

# Design de service

« Avec la dématérialisation galopante, le design de service se fait une place toujours plus grande aux côtés du design d'objet. Tout deux piqués d'une conception au service de la fonctionnalité, le design de service sert un éventail de disciplines beaucoup plus large. »



CONSEIL  
DE DEVELOPPEMENT  
DURABLE

## Au cœur de la Culture Maker

Le design de service est un ensemble de process et de méthodes permettant d'analyser des problématiques et d'imaginer des scénarios d'usage pour y répondre.

Le designer de service fait donc le lien entre le concepteur du service et son usager en cherchant à faire coexister les deux logiques. Le service final doit être à la fois attrayant et fonctionnel et replace l'utilisateur en son cœur.

## Outilons nous !

Il peut y avoir des outils créés spécifiquement pour un projet. D'autres, connus de tous les designers de service, peuvent être utilisés pour des missions diverses. En voici quelques-uns :

- > Le scénario (essayer de comprendre comment l'usager va réagir face à un aspect du service)
- > Le persona (définir une personne type qui aura accès au service pour mieux prédire ses comportements)
- > La méthode AEIOU qui permet d'analyser une situation du point de vue de l'usager, en se focalisant sur 5 points : Activity (que font les usagers?) Environment (comment utilisent-ils ce qui les entourent?) Interaction (y a-t-il des interactions types ?) Object (quels sont les objets utilisés ?) User (qui sont les usagers?).

## En savoir plus :

Le design thinking, ou pensée design, rend le design de service accessible à tous sans être un design professionnel. Cela permet d'intégrer le point de vue du design dans une problématique, quelle que soit notre discipline première.

### Ils l'ont testé...

Face à la réticence des populations à acheter une voiture électrique, un homme, Shai Agassi, a étudié les freins et en a déduit la création d'un service : la peur d'être à court de batterie en pleine route est alors contrée par la possibilité d'échanger une batterie vide contre une batterie pleine à chaque station essence. L'analyse de cette problématique puis la création d'un scénario d'usage permettant d'y répondre en font un exemple typique de design de service.

## Applications Concrètes

Vous aimeriez savoir comment le service que vous créez sera utilisé par les usagers ?

Il est possible d'intégrer dans vos pratiques des outils simples de design thinking.

Vous pouvez aussi, par exemple :

- > Contrer d'éventuels défauts de conception d'un site internet.
- > Comprendre comment optimiser l'utilisation de data.

# Partenaires

## Nos partenaires

### Stéphanie Cardoso

Présentation sur le site du MICA : <http://mica.u-bordeaux3.fr/index.php/57-chercheurs/533-stephanie-cardoso>

Stéphanie Cardoso - [stephanie.cardoso@u-bordeaux-montaigne.fr](mailto:stephanie.cardoso@u-bordeaux-montaigne.fr)

DESIGN &  
MEDIA LAB

— Centre d'innovation Sociétale —

### La Base

Twitter @LaBase\_NA

Susana Avila - [labase999@gmail.com](mailto:labase999@gmail.com)



### OIM

[osocietmaintenant.org/](http://osocietmaintenant.org/)

Olivier Lenoir



### Living lab de Cap Sciences

[www.cap-sciences.net](http://www.cap-sciences.net)

Thomas Amourous



### Bordeaux Metropulse

Isabelle Scuilleur - [isabelle.scuilleur@bordeauxmetropulse.fr](mailto:isabelle.scuilleur@bordeauxmetropulse.fr)  
[bordeauxmetropulse.fr/](http://bordeauxmetropulse.fr/)

### Experteez

Hélène Desliens

[experteez.fr/](http://experteez.fr/)



 experteez.