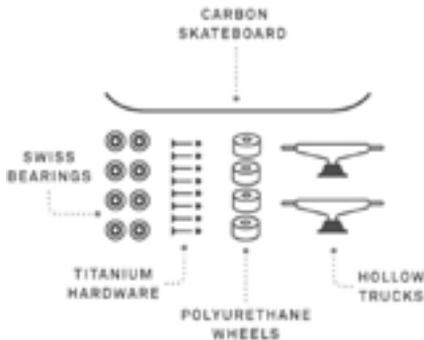


Savoir poser la bonne problématique

Even though customers buy this...



...they really want this.



Sur la base de la compréhension profonde de vos utilisateurs, votre objectif est de parvenir à une définition du problème à résoudre. Celui-ci doit vous guider en vous concentrant sur des utilisateurs spécifiques, et les besoins que vous avez découverts pendant la phase d'empathie.

Plus que la simple définition du problème à adresser, votre problématique doit se baser sur les découvertes faites au cours de votre travail d'empathie.

“ Les gens ne veulent pas acheter une mèche de perceuse de 60mm, Ils veulent obtenir un trou de 60mm ”

Theodore Levitt - Économiste, professeur à Harvard

Plutôt que de se concentrer sur l'acte d'achat et son objet, on formalise la démarche de l'utilisateur autour du résultat attendu et de la solution envisagée.