

« ANALYSER UN PROBLÈME D'USAGE AVEC LA MÉTHODE FAST »

Pourquoi utiliser le diagramme FAST

Analyser l'usage d'un produit

Le diagramme FAST est un outil d'analyse visuel qui propose de décomposer les fonctions d'un produit pour pouvoir les appréhender plus facilement

Cette méthode est efficace pour concevoir un nouveau produit ou identifier un problème à résoudre

Elle s'adapte aussi très bien à une analyse de l'usage d'un produit

C'est une aide précieuse pour avoir une lecture fine de l'expérience vécue par l'utilisateur

Le diagramme FAST

De quoi s'agit-il ?

F.A.S.T est l'acronyme en anglais de « Function Analysis System Technique »

Le diagramme FAST est un outil visuel qui permet de représenter sous forme schématique les relations qui existent :

- entre une fonction à satisfaire et les solutions techniques proposées
- OU entre un besoin à satisfaire et l'acteur

Plusieurs approches

1 - Pour l'approche fonctionnelle et technique d'un produit

Si vous partez d'une feuille blanche, le diagramme FAST vous aidera à décomposer la fonction de votre produit en sous-fonctions plus faciles à appréhender pour proposer des solutions techniques

2 - Pour une approche plus centrée sur l'usage du produit

Si vous partez d'un produit existant, le diagramme FAST vous sera utile pour définir toutes les séquences d'utilisation et identifier celles qui « clochent »

L'utilité d'un diagramme FAST pour analyser l'usage d'un produit

Partager une vision commune de l'usage du produit

Identifier et clarifier le problème

Comprendre les relations entre les séquences d'usage

Stimuler la créativité sur la base d'une nouvelle représentation

Une fois réalisé, le diagramme FAST vous permettra d'avoir une bonne connaissance du produit, vous pourrez ainsi formuler plus facilement une solution face à un problème fonctionnel identifié

Les 3 questions à se poser

1 - Comment cette action doit-elle être assurée ?

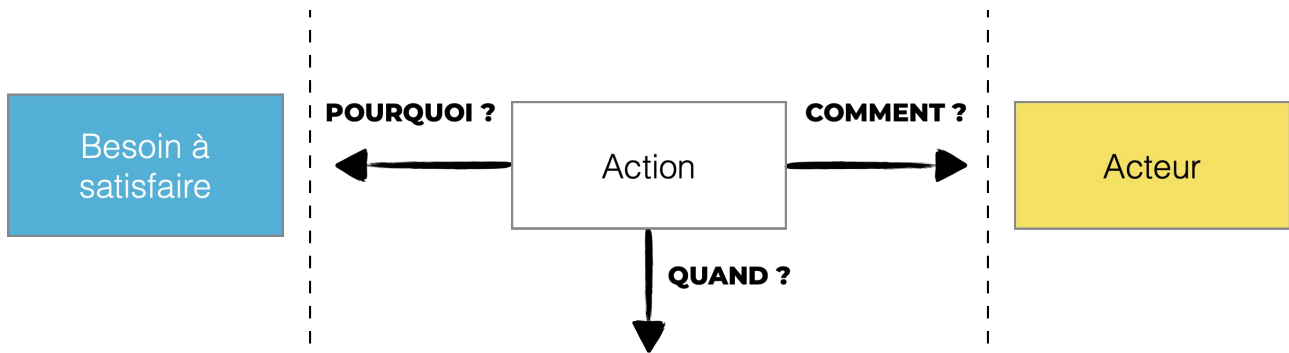
- On passe à une action précédente
- La réponse se fait en allant de gauche à droite

2 - Pourquoi une action doit-elle être assurée ?

- On passe à une action suivante
- La réponse se fait en allant de droite à gauche

3 - Quand cette action doit-elle être assurée ?

- On fait ici référence aux actions qui se passent en même temps
- La réponse se fait en se déplaçant verticalement

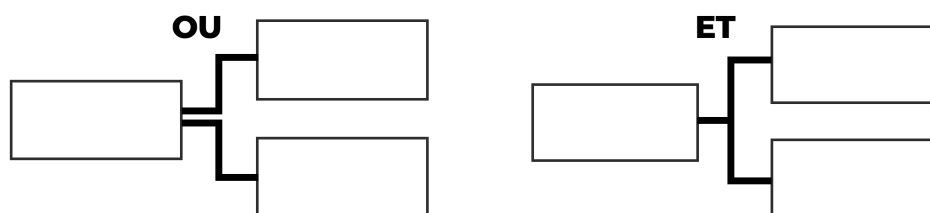


Quelques règles à suivre

Les actions doivent être décrites par un verbe à l'infinitif et un complément

Il se peut que pour une même question vous ayez deux réponses

Dans ce cas, veuillez à définir s'il s'agit d'un « OU » ou d'un « ET »



Cette logique de lecture multi-directionnelle, oblige le concepteur à vérifier la cohérence des enchaînements et leurs pertinences

Pour que l'outil soit utilisé de façon efficace, je vous conseille de zoomer sur une phase critique de l'usage d'un produit.

Comment construire un diagramme FAST

L'exemple du sac à dos de ski

Il s'agit là d'un produit existant pour lequel nous voulons analyser la séquence d'usage qui correspond à l'embarquement sur un télésiège

Pour des raisons de sécurité évidentes, il est demandé à ce que les sacs à dos soient positionnés sur le genou ou sur le siège

Étape 1 : Définir le besoin à satisfaire et l'acteur

Cette étape correspond à l'expression du besoin

Pour que l'objectif soit partagé par tous et soit compris, il est préférable d'utiliser des verbes qui définissent clairement l'action

Nous retiendrons la fonction de s'installer sur le télésiège

Éviter des verbes comme « permettre » cela vous obligera à trouver le bon terme

N'oubliez pas que les mots ont un sens précis

Concernant l'acteur, dans notre exemple ce sera le skieur

Il est important d'être précis dans la dénomination de l'acteur

Entre un skieur, un snowboarder ou un VTTiste de descente, les contraintes peuvent être différentes

Étape 2 : Construire votre diagramme FAST

Pour commencer, remplissez le diagramme de la gauche vers la droite en vous posant la question du « comment » : c'est plus facile de commencer dans ce sens

Utilisez un verbe actif et formulez une action mesurable

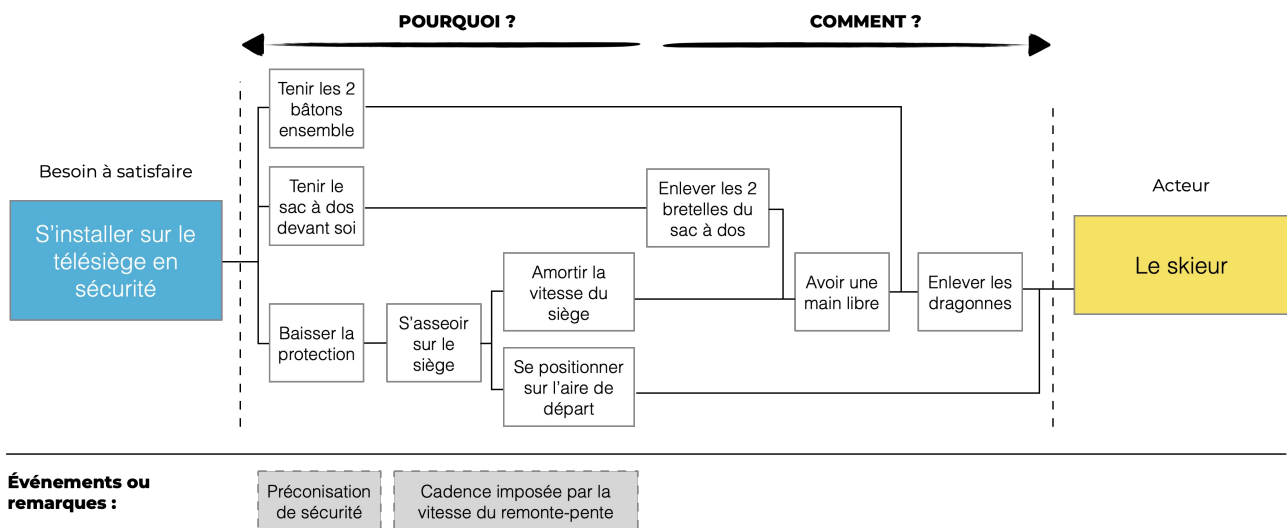
Ensuite, identifiez les actions simultanées qui se déroulent en même temps

Puis, testez la logique dans le sens du « pourquoi » c.a.d de la droite vers la gauche

Enfin, si à une étape la logique ne tient pas, reformulez certaines séquences

Le diagramme doit pouvoir se lire facilement dans les deux sens

Enrichir votre diagramme avec un événement ou des remarques intéressantes à prendre en compte lors de la lecture



Étape 3 : Analyser en groupe le diagramme

C'est le moment d'identifier les séquences insatisfaisantes, voire critiques : c'est un des objectifs de cette analyse

On voit bien dans cet exemple qu'il faudrait avoir 3 mains pour tenir le sac à dos, les bâtons et assurer l'installation correcte sur le siège

Ça nous montre aussi que le problème naît de l'usage dans un contexte donné

Le sac à dos est très efficace pour porter des affaires, les bâtons sont top pour vous aider à skier, mais dans le contexte précis de s'asseoir sur le télésiège : il y a un problème

Plusieurs pistes s'ouvrent à vous selon si vous êtes concepteur de bâtons de ski, de sac à dos ou de siège de remontée mécanique :

- Les bâtons s'accrochent ou se rangent quelque part ...
- Le sac à dos libère momentanément l'espace du dos tout en restant accroché ...
- Le fonctionnement du télésiège s'adapte à un skieur qui ne peut pas utiliser ses mains ...
- Le dossier du télésiège s'adapte à un skieur qui porte un sac sur le dos ...