

# Comment apprendre des services d'aide ?

## 1 Préparer

### Avez-vous identifié les services concernés ?

Créez une page de tous les points de contact ou pages numériques déterminant les accès des utilisateurs aux services d'assistance.

Analysez des pages de votre inventaire pour en tirer les usages actuels et des insights

Pour vous introduire au sein du service, fixez un rendez-vous avec le responsable du service d'assistance afin de lui expliquer ce que vous attendez exactement d'eux.

## 2 Se rencontrer

### Avez-vous posé les bases d'une communication en toute confiance ?

Présentez-vous, l'équipe, le projet, et le temps imparti à l'interview.

Assurez la confidentialité des informations.

Soyez transparent et précisez clairement ce que vous souhaitez communiquer dans votre rapport.

Concentrez vous exclusive sur le participant

## 3 Donner les instructions

### Adoptez-vous la bonne posture lors des observations ?

Pour mettre la personne à l'aise, expliquez pourquoi vous observez et ce que vous espérez apprendre.

Observez le participant pendant qu'il effectue la tâche sans l'interrompre.

Vous pouvez observer et noter sur : les activités, l'environnement, les interactions, les objets et le participant lui-même.

Écoutez les enregistrements car certains services d'assistance enregistrent les conversations.

## 4 Discuter

### Êtes-vous assuré de tirer le maximum des réponses des participants ?

Après l'observation, cherchez un endroit calme pour avoir une conversation en tête à tête.

Passez en revue les choses que vous avez observées et mal comprises et laissez la personne s'expliquer.

Pour mieux comprendre l'utilisateur, posez des questions similaires à celles que vous avez posées à la personne responsable, mais concentrez-vous ici sur les utilisateurs.

## 5 Debriefing

### Avez-vous les bonnes pratiques pour un debriefing efficace ?

Remerciez les participants.

Après votre recherche, vous pouvez partager un résumé de vos idées avec tous les participants, afin qu'ils puissent ajouter des nuances que vous auriez pu manquer.

Ces observations et conversations peuvent donner un aperçu des problèmes les plus courants, des prochaines étapes et des études suivantes.