

digital learning
academy *by ildi*

Learning Happy Hours

Vidéo Expert

Saison 7 — Épisode S07E03

Design Thinking : pour innover en Formation

1. • Qu'est-ce que le Design Thinking ?

2. • Design Thinking et formation ?

3. • La mise en œuvre

4. • En résumé

Design Thinking ?

- Le point de départ : le design
- Un objectif qui lui est lié : émotion et expérience utilisateur
- Le design thinking est donc un mode de pensée créative et de gestion de projet
- Une définition exhaustive de Tim Brown* :
 - « Le design thinking constitue une discipline qui utilise la sensibilité, les outils et méthodes des designers pour permettre à des équipes multidisciplinaires d'innover en mettant en correspondance attentes des utilisateurs, faisabilité technologique et viabilité économique. »

** créateur de la première souris Apple. A l'origine de cette méthode avec son compère David Kelley*

Design Thinking et formation ?

- En formation, le design thinking peut ainsi aider à répondre de manière innovante :
 - à des besoins pédagogiques précis, exemple : l'accompagnement du transfert des connaissances et compétences acquises dans la pratique quotidienne de l'apprenant ;
 - à des problématiques organisationnelles, exemples : l'optimisation de la circulation de la connaissance dans l'entreprise ou la capitalisation sur les actions de formations pour une démultiplication dans les équipes.

Design
Thinking
formation

Les étapes de la méthode

- La méthode en 5 étapes
 1. « **Empathize** » : faire preuve d'empathie et se mettre à la place de l'utilisateur pour comprendre ses attentes
 2. « **Define** » : définir précisément la problématique se concentrent sur le problème à résoudre
 3. « **Ideate** » : générer des idées par du brainstorming, avec une forte dimension collaborative
 4. « **Prototype** » : réaliser un prototype très rapidement avec des outils simples pour matérialiser les idées
 5. « **Test** » : se confronter à l'utilisateur en testant la solution et le prototype auprès d'un échantillon représentatif de la cible afin de pouvoir ajuster et corriger

La méthode peut exister également en 3, 4 ou 7 étapes

Les étape 1 et 2
se concentrent sur le problème à résoudre

Les étapes suivantes
permettent de faire émerger une solution innovante

1. l'empathie

- Se mettre dans la peau de l'apprenant
- comprendre le contexte professionnel ou personnel qui est le sien.
- Identifier les ressorts qui guident ses actes, ses besoins physiques et émotionnels, sa façon d'appréhender son environnement et ce qui a du sens pour lui dans sa vie quotidienne.
- Utiliser la carte d'empathie : pour cerner l'environnement, les aspirations, les comportements et les freins de l'apprenant face à un besoin de formation.
- Créez des « personas », sorte de profils types, dans la peau desquels vous pourrez vous glisser

Carl Rogers :
"...être empathique consiste à percevoir avec justesse le cadre de référence interne de son interlocuteur ainsi que les raisonnements et émotions qui en résultent..."

2. problématique

- Rassemblez les résultats de l'enquête.
- Identifiez les traits communs aux apprenants que vous souhaitez cibler.
- Sélectionnez, dans les résultats, les besoins fondamentaux mis en exergue.
- Définissez votre problématique. Vous pouvez par exemple rédiger votre problématique en commençant par :
« Comment faire pour... ? » « Comment obtenir de l'apprenant qu'il... ? »
« Comment amener l'apprenant à ? »

Matérialisez ces trois dimensions (votre apprenant, ses besoins, les idées générales) par une carte heuristique

3. l'idéation

- De la bonne pratique du brainstorming :
- Un animateur ET un scribe pour tout noter
- Des règles du jeu claires : bienveillance, absence de jugement, libre expression...
- Ne limitez pas le nombre d'idées. Mettez sur la quantité mais restez concentré sur la problématique. Ne bridez pas votre créativité ou celles des autres
- Classez les idées par grandes familles, le choix sera plus simple.
- Préparez une grille d'évaluation des idées.
- Notez-les en fonction de critères objectifs d'adéquation à la problématique. Les votes de tous les membres de l'équipe ont la même valeur
- Par la discussion ... arrivez à n'en retenir qu'une ou deux

Préférez la représentation visuelle des idées : là encore la carte heuristique, le dessin, les codes couleurs permettent de repérer plus facilement l'IDÉE.

4. le prototype

- Pour pouvoir juger de la pertinence de la solution retenue, rien ne vaut un test auprès de la cible. Pour pouvoir tester, vous aurez besoin de montrer.
- Dans le cas d'une solution de formation innovante, quelques éléments visuels avec un court extrait de contenus et/ou le schéma macro du séquençage pédagogique et/ou la cartographie de l'écosystème de formation et des interactions apprenants-formateurs peuvent suffire.

L'idée n'est pas, au terme de cette étape, de disposer d'un produit fini et packagé mais bien d'une solution dans laquelle l'apprenant va pouvoir se projeter et donner son avis.

5. le test

- Test... and learn, lors de la démonstration, demandez à l'apprenant et/ou au groupe :
 - de décrire en quoi la solution répond à l'objectif de formation ;
 - de relever les dysfonctionnements techniques, fonctionnels, pédagogiques, etc. ;
 - d'identifier les points d'amélioration sur le plan pédagogique, ergonomique, etc. ;
 - de mettre en avant les « plus » de la solution et d'expliquer en quoi ils constituent un avantage.
- Adapter votre projet en fonction des remontées

Organisez les tests en groupe mais aussi individuellement : les résultats sont souvent différents.

L'effet groupe peut biaiser la perception individuelle mais aussi soulever des problématiques liées notamment aux interactions entre apprenants.

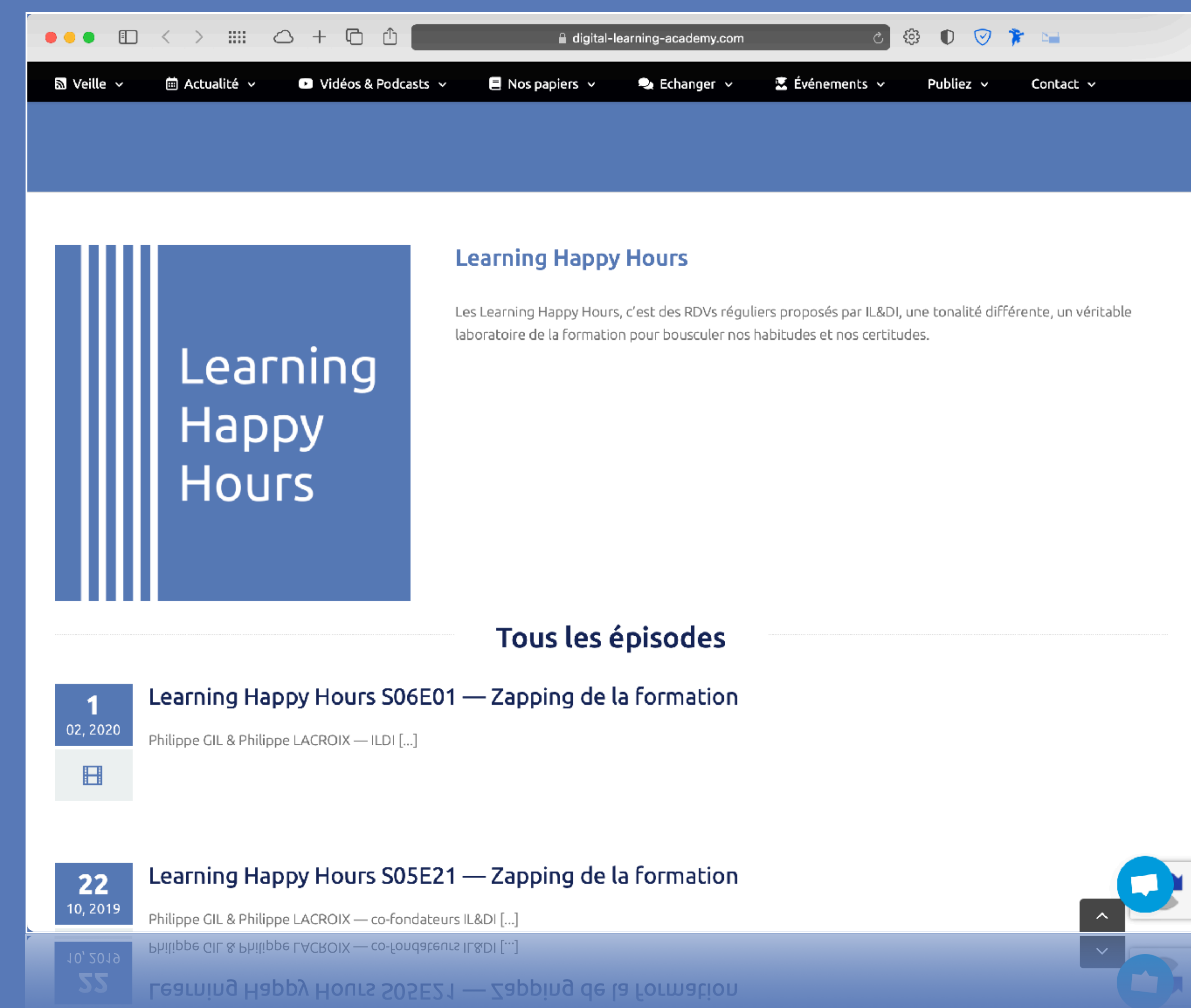
Pour conclure

- Une méthode qui s'applique parfaitement à la formation
- Des applications multiples
- Une obligation de « penser apprenant » qui est la clef de la réussite
- Une approche agile dans laquelle l'essai erreur est facteur de progrès...
- Bref une méthode... pédagogique ;-)

Le Design Thinking n'est pas à utiliser sur toutes ses formations

Il est utile lorsque l'on veut une « disruption » dans les pratiques actuelles ou imaginer des solutions innovantes

Retrouvez
tous les épisodes
sur la DLA
Digital Learning Academy



[https://digital-learning-academy.com
/Learning-Happy-Hours](https://digital-learning-academy.com/Learning-Happy-Hours)

A bientôt !

pour un prochain épisode...

