

De quelles manières l'intelligence artificielle va-t-elle influencer notre monde?

Le programme FORWARD guide les designers dans l'exploration des possibles

 Lire 5 minutes

Le champ de la conception est en évolution constante. Aujourd'hui, les designers doivent répondre aux nouvelles attentes et nouveaux désirs de leurs clients, tout en intégrant de nouvelles technologies et en créant à grande vitesse. La majorité des technologies qui influenceront l'activité commerciale des 5 à 10 années à venir ne se trouvent pas encore sur le marché, et même lorsque c'est le cas, nous en savons peu sur la manière dont elles impacteront nos vies. L'intelligence artificielle (IA) en est un parfait exemple : en effet, elle dispose d'un immense potentiel, car elle est susceptible de bouleverser tous les secteurs, mais cette technologie reste un mystère pour la plupart d'entre nous. À quoi ressemblera l'IA dans le monde du design ? De quelles manières influencera-t-elle les environnements au sein desquels nous créons, travaillons et vivons ? Les designers de talent du monde entier ont des idées fascinantes à ce sujet.

« Le design thinking est l'avenir de nos métiers », affirme Jerry Holmes, Directeur de Steelcase Design Alliance. Steelcase Design Alliance s'est associée aux chercheurs de Steelcase ainsi qu'au programme de design management du Savannah College of Art and Design (SCAD) afin de créer le programme FORWARD. Tom Hardy, professeur de design management au SCAD, est convaincu que Steelcase et le SCAD sont des partenaires idéaux pour cette mission. « Steelcase et ses employés ont le bon état d'esprit, et disposent des connaissances nécessaires à cette initiative. Depuis notre premier programme en partenariat avec Steelcase, nous nous concentrons sur le concept de design thinking. »

Lors de la seconde édition, l'équipe a invité un groupe de designers très divers, issus d'entreprises concurrentes et de pays différents, à participer à ce programme international de design thinking, dans l'objectif d'apporter à la communauté du design de nouvelles méthodes et modes de pensée permettant de résoudre les défis complexes qu'affrontent actuellement nos clients.

LA QUESTION CENTRALE

Tout au long de l'année, malgré le décalage horaire et outre leur travail à plein temps, quatre équipes se sont attelées à rechercher, analyser et définir des solutions qui permettraient de répondre à la problématique suivante : « Comment pourrions-nous concevoir des environnements qui optimisent à la fois les capacités des humains et des machines ? »

Chaque équipe a examiné cette question sous un angle particulier, à savoir:

1. Réduire le stress et l'anxiété au travail
2. Promouvoir une expérience de travail positive par le biais de comportements positifs et du bien-être
3. Développer les rapports humains sur l'espace de travail
4. Ajouter de la valeur à l'expérience des étudiants par le biais de l'IA

FORMATION ACCÉLÉRÉE AU DESIGN THINKING

Sans se connaître au départ, les participants se sont réunis pour la première fois l'été dernier à Rome (Italie) pour une semaine aux airs de camp de vacances de design thinking. Les designers ont suivi des ateliers co-conçus et co-animés par les professeurs de design management du SCAD Tom Hardy et Bill Lee, et par les chercheuses Steelcase Melanie Redman et Vanja Misic. Les quatre animateurs ont guidé les participants à travers les divers champs de l'IA, des technologies émergentes et des méthodes de recherche en design thinking comme la planification de scénarios et le cadre STEEP (social, technologique, économique, environnemental et politique). De retour chez eux, les participants pouvaient communiquer avec des professionnels Steelcase de divers domaines de l'organisation, afin de les aider à répondre à leurs questions et à dépasser les obstacles.

L'AVENIR DE L'IA

Les idées novatrices développées par les participants dans l'objectif de mettre à profit l'IA montrent l'ampleur que prend le design thinking dans la recherche et les solutions envisagées. Les équipes ont illustré la capacité des personnalités IA à activer intuitivement un mode social dans les e-mails afin d'apporter la touche humaine dont nous avons tous besoin au travail. L'IA pourrait également signaler la nécessité de méditer en équipe, et apporter des éléments biophiliques au bureau comme les plantes lorsque les employés sont stressés et que le niveau de bien-être est faible.

L'IA peut faire bien plus que proposer de petites améliorations et modifier l'environnement en fonction des préférences personnelles. Elle a le potentiel d'abattre les barrières culturelles et socioéconomiques. Le fait de parler des langues différentes n'est plus un obstacle grâce à la traduction automatique. Les environnements d'apprentissage du futur pourront toucher tout un chacun, partout dans le monde par le biais de campus immersifs (accessibles via lentilles de contact), et mettre en contact étudiants, tuteurs et enseignants du monde entier en fonction des intérêts et des besoins.

Les participants ont démontré l'immense impact positif que l'IA peut avoir sur l'avenir, par exemple en rendant le monde plus démocratique et impartial, et en nous aidant à être en meilleure santé, plus heureux, plus à même d'entrer en relation avec les autres et plus créatifs.

CÉRÉMONIE DE CLÔTURE

Réunis à Munich pour la semaine finale du programme, les participants ont visité le Watson IoT Center d'IBM afin d'en savoir plus sur la Direction Intelligence augmentée/artificielle d'IBM, ainsi que sur la manière dont cette dernière exploite le design thinking à l'échelle de l'entreprise. Le groupe a été accueilli et guidé par Dawn Ahukanna, Laura Dohle et John Vasquez. Dawn Ahukanna et Laura Dohle ont assisté à la cérémonie de clôture, profitant des dernières présentations des participants et apportant des retours constructifs.

Suite aux présentations finales, les participants ont débattu des avantages de l'application de leurs nouvelles connaissances dans leurs entreprises respectives. Julia Leahy a fait remarquer que le cadre STEEP l'avait aidée à motiver ses coéquipiers. « J'ai rassemblé une équipe interdisciplinaire, et nous avons exploré le cadre STEEP avec des Post-its®, en nous demandant quels étaient les moteurs et en répondant en images. Cela nous a permis de lancer le projet avec une excellente synergie d'équipe et un bel optimisme. » James Merchant était du même avis, ajoutant que la planification de scénarios a eu un impact remarquable sur les clients. « J'ai présenté la planification de scénarios à mon équipe. Elle permet d'immerger les participants dans l'expérience humaine, en créant un story-board et des scénarios de journées type. Aujourd'hui, j'apprécie vraiment d'utiliser cet outil avec mes clients, et partager cette expérience avec eux fait une réelle différence. »

Melanie Redman souligne les avantages du programme FORWARD : « Les participants peuvent appliquer ce procédé à leurs projets au quotidien. Il leur offre l'opportunité d'explorer quelque chose d'extrêmement différent, et de nouer des amitiés avec des personnes qu'ils n'auraient jamais rencontrées dans un autre contexte. »

Jerry Holmes met lui aussi en avant les points forts du programme : « Nous espérons accomplir beaucoup grâce à nos nouvelles compétences en design thinking. Le monde du design court actuellement le risque d'être banalisé, mais si nous parvenons à relever le niveau et à approcher différemment la résolution de problèmes cruciaux, nous avons le potentiel d'inverser la tendance et de proposer une nouvelle approche stratégique. »

PARTICIPANTS

1. Aline Browsers – HLM ARCHITECTS – Glasgow
2. Christie Giemza – LITTLE – Raleigh
3. Dewi Schönbeck – CSMM – Munich
4. James Merchant – AECOM – Los Angeles
5. Julia Leahy – IA – Boston
6. Katie Lin – IA – London
7. Laura Langlois – ARP ASTRANCE – Paris
8. Lonneke Leijnse – HEYLIGERS – Amsterdam
9. Yelena Mokritsky – HOK – NY