtez attention au langage corporel, aux expressions faciales et aux gestes pour comprendre les émotions.



Réflexion

Il est essentiel de prendre des notes et de consigner ses découvertes pour élaborer des solutions efficaces. Saisir à la fois les faits et les réflexions personnelles. Après l'observation, prenez le temps d'analyser vos notes et de réfléchir au contexte culturel, aux comportements et aux idées.



DÉFIS



- Susciter et maintenir la participation de la communauté.
- Surmonter les différences entre et parmi les universitaires et la communauté.
- Travailler avec des communautés non traditionnelles.
- Lancement d'un projet avec une communauté et mise en place d'un conseil communautaire.
- Surmonter les priorités concurrentes et les différences institutionnelles.

Approfondissons la question

N'oubliez pas qu'il ne s'agit que d'un exercice et que vous n'avez pas besoin d'y consacrer des jours entiers.

L'objectif est de vous faire comprendre ce que le design thinking et comment vous pouvez l'utiliser pour créer une meilleure communauté pour vous et vos voisins, amis, collègues et pairs.

Le défi

Utiliser l'observation dans le cadre de la réflexion sur la conception

Tâche 1

Travaillez en binôme pour observer les communautés du monde réel.

Tâche 2

Recueillir des données, des photos et des notes qui illustrent les besoins, les défis et les émotions de la communauté.

Tâche 3

Faites un remue-méninges pour trouver des solutions en vous appuyant sur vos observations. Proposez des idées qui répondent aux besoins de la

Tâche 4

Créez un prototype sur la base de vos observations et des besoins de la communauté.

Tâche 5

Testez votre prototype, en soulignant comment vos observations ont influencé chaque phase de la réflexion sur la conception.

Voici quelques ressources intéressantes que vous pouvez utiliser

Utiliser cet outil

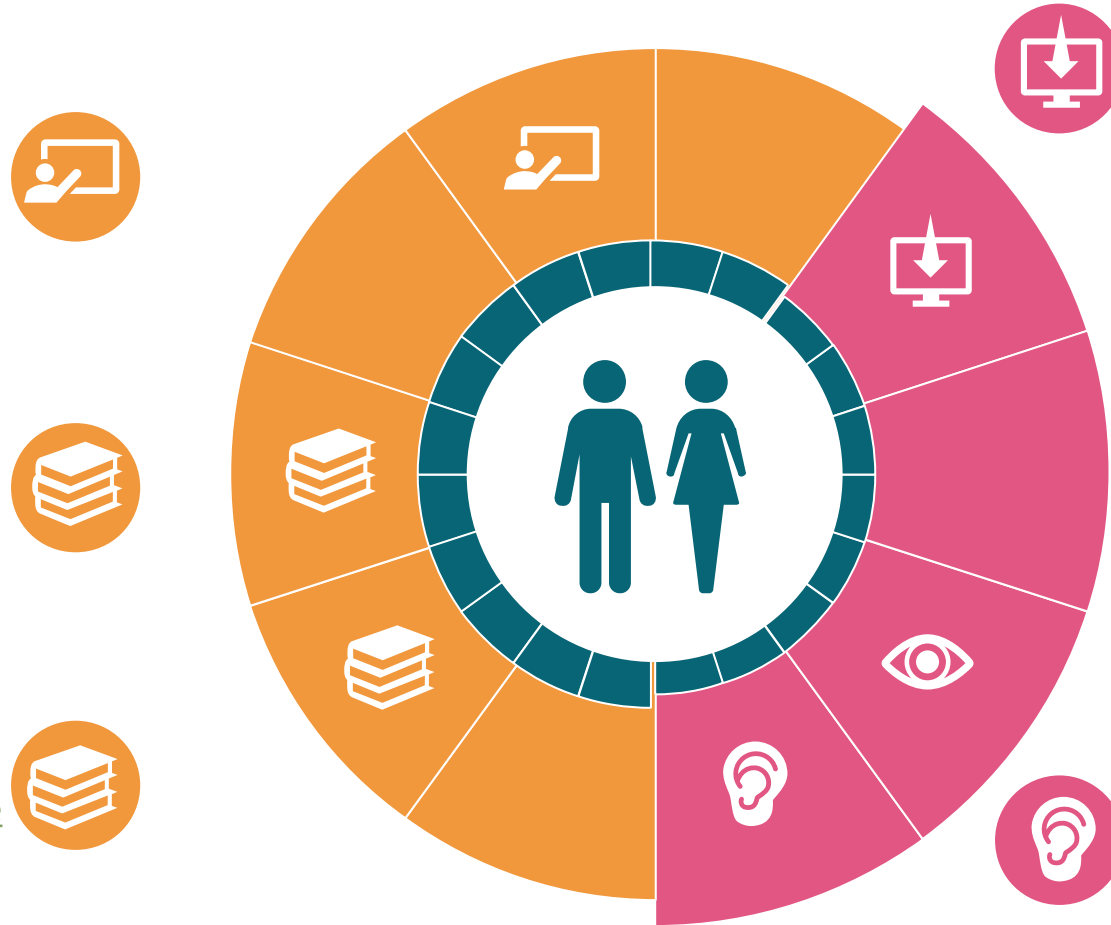
Carte d'empathie : cet outil est utilisé pour construire une compréhension commune des besoins de l'utilisateur et fournir le contexte d'une solution centrée sur l'utilisateur.

Voir le site

Cet article sur la compréhension et la description de la communauté.

Lire la suite

Article sur le langage corporel, ce qu'il est et comment le lire.



Télécharger cette boîte à outils

La section Engagement de la communauté de la boîte à outils de planification communautaire. Vous donne des indications sur la manière d'impliquer votre communauté. En mettant l'accent sur la qualité et l'efficacité.

Regarder cela

La pensée design au service de l'éducation : Observation

Écouter ceci

Vous voulez mieux écouter ? Réduisez vos pensées et écoutez les autres podcasts.

Il est temps d'écrire ce que vous avez appris.

En une phrase, résumez ce que vous avez appris.

Savez-vous maintenant ce qui résoudra votre problème et ce qu'il faut faire ?



Faire preuve d'empathie à l'égard d'une communauté diversifiée

Apprendre en relevant un défi



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Empathie

La réflexion sur la conception comprend différentes étapes principales.

La première étape est l'empathie.

L'empathie consiste à apprendre à connaître les personnes pour lesquelles les solutions sont élaborées.

Comprendre les besoins, les sentiments et les particularités d'une population donnée.



Comment faire preuve d'empathie à l'égard d'une communauté diversifiée

Dans ce module, nous nous concentrerons sur la diversité des communautés.

Par communauté diversifiée, nous entendons les personnes issues de milieux sociaux, d'âges, de sexes, de races, de cultures, d'habitudes, de religions, de points de vue, etc. différents.

Ce module permettra aux apprenants de savoir comment faire preuve d'empathie à l'égard de diverses communautés à l'aide d'outils.

La diversité peut être la clé d'une approche globale pour trouver des solutions qui répondent à des besoins communs.

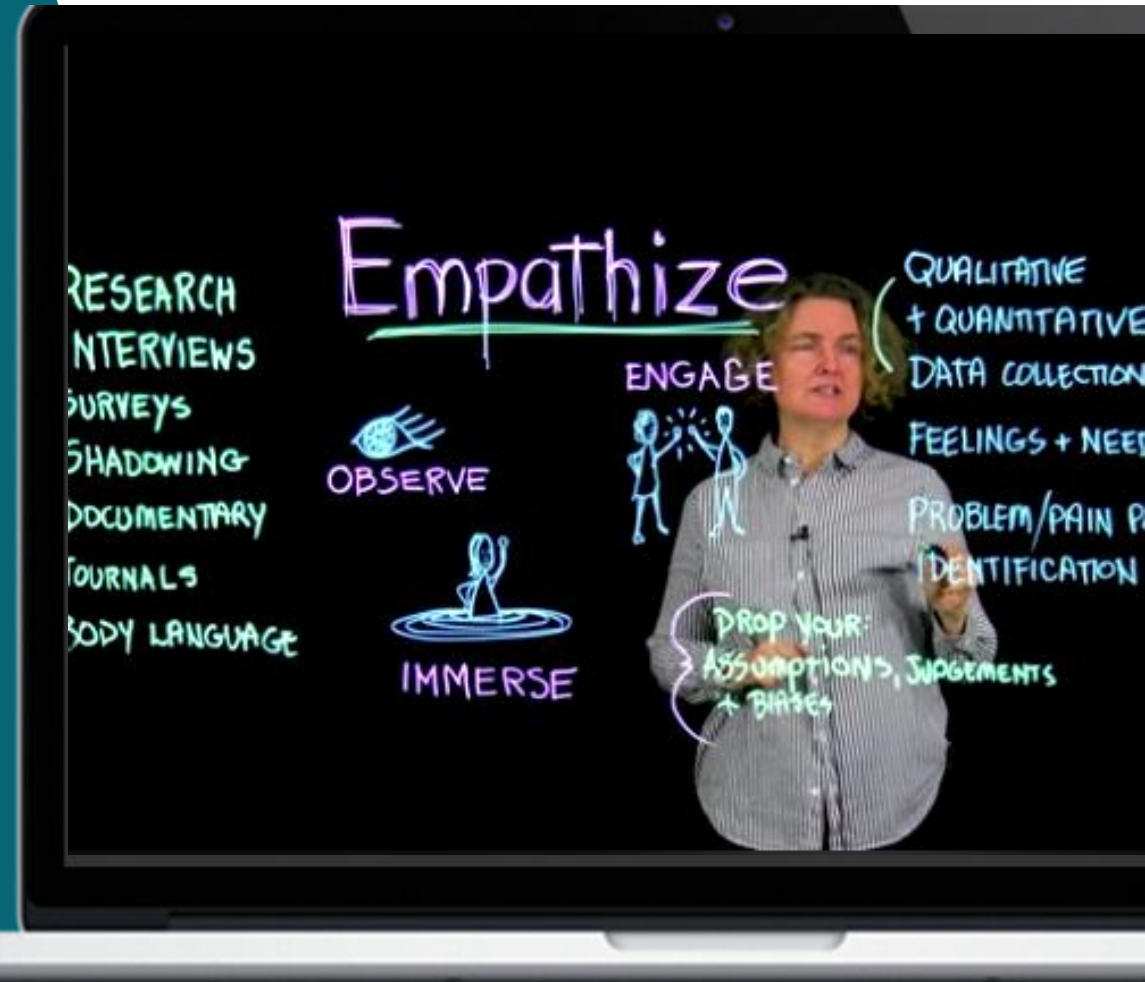


À quoi cela ressemble-t-il ?

Dans cet exemple, vous pouvez voir une introduction sur l'empathie, une première étape importante.

Cliquez à droite pour voir la vidéo

"L'abandon des préjugés est un ingrédient essentiel de la diversité des communautés. Moins on a de préjugés, mieux c'est.



DÉFI



Dans la peau d'un anthropologue, d'un journaliste ou d'un sociologue, apprenez à connaître votre communauté dans son intégralité !

Réfléchissons à la manière de faire preuve d'empathie à l'égard d'une communauté diversifiée



Comment puis-je trouver des informations sur ma communauté ?



Comment puis-je mieux comprendre le comportement quotidien de ma communauté ?



Comment puis-je reconnaître leurs sentiments ?



Ai-je suffisamment d'informations pour représenter la situation ?

Conseils et astuces

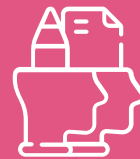
Recherche documentaire

La recherche est importante pour rassembler les données existantes sur votre communauté. Vous pouvez créer une série d'articles, de vidéos qui vous aideront à mieux les connaître. Rendez-vous à la mairie, à la bibliothèque publique ou au journal local. Vérifiez toujours vos sources



Données quantitatives

Les chiffres sont toujours une bonne aide pour comprendre les habitudes et peuvent être obtenus par le biais d'entretiens : combien de fois vont-ils au centre culturel ? Combien de temps passent-ils dans les commerces locaux ? Il est possible d'établir une carte des déplacements ! Voir l'exemple suivant.



Données qualitatives

Les observations et les entretiens favoriseront une immersion totale dans la communauté. Ceci peut être complété par des cartes d'empathie. Les cartes d'empathie seront développées ensuite.



Contrôler et améliorer

Pour vous assurer que vous êtes sur la bonne voie, posez-vous les bonnes questions : le groupe est-il représentatif pour répondre aux besoins ?
-Utiliser des données sur le sexe ou l'âge
-Veiller à ce qu'il corresponde à la réalité.



Approfondissons la question

N'oubliez pas qu'il ne s'agit que d'un exercice et que vous n'avez pas besoin d'y consacrer des jours entiers. L'objectif est de vous faire comprendre ce qu'est le design thinking et comment vous pouvez l'utiliser pour créer une meilleure communauté pour vous, vos voisins, vos amis, vos collègues et vos pairs.

Le défi

Comprendre les besoins de tous les membres de votre communauté

Tâche 1

Trouvez un article des cinq dernières années sur la diversité de votre communauté et résumez-le en 1000 caractères.

Tâche 2

Faites des recherches sur les chiffres démographiques de votre communauté et créez une grille des "principaux groupes représentés". (âge, sexe, professions par exemple).

Tâche 3

Préparez une interview de 8 questions sur leurs habitudes et leurs sentiments.

Tâche 4

Trouvez trois personnes d'horizons différents à interviewer.

Voici quelques ressources que vous pouvez utiliser

Utiliser cet outil

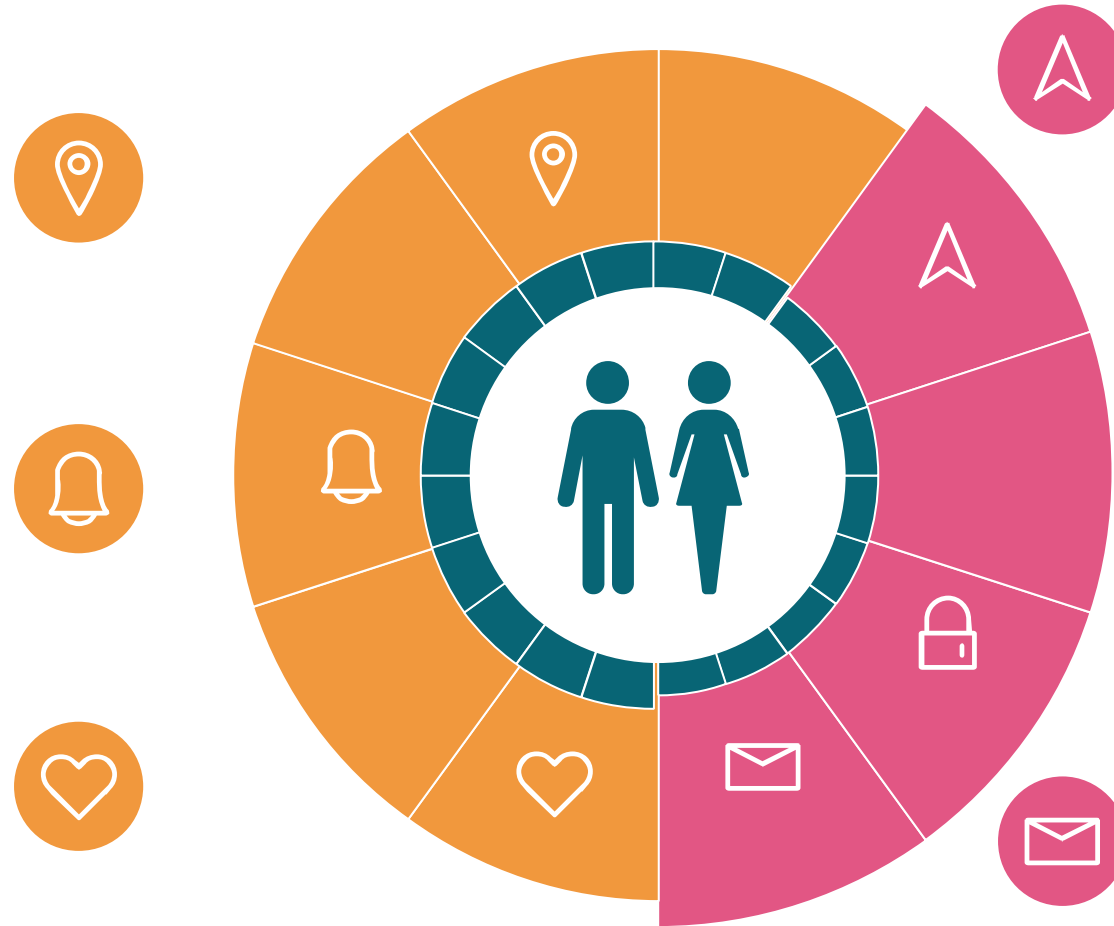
Carte d'empathie : cet outil est utilisé pour construire une compréhension commune des besoins de l'utilisateur et fournir le contexte d'une solution centrée sur l'utilisateur.

Utiliser cette

Carte d'itinéraire : visualisation du processus par lequel une personne passe pour atteindre un objectif.

Regardez ceci

Grille statistique de la population pour les chiffres démographiques



Télécharger cette boîte à outils

La boîte à outils Histoires Rurales est un ensemble de 11 kits de formation étape par étape qui vous permet d'apprendre le journalisme mobile (MoJo), le kit n°4 est sur l'organisation de votre immersion sur le terrain et comment préparer une bonne interview.



Regarder cela

Qu'est-ce que la sociologie ?

<https://www.youtube.com/watch?v=YnCJU6PaCio>

Écouter ceci

Podcast sur la co-création par l'empathie

III. Il est temps pour vous d'AGIR

C'EST LA DERNIÈRE ÉTAPE POUR RÉSOUDRE LE PROBLÈME

Il est temps de créer votre propre matériel :

- Résumé d'un article
- Un document démographique
- Une carte de voyage et d'empathie
- Une interview

CHALLENGE#1: Trouvez un article des 5 dernières années sur la diversité de votre communauté et résumez-le en 1000 caractères.

- Vérifier et indiquer la source : nom de l'auteur, date de publication
- Énoncer les idées principales.
- Chiffres à l'appui
- Identifier les détails les plus importants qui soutiennent les idées principales.
- Résumez avec vos propres mots.
- Ne copiez pas de phrases ou d'expressions à moins qu'elles ne soient utilisées comme des citations directes.
- Exprimez le sens sous-jacent de l'article, mais ne le critiquez pas et ne l'analysez pas.
- Le résumé doit représenter environ un tiers de la longueur de l'article original.

CHALLENGE#2: Faites des recherches sur les données démographiques de votre communauté et créez une grille des "principaux groupes représentés" (âge, sexe, origine sociale) et vérifiez si votre groupe est diversifié. (âge, sexe, origine sociale) et vérifiez si votre groupe est diversifié (

Exemple de grille

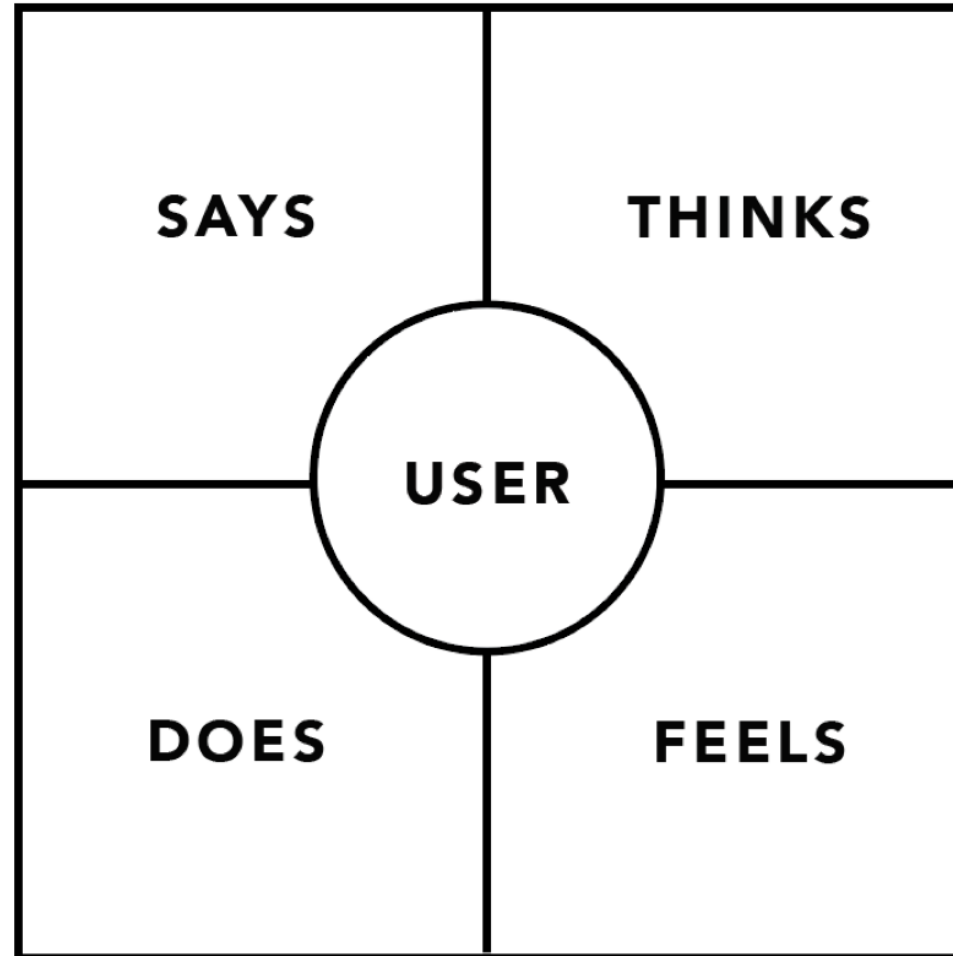
AGE	GENRE	CONTEXTE SOCIAL	CATÉGORIE SOCIOPROFESSIONNELLE
0-14 ans	FEMME	Faible revenu	ÉTUDIANT
15-47 ans	MALE	Revenu moyen	TRAVAILLEUR
48-63 ans	NON-DEFINED*	Revenu élevé	RETRAITÉ
≥ 64 ans	*Il est important d'ouvrir les catégories en fonction du sujet.	*Les personnes peuvent s'auto-évaluer ou vous pouvez fixer des critères de revenus.	NON EMPLOYÉ

CHALLENGE#3: Préparez une interview de 8 questions sur leurs habitudes et leurs sentiments.

Idées de questions types pour un entretien

HABITUDES	SENTIMENTS	L'AVENIR
1. Avec qui	1. Que pensez-vous de xxxxx	1. Comment pensez-vous que cela va évoluer ?
2. Lorsque	2. Quel mot utiliseriez-vous pour décrire ce sentiment ?	2. Souhaiteriez-vous que cela change à l'avenir ?
3. Quelle action	3. qu'est-ce qui vous préoccupe ?	3. Que pourrions-nous faire pour créer une nouvelle situation ?
4. Où	4. Qu'est-ce qui vous enthousiasme dans xxxx ?	4. Seriez-vous prêt à être un artisan du changement ?
5. Pourquoi faites-vous ce choix ?	5. À qui faites-vous confiance sur ce sujet ?	5. quelle est la prochaine étape à franchir ?

EMPATHY MAP



CHALLENGE#4 : Trouvez 3 personnes d'horizons différents à interviewer.

Idées pour trouver les bonnes personnes

OÙ LES TROUVER	CRITÈRES	APPROCHE
Organisations locales	Motivation	Flexibilité : être disponible et s'adapter à leur emploi du temps
Médias sociaux	Bienveillance/Kindness	L'ouverture d'esprit : Adaptez vos questions
Club sportif	Représentatif de la population	Ambassadeurs : demandez-leur s'ils connaissent d'autres personnes susceptibles de vous aider dans vos recherches.
Manifestations locales	Disponibilité	N'hésitez pas à lui faire répéter ou préciser sa déclaration

Il est temps d'écrire ce que vous avez appris.

En une phrase, résumez ce que vous avez appris.

Savez-vous maintenant ce qui résoudra votre problème et ce qu'il faut faire ?



Comprendre les besoins et problèmes

Apprendre en relevant un défi



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Comment comprendre les besoins et les problèmes ?

La définition est la deuxième phase de la Penser en termes de conception.

Les besoins et les problèmes rencontrés ou de la communauté sera être diversifiés en fonction de la composition de la communauté et sur la base de qui est de participer à la vie de la communauté.

C'est au cours de cette phase que les besoins et les problèmes sont clairement identifiés et énoncés.



À quoi cela ressemble-t-il ?

La réflexion peut aider les individus et les communautés à s'attaquer à la racine du véritable problème

La réflexion sur la conception met les gens au premier plan !

Plus nous restons proches des personnes que nous plus nous serons en mesure d'apporter notre aide et comprendre le vrai problème.

Cliquez à droite pour regarder la vidéo.



Réfléchissons à la manière de définir clairement les besoins et les problèmes



Qui sont les membres de la communauté que nous devons rencontrer pour discuter de leurs besoins ?



Quelles méthodes utiliserons-nous pour identifier les besoins ?



Comment allons-nous enregistrer leurs contributions ?



Disposons-nous de suffisamment d'informations pour analyser et compléter une "déclaration des besoins des utilisateurs" ?

Conseils et astuces

Engagement

Développer des canaux de communication solides avec la communauté en utilisant les médias sociaux, les médias traditionnels et les contacts existants avec les groupes communautaires afin d'encourager la participation.



Méthodes

Une fois que les membres de la communauté se sont engagés à participer, vous pouvez utiliser des groupes de discussion et des ateliers pour recueillir des informations sur le problème.



Enregistrement des données

Pour s'assurer d'aller au cœur des besoins et des problèmes, il est très important de disposer d'un système solide d'enregistrement du contenu des participants, de tableaux de conférence, de marqueurs, de post-its, etc.



Définition

Compiler toutes les informations recueillies pour tenter d'identifier un besoin/problème clair à l'aide d'une "déclaration des besoins de l'utilisateur".





DÉFI

Avec l'arrivée des réfugiés ukrainiens dans votre communauté, comment pouvez-vous identifier leurs besoins et leurs problèmes ?

Approfondissons la question

N'oubliez pas qu'il ne s'agit que d'une l'exercice et vous n'avez pas besoin de passer des journées entières à travailler sur ce sujet.

L'objectif est ici d'améliorer comprendre les étapes de la réflexion sur la conception, vous fournir de l'aide sur la façon de définir un besoin ou un problème clairement.

Le défi

Avec l'arrivée de réfugiés ukrainiens dans votre communauté, comment pouvez-vous identifier leurs besoins et les problèmes auxquels ils sont confrontés ?

Tâche 1

Identifiez comment vous allez atteindre les réfugiés ukrainiens et les soutiens de votre communauté et vous engager auprès d'eux.

Tâche 2

Élaborer des questions pour un groupe de discussion afin de vous aider à identifier clairement le besoin.

Tâche 3

Inviter au moins 15 réfugiés ukrainiens à un groupe de discussion/atelier et faciliter le processus d'identification des besoins.

Tâche 4

Analyser les données et utiliser
Outils de visualisation des données
Présenter les informations recueillies sur le problème

Voici quelques ressources que vous pouvez utiliser

Utiliser cet outil



Canva est un bon outil pour créer un problème ou une déclaration d'utilisateur.

<https://www.youtube.com/watch?v=w7l8qEj1JX0>

Télécharger ce document



Mural est un tableau blanc numérique intuitif qui permet aux groupes de collaborer pour résoudre des problèmes.

<https://mural.co/>



Lire la suite

Il fournit des informations sur l'utilisation des outils de visualisation des données

<https://chartexpo.com/blog/excel-data-visualization-tool#>

Regarder cela



Voici une vidéo conviviale sur cette phase

<https://www.youtube.com/watch?v=4AHO42Aq5fM>



Écoutez ceci

Podcast présentant une entreprise réelle qui a utilisé le design thinking pour résoudre un problème

<https://podcasts.apple.com/us/podcast/ep-33-solving-problems-through-design-thinking/id1528395292?i=1000516698648>

Il est temps d'écrire ce que vous avez appris.

En une phrase, résumez ce que vous avez appris sur la définition d'un problème.

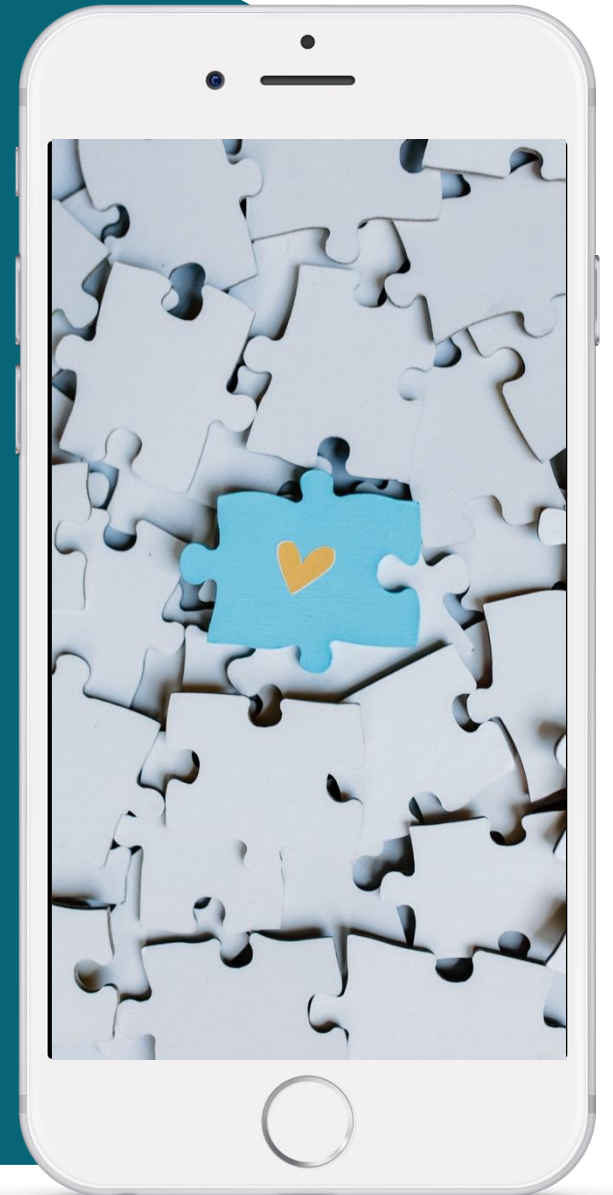
Connaissez-vous les méthodes que vous pouvez utiliser pour dialoguer avec les individus afin d'améliorer la qualité de leur vie ?

Avez-vous identifier leurs besoins ?

S'inspirer

Consultez ces études de cas pour en savoir plus

<https://www.innovating.ie/design-thinking>



Maintenant que vous savez ce qu'il faut faire, planifions la manière de le faire. Il est temps d'AGIR !

Sur la diapositive suivante, vous disposez d'un espace pour coucher toutes vos idées sur le papier.

Pensez à un ou plusieurs défis à relever au sein de votre communauté, inscrivez-le dans le cercle du milieu et réfléchissez à la manière de le résoudre en utilisant la pensée design.

Définir

Agir

Défi

Test

Résultat



Félicitations !

Vous avez relevé le défi



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union