Les Personas

La méthode des Personas

Définition

Les Personas

- La méthode des Personas consiste à décrire sous une forme nominative, archétypique et personnalisée, des **utilisateurs probables** (Brangier et al., 2012).
- Les Personas sont des personnes **fictives** mais issues de données réelles.
- Ils vont permettre de mieux définir des **scénarios d'utilisation future** du produit, et de mieux appréhender les **besoins** des utilisateurs pour des produits encore inexistants.

Les Personas

- Le terme persona vient du latin et signifie «masque de théâtre».

- Les Personas sont «un archétype d'utilisateur, à qui l'on a donné **un nom et un visage**, et qui est décrit avec attention, en termes de besoins, de buts et de tâches» (Brangier et al., 2012).

- Ils vont permettre de construire une **vision partagée** de l'utilisateur.

Les Personas

- Pourquoi recourir aux Personas ?
  - il est plus efficace de concevoir une interface qui réponde aux besoins d'une **personne spécifique**, plutôt que de tenter de convenir à une multitude d'utilisateurs potentiels
  - Le principe est donc de concevoir **un produit adapté à un persona**, de manière à satisfaire l'ensemble des utilisateurs qu'il représente

La méthode des Personas

Quelques exemples

Elodie

"La BU est un endroit calme, dans lequel je me sens en sécurité et performante. Je galère toutefois pour brancher mon PC, sans lequel je ne peux vraiment pas travailler."

Age : 22 ans
Travail : Job étudiant au Mc Do
Situation : Célibataire
Domicile : Metz
Filière : L3 Lettres modernes

Persona primaire

Ses attentes

- Travailler au calme.
- Pouvoir par moment travailler avec ses camarades.
- Utiliser son PC portable.
- Accéder au Wifi.
- Brancher son ordinateur.
- Accéder à des revues ou livres sur place.

Ses frustrations

- Pas assez de prises de courant disponibles.
- Mauvaise connexion Wifi à certains endroits de la BU.
- Pas de pause café possible en dehors d'un espace enfumé.
- Peu d'espaces de travail en groupe.

Bio

Elodie est en L3 de Lettres modernes. Elle a d'abord réalisé ses deux premières années universitaires à Nancy, puis s'est inscrite à l'Université de Metz. Certains jours, en fonction de son emploi du temps, elle dispose de 2 à 5 heures de "creux" pendant lesquelles elle aime aller à la BU pour travailler. Il lui arrive même de venir le samedi matin, afin d'éviter de déranger (et d'être dérangée par) les colocataires de son appartement qu'elle loue en centre ville.

Personnalité

Introvertie — Extrovertie

Conservatrice — Créatrice

Passive — Active

Non fumeuse — Fumeuse

Isolée — Sociale

Technologies utilisées

Smartphone

Ordinateur portable (MacBook)

Tablette

Internet

CITOYENS

La famille Belmonte

Giovanni, 29 ans, diplômé du secondaire, livreur express

Carine, 26 ans, graduée, enseignante

Matteo, 5 ans

Luca, 3 ans

La famille Belmonte loue un appartement à Seraing pendant la rénovation de leur future maison.
Ils s'en sortent avec leurs revenus actuels, mais ne peuvent pas se permettre d'excès.

CITOYENS

La famille Belmonte

- **Leurs hobbys ?**
  D'origine italienne, Giovanni cuisine de bons petits plats quand il rentre de ses livraisons. Enseignante, Carine adore les enfants, à commencer par ses deux bambins. Elle s'occupe aussi d'une école de devoirs.
- **Technophiles ou technophobes ?**
  Carine utilise parfois l'ordinateur de l'école pour préparer ses travaux et chercher de la documentation sur Internet. Elle n'utilise pas le courrier électronique.
- **Comment s'informent-ils ?**
  Ils regardent la télévision en famille, en journée avec les enfants, le soir, sans. Ils aiment bien lire les magazines gratuits qu'ils reçoivent des différents services publics à la maison.
- **Leurs contacts avec l'administration ?**
  Par courrier ou par téléphone.

LEURS DÉMARCHES ADMINISTRATIVES ?

- Leurs dossiers administratifs sont généralement en ordre.
- Giovanni recherche des informations sur les subsides pour la rénovation de leur maison.
- Il gère aussi les démarches pour l'inscription de ses fils à l'école communale. C'est déjà lui qui s'était occupé de l'inscription de Luca à la crèche.
- Carine aimerait disposer de locaux de la commune et de subsides pour son école de devoirs.
- Elle doit se renseigner auprès de la Communauté française à propos des stages ADEPS pour ses garçons.
- Elle doit renouveler son abonnement de bus et en prendre un pour ses enfants.
- Carine souhaiterait que son fils aîné parle les deux langues nationales. Elle voudrait donc s'informer sur l'enseignement en immersion en néerlandais.

Les descriptions et personnages sont purement fictifs.

Exemples de Personas

CITOYENS

Nicolas
15 ans
Etudiant

Nicolas vit chez ses parents à Ixelles. Il est en 4ème année secondaire au Collège Sainte Marguerite. Il est passionné de musique électronique et passe beaucoup de temps dans sa chambre à composer ou écouter les derniers tubes à la mode.

Nicolas, l'étudiant

- **Ses hobbys ?**
  La musique électronique et l'informatique pour composer et mixer ses musiques. Il anime aussi des soirées comme DJ.
- **Technophile ou technophobe ?**
  Il utilise quotidiennement l'ordinateur, le courrier électronique et Internet. Il est très calé en informatique.
- **Comment s'informe-t-il ?**
  Il communique beaucoup par SMS. Il passe aussi beaucoup de temps sur Internet. Il discute en ligne avec ses copains via les réseaux sociaux et fréquente les sites web de jeunes. Il écoute aussi les émissions de musique électronique à la radio.
- **Ses contacts avec l'administration ?**
  Par courrier électronique ou via les sites web.

SES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES ?

- Ses parents ne sont pas très riches. Il voudrait demander une bourse pour l'année prochaine. Il a entendu que c'était possible par un copain et compte en parler à sa mère ou à un de ses profs.
- Il voudrait participer à un concours de compositeurs pour faire remarquer ses talents de musicien.
- Il a perdu son portefeuille avec son abonnement de métro, sa carte d'identité, sa carte de banque et sa carte SIS. Il demande à sa mère ce qu'il doit faire.

Les descriptions et personnages sont purement fictifs.

Exemples de Personas

CITOYENS

Josette
70 ans
Pensionnée
Sans diplôme

Josette vit seule dans un petit studio au centre de Charleroi. Touchant une maigre pension, elle est au bord de la pauvreté. Elle est veuve et ses enfants ont rompu les ponts.

Josette, la pensionnée

- **Ses hobbys ?**
  Josette regarde la télévision et discute avec ses voisines.
- **Technophile ou technophobe ?**
  Illettrée, elle ne sait pas utiliser un ordinateur.
- **Comment s'informe-t-elle ?**
  Elle regarde la télévision tous les jours.
- **Ses contacts avec l'administration ?**
  En face-à-face au guichet, car elle ne sait ni lire, ni écrire et n'a pas le téléphone qui coûte trop cher.

SES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES ?

- L'appartement voisin est devenu insalubre. Elle a peur pour la salubrité de son studio. Elle va aller se renseigner au CPAS.
- C'est son mari qui s'occupait des dossiers administratifs. Depuis qu'elle est veuve, elle ne s'y retrouve pas. D'ailleurs, à la mort de son mari, elle a eu bien du mal à effectuer les formalités nécessaires.
- Avec très peu de ressources et isolée, elle aurait besoin de se faire aider pour payer son logement et obtenir de l'aide pour son ménage et ses courses, mais ne sait pas que c'est possible.
- Josette va régulièrement chez son médecin et à sa mutuelle.
- Devenue diabétique, elle doit faire des démarches pour obtenir le remboursement de son traitement.

Les descriptions et personnages sont purement fictifs.

Exemples de Personas

Age: 28-55

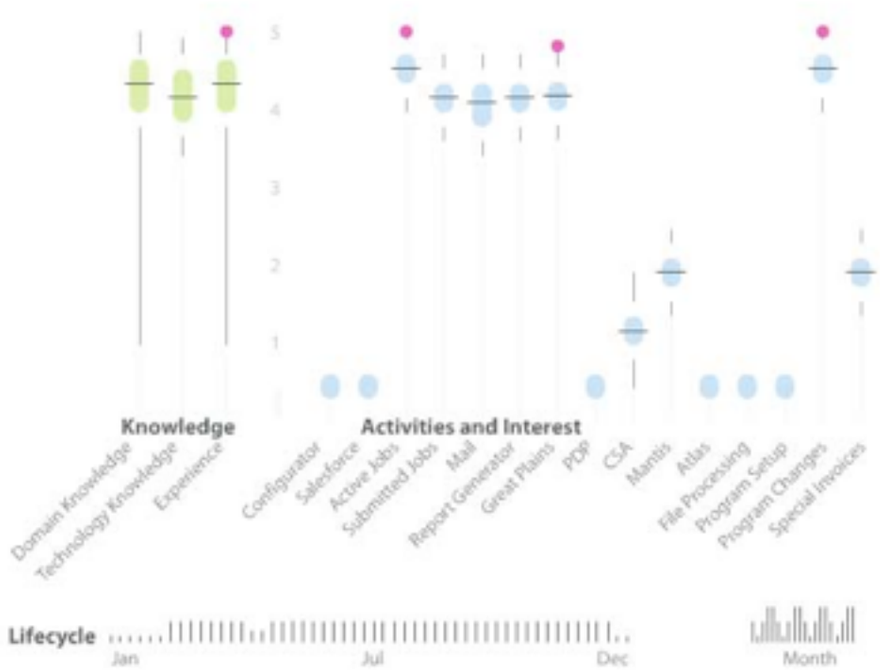
"Most of my time is spent figuring out if they have enough funds to run the file."

Alex has a ritual every morning—go through email and look for messages from finance about his regular clients he needs to process for that day. Then he signs into BMC, goes to the AJL, and starts working through his clients' files one-by-one. This is a process he repeats pretty much all day long.

As the day continues, more files from clients come in. In any given day, he might process 20-30 files. The system "works," but there are definitely areas Alex would like to see improved. For example, each file is typically a funding order, or a new card order, but those details are never available on the AJL—he has to click a link every time to see them.

Fortunately, he knows what to expect from his regular clients, but that still leaves him clicking a "detail" link about 10-15 times a day. And the AJL never shows whether or not funds are available. Instead, he has to go to into his email, look for an email from Finance with the Client invoice number, then go into Great Plains, which takes FOREVER to load, find the invoice number, locate the job number, then back into the AJL find the job number and give it the green light. And for some reason, he can't process more than one file from the same client at a time. So, he has to keep checking back.

At any given time, he's bouncing between 6-8 different windows. The ideal system for Alex? Well, he could skip Great Plains—just have they system tell BMC which jobs have funds and are ready to run. Also, it should just his clients and take him right to the AJL.



Key Characteristics

- Finding his files and processing them.
- Primarily works in Active Job List.
- Some work in Submitted Job List.
- Manages multiple clients at once.
- Serve as secondary contact with client.
- Determine if client has funds available to run their files.
- Learn their clients' schedules over time.
- Balances taking care of high-profile clients with lower-profile clients with immediate needs.

Goals

- Be able to see just their client files.
- Quickly respond to client issues.
- Better integration with finance to show funds are available.
- Possibly auto process files with available funds.
- Spend less time doing grunt work, things that could be automated and auto-populated from the system
- Balancing taking care of high profile clients with low profile clients that have an immediate need .

Questions

- Who are my clients?
- Are there funds available?
- What files are in my queue?
- Can the file be processed now?

Influencers

- Mandated.
- Availability of necessary information (e.g. financial, schedule).

Applications

- BMC (AJL, SJL)
- Email
- Great Plains
- Report Generator
- CSA
- Mantis

Frustrations & Pain Points

- Default view shows all files, when all he needs is his.
- Too much switching between BMC, Outlook, Great Plains, and Report Generator.
- No initial screen to show him what's in his queue for the day, or recent activity.
- Has to go through an extra screen before coming to his AJL.
- No file details available on screen, has to click details to see what kind of transaction it is (e.g. cardholder order, funding).
- Great Plains is painfully slow.

Exemples de Personas

Helen Lee

Director of Marketing

Age: 38

Location: Redding

Salary: 70K

Online activities:
Facebook, BBC iPlayer, 4OD and ITunes

Offline activities:
Frequent gym user. Helen enjoys eating out with friends and visiting the Opera

Biography:
Helen is Director of Marketing and a member of the Executive Board, joining in October 2008.

Helen's role is key to the company's transition as it moves to become a more consumer-facing and brand-based business around the world. She works across all business areas to build up marketing and creative services.

She is responsible for prioritising marketing, communications and customer acquisition and spend around the globe, building the brand and its portfolio of sub-brands

Technical comfort point:
Helen is a consumer of many technical services and products but does not have a great knowledge of the technology that powers them.

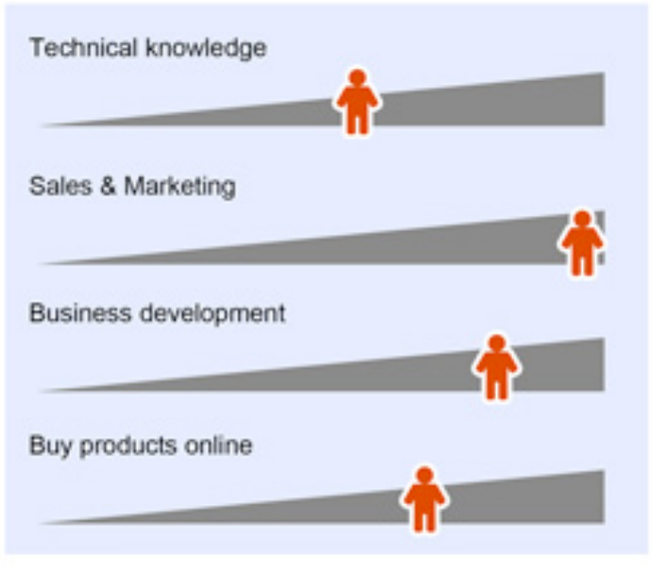
Social comfort level (online):
Linked in, Facebook, twitter

Mobile usage:
Helen keeps up to date with friends via social media apps on her Android phone

Key entre or trigger point:
Helen was given a business card at a social event and was interested enough in elevator pitch given over a few glasses of wine to visit the company website for more information.

Motivations to use client, brand, or project:
A cost effective solution and speedy delivery.

Goals:
Helen is always looking for new innovative ways in which she can enhance her company's brand identity and improve the services that it is offering to customers



Exemples de Personas

Home Owner — Life Event

Paul and Helen

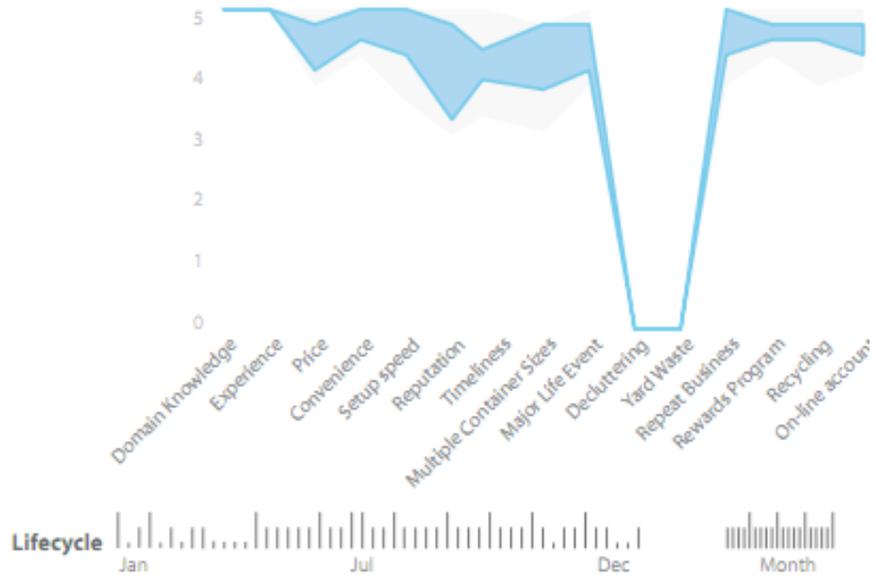
Age: 24-65

"I guess we can put anything in there. I'm just not sure how much will fit."

Helen's mother died a few weeks ago and they're just now getting around to emptying the house. They plan on selling the house, but there's quite a bit they'll need to clean out first. The house also needs some renovation work in the master bathroom.

The basement is filled with stuff Helen's mother collected over the past couple of decades. She never threw anything away. She has newspapers and Time magazines from the past 20 years. There are a few things Helen wants to keep. Most of the clothing and furniture will be donated to Goodwill. Unfortunately, most of her mother's "collectables" have been ruined from water and mildew. She also has paint cans, but Paul and Helen don't know if the paint contains lead or not.

This is the first time Paul and Helen have gone through something like this. They don't even know where to begin. They just want this to be as easy as possible. They know they need a dumpster, but aren't sure how much it will hold. And they assume just about anything can go in the dumpster, unless someone tells them otherwise. Their only other concern is that dumpsters tend to be unsightly. They're hoping to find a company who won't make the front yard look like a construction zone or ruin the yard when they deliver or pick up the dumpster.



Key Characteristics

- Single event like acquisition of a family estate or small remodeling job (e.g. bathroom).
- Little if any past experience with acquiring a dumpster.

Goals

- Get a dumpster quickly.
- Get rid of all the stuff they aren't keeping or donating.
- Avoid destruction to the property during the process.
- Avoid an unsightly dumpster.
- Get rid of the dumpster quickly once it's filled.

Questions

- Is there anything that can't go in?
- How quickly can they deliver and pick up?
- Will they leave the property in the condition it was originally?
- How does this work?
- Is there a permit required?
- How much will it cost?
- How easily can I get a hold of someone if I need to?

Influencers

- Available when needed
- Price
- Vendor leaves the property how they found it
- Having the container size needed available
- Speed of setup and pickup once contacted
- On-line account access for scheduling and payment
- Quality and cleanliness of equipment
- Familiar brand

Frustrations & Pain Points

- Initial sticker shock
- Unfamiliar with the process
- Don't know what they don't know
- Making an apples to apples comparison between vendors

Exemples de Personas

DOLBY

DOLBY.COM CONSUMER PERSONAS

boltpe
USER EXPERI

TIM the ESCAPIST

SKILLFUL SOLITARY IMMERSIVE

"Perfecting audio settings is a stress reliever."

▸ DEVICES TIM USES

GAMES
Tim plays immersive games online for a couple of hours to unwind.

MOVIES
Another immersive experience Tim loves is playing movie Blu-rays on his surround system.

AUDIO
He's looking for perfectly tuned settings and a clean sound.

MOBILE
Even his headphones sound awesome. He'll put these on when working.

TO TIM, DOLBY MEANS **ALGORITHMS.**

DOLBY SHOULD MEAN:
Perfectly calibrated sound for complete escape.

▸ CORE DIMENSIONS OF TIM'S PERSONALITY

TECH CAPABILITY	EXPERT
SHOPPING	EVALUATIVE
ENTERTAINMENT MOTIVATION	SELF

MEGAN the ENTERTAINER

COMMUNITY ATMOSPHERE COMPATIBILITY

"I want to be in the middle of the action with my friends and neighbors."

▸ DEVICES MEGAN USES

TV & MOVIES
She hosts parties to watch the big game or the latest Blu-ray on her flatscreen and surrounds.

MOBILE
Occasionally she'll listen to music on-the-go.

GAMES
Sometimes she'll play casual games when groups of friends come over.

AUDIO
She uses her nice quality surround system to play the game on TV or for background music.

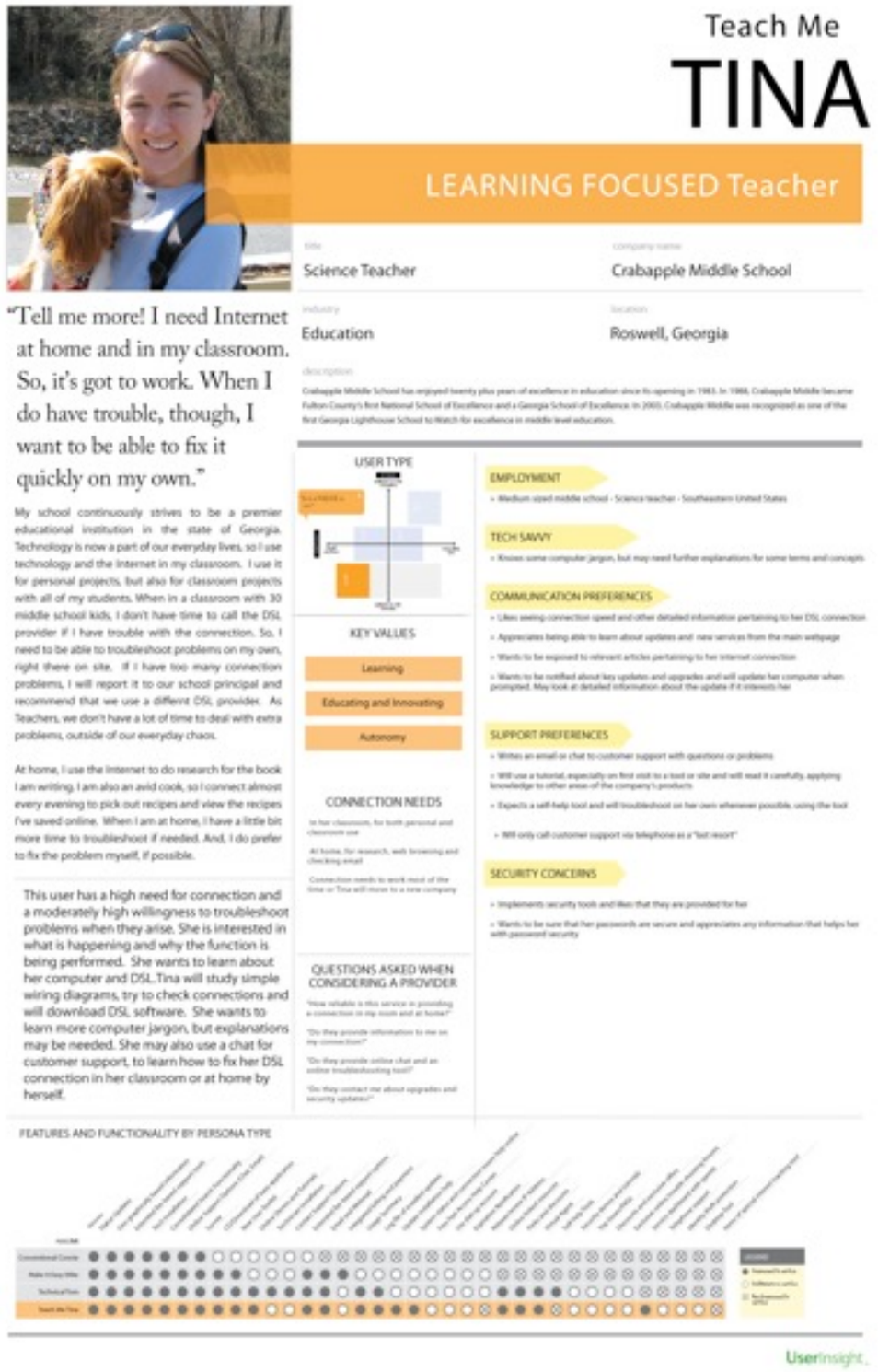
TO MEGAN, DOLBY MEANS **THEATER STUFF.**

DOLBY SHOULD MEAN:
A way to provide the next best thing to being there.

▸ CORE DIMENSIONS OF MORGAN'S PERSONALIT

EQUIPMENT DESIRES	LATEST
ENTERTAINMENT MOTIVATION	SOCIAL
TYPE OF QUALITY	EXTREME

Exemples de Personas



Exemples de Personas

Sylvain Dumond

Commercial chez OCTO technology

36 ans

SON HISTOIRE

Sylvain travaille chez OCTO Technology depuis 4 ans à Paris.

Il travaille au sein du pôle Banque et Assurances après avoir travaillé en tant que commercial chez un acteur mondial de logiciels bancaires.

Sylvain adore son métier, le contact privilégié avec ses clients et les déplacements qu'il est amené à faire fréquemment auprès des filiales du groupe, en suisse, en Belgique et au Brésil.

Il est complètement accro à son iPhone dont il se sert tous les jours pour consulter sa messagerie, son agenda, organiser ses rendez vous et appeler ses clients et prospects.

SES BUTS

Accéder aux informations relatives à l'utilisation de sa carte corporate à tout moment

Etre guidé sur les montants disponibles par type d'opération

Pouvoir s'orienter et rechercher le DAB/GAB partenaire le + proche

SON UTILISATION DU PRODUIT

Consulte le montant de son encours

Consulte le plafond disponible par type d'opération

Consulte la liste des opérations effectuées (retrait et paiement)

Consulte la liste des DABs partenaires les plus proches

DES FREINS, FRUSTRATIONS POTENTIELLES

Pas de wi-fi ou 3G, absence de connexion

Désynchronisation des données

Problème de lisibilité des informations

CE QUI PEUT L'INFLUENCER

Rapidité d'utilisation et accès rapide aux informations

N'est plus obligé de faire appel au SAV sur des problématiques simples et anxiogènes (niveau d'encours par rapport au plafond)

L'HEUREUSE SURPRISE

Pouvoir transmettre en direct ses notes de frais

Pouvoir régler en direct le déblocage du plafond avec le SAV

Exemples de Personas

Techie

Mike

25-34 single male living with friends

Mike works as a graphic designer in a small agency and one day wants to run his own agency.

He's got an iPhone and a Vodafone 360 H1 by Samsung phone, one personal and one for work. He follows friends and key people in the design industry via Twitter, blogs, and RSS feeds. He uses his iPhone for work emails and his H1 for Facebook.

He uses Twitter to post updates about what he's up to with his project work as well as using it as a tool to find out what people are up to and to invite them to events. He uses Facebook to share personal photos and video and keeps a Tumblr blog to post interesting things he discovers and share them with his friends and followers.

Socialite

Zoë

18-33 single female living with friends

Zoë is studying a Masters in International Development unsure of what the future lies ahead of her.

She is constantly using the Facebook app on her Vodafone 360 M1 by Samsung phone as well as on her PC to upload and tag photos and videos from places she's been to with her friends, as well as to find out and comment on who's been where at which club nights and parties.

She regularly texts and messages her friends to find out if they've heard about a new pop-up shop she heard about via a flyer, or one-off warehouse party started by friends of friends.

Cost-conscious

Geoff

35-49 married male with young kids

Geoff works as an senior architect in a large practice, and has a wife and a young girl and 6-month baby boy. He thinks the time is right to start looking for a bigger home for his family.

Geoff uses his Vodafone 360 H1 to take photos and videos of prospective sites he visits. He purchased the H1 because of its ability to check email, surf the web, use apps, and take photos and video.

He loves the built-in camera and also uses this phone on holiday to take snaps of the family as it fits in his pocket and doesn't want to carry a large SLR around with him. He likes to upload his photos and video to Flickr and share them with his family and friends. He also creates photo books from his holidays snaps to give as gifts to his parents.

Exemples de Personas

Meet Our Users - Betty

Betty

Ambassador and Networker

Job Title: Sr. Human Resources Generalist

Location: Sunnyvale, California

Responsibilities: Responsible for developing, implementing and managing a variety of Human Resources programs. Acts as a Business Partner for assigned departments. Partners with line managers to identify the Human Resources impact of specific business decisions.

Trigger for Action: Has established 1:1 meetings with Vijay, a Principal Software Engineer who manages a team in Pune, and would like to see what he looks like.

Exemples de Personas

BRANDI TYLER

MUNRO AMERICAN

PROFILE Narrow Feet

GENDER Female

AGE 36

LOCATION Los Angeles, CA

OCCUPATION Receptionist; $38k

"It's SO difficult to buy shoes that fit my feet."

MOTIVATIONS

Brandi gets very emotional about shopping for shoes in retail stores because she rarely can find a pait that fits her narrow feet. Recently, she's turned to online shopping to avoid the hassle of shopping in stores. Brandi found Munro after Googling "narrow width shoes" and reading other reviews online about the company.

GOALS

- Needs an SS (4A) width shoe
- Would like to purchase several pairs to fit occasion, style, and color
- Hoping to find that she doesn't have to sacrifice style or options when searching by fit

FRUSTRATIONS

- Not being able to filter available shoes by width
- Getting far fewer options when she applies width filter
- No other recommended shoes when she's looking at a pair she particularly likes

REAL MUNRO CUSTOMERS

"My whole life has been a choice between fit and style - when I was younger, I went for style & my feet killed me. As an adult, I tried for fit & the styles were for 95 year olds. This shoe is the 1st time I could get both."

"I wear a 4A and I have struggled my entire life finding shoes narrow enough for my feet and more so in recent years. I stumbled onto this Munro brand sandal and was shocked to find it comes in up to a 4A width and it actually fit and is like wearing a glove! I now have two pairs in different colors."

"Love these slides so much I went out and bought two more pairs. I have very narrow feet and they fit perfectly. They're very stylish and I get compliments whenever I wear them."

Exemples de Personas

Social media user persona

Young professional

Angus McWilson

Age: 26
Gender: M
Internet experience: high (>40 hrs per week)
Email experience: high (> 5 hrs per week)
Income: Approx $60,000 pa
Modes of access: Work computer, home computer, mobile/cell phone.

Education: University bachelor degree in Electrical Engineering.

Concerns: Angus' main concerns involve work, week-to-week social activities, events and keeping up to date with friends from high school and university.

Social media uses: Angus uses multiple social media platforms: Facebook, Twitter, MySpace as well as Instant Messaging on Google Chat, and MSN Messenger. Angus also uses LinkedIn for professional networking.

Goals: Angus' main goals in using social media are to keep in touch and up to date with friends and actiivities. He also browses LinkedIn for professional development courses and groups as well as relevant work opportunities.

Social media access: Angus uses Twitter sporadically throughout the day on his cell phone, Facebook and Myspace during his lunch break every day and Linked in after work once or twice a week. Instant messaging is most evenings at home.

Twitter updates: 3 per day

Facebook: 1-2 hours per day

Myspace: 10 minutes per day

LinkedIn: 2 hours per week

Main activities:
- New friends
- Events
- Getting in touch with old friends
- Sending entertaining status updates to amuse friends

Exemples de Personas

La méthode des Personas

Fondements théoriques

Les Personas

- L’utilisation des personas mobilisent :
  - **la théorie de l’esprit**, qui consiste à **prévoir** le comportement des autres en se mettant à leur place et en comprenant leurs états mentaux ;
  - **l’empathie**, qui consiste à se mettre à la place d’autrui et à ressentir leurs **états internes** (sentiments, attentes, besoins..).

La méthode des Personas

Intérêts

Les Personas

- Les Personas facilitent :
  - une meilleure **fluidité** (nombre d'idées produites)
  - une meilleure **flexibilité** (nombre de catégories produites ou de domaines couverts)
  - une meilleure **originalité** (fréquence d'apparition d'une idée)
  - une meilleure **élaboration** des réponses (richesse des arguments pour défendre une idée)

La méthode des Personas

Exercice : utiliser les Personas

Exercice : utiliser les Personas

- En groupe de 2 ou 3 personnes.
- Vous devez concevoir un **système de partage de vidéos en ligne**.
- En vous appuyant sur les fiches de Personas distribuées, **listez toutes les idées de fonctions implémentables** que pourrait recouvrir ce système de partage de vidéos en ligne.
- Listez les idées sous la forme de **tirets** et de petites phrases (ou de mots clés).

Persona rapide : Jackie Flash

Jackie travaille dans l'industrie des TIC et a amassé une grande collection de vidéos personnelles prises à partir de son téléphone portable. Elle les stocke sur son ordinateur pour les montrer à sa famille quand elle lui rend visite. C'est sa manière de montrer ce qu'elle fait, qui elle voit etc...

Comment Jackie utilise Mnemovie : «*J'apprécie la possibilité d'accélérer le film pour aller d'un endroit à un autre, l'activation des fonctions de recherche, qui me permet d'aller plus vite, pour aller ici, là, ou là ... Bien que le principe soit de pouvoir localiser des contenus, l'important pour moi est de pouvoir rapidement naviguer dans les nombreux films, aussi vite que je parle. Comme beaucoup de mes amis, je développe rapidement ma propre méthode d'interaction, en utilisant toujours le chemin le plus direct pour trouver ce que je veux.* »

Personas à utiliser

Persona explorateur : James Kirk

James est photographe et passionné d'écologie locale. Il utilise sa caméra vidéo pour filmer les lieux et les personnes concernés par les questions pour lesquelles il milite. Il organise les données collectées sur son ordinateur de manière à pouvoir les mettre en scène, en concevant des sortes de conférences, centrées sur ses sujets et leurs histoires.

Comment James utilise Mnemovie : «*J'interagis de manière intuitive avec le système, à l'aide de repères visuels liés à l'éco-système que je traite, et le souvenir de telle partie d'un film peut me permettre de trouver le film suivant. Chaque fois, c'est une sorte de découverte intuitive. J'apprends à « savoir » où est un film, sans en avoir conscience et en appréciant le côté mystérieux et le défi que cela représente... J'observe avec patience ce qui peut survenir. Cela me donne aussi beaucoup d'idées sur la manière dont je peux faire varier le contenu de mes histoires, parce que c'est en soi une démarche exploratoire. Je pense que j'interagis plus avec la vidéo qu'avec l'ordinateur. »*

Personas à utiliser

Exercice : utiliser les Personas

- Ne vous censurez pas : il n’y a pas de limites d’idées, ni de bonnes ou de mauvaises idées !

- Ne copiez pas sur les groupes voisins ;-)

La méthode des Personas

Comment créer des Personas

Construire les Personas

- La construction de Personas repose avant tout sur le **recueil de données** concernant les futurs utilisateurs (probables), à partir :
    - d’entretiens
    - d’enquêtes (questionnaires)
    - d’observations
    - de focus groups
    - …

Construire les Personas

- Il faut réunir autant que possible des informations sur :
    - les caractéristiques psychologiques, sociologiques, culturelles, professionnelles…
    - les comportements
    - les attentes
    - les difficultés
    - les attitudes
    - ...

Construire les Personas

- Il s’agit de regrouper sous **forme narrative** des éléments concernant :
  - la biographie du persona
  - ses relations avec le produit
  - ses besoins spécifiques
  - ses connaissances et son niveau de maîtrise avec le produit
- L’ajout de **détails fictifs** permet de se référer à un **utilisateur cible**, et non générique.

La méthode des Personas

Représenter les personas

Représenter les personas

- Donner **une identité** au persona, le rendre **vivant** et **réel**, à l'aide :
  - d'un **prénom** (voire un nom-prénom)
  - d'une photo
  - d'une histoire ou d'une biographie
  - d'une fiche d'identité (âge, sexe, statut marital, profession…)

Elodie

"La BU est un endroit calme, dans lequel je me sens en sécurité et performante. Je galère toutefois pour brancher mon PC, sans lequel je ne peux vraiment pas travailler."

Age : 22 ans
Travail : Job étudiant au Mc Do
Situation : Célibataire
Domicile : Metz
Filière : L3 Lettres modernes

Persona primaire

Ses attentes

- Travailler au calme.
- Pouvoir par moment travailler avec ses camarades.
- Utiliser son PC portable.
- Accéder au Wifi.
- Brancher son ordinateur.
- Accéder à des revues ou livres sur place.

Ses frustrations

- Pas assez de prises de courant disponibles.
- Mauvaise connexion Wifi à certains endroits de la BU.
- Pas de pause café possible en dehors d'un espace enfumé.
- Peu d'espaces de travail en groupe.

Bio

Elodie est en L3 de Lettres modernes. Elle a d'abord réalisé ses deux premières années universitaires à Nancy, puis s'est inscrite à l'Université de Metz. Certains jours, en fonction de son emploi du temps, elle dispose de 2 à 5 heures de "creux" pendant lesquelles elle aime aller à la BU pour travailler. Il lui arrive même de venir le samedi matin, afin d'éviter de déranger (et d'être dérangée par) les colocataires de son appartement qu'elle loue en centre ville.

Personnalité

Introvertie — Extrovertie

Conservatrice — Créatrice

Passive — Active

Non fumeuse — Fumeuse

Isolée — Sociale

Technologies utilisées

Smartphone

Ordinateur portable (MacBook)

Tablette

Internet

Représenter les personas

- **Bonnes pratiques :**
  - utiliser une **photo neutre**, mais qui génère de l'empathie
  - imaginer des données (biographie, âge, etc.) qui soient **réalistes**
- **Mauvaises pratiques :**
  - prendre le nom et/ou la photo d'une **célébrité**
  - prendre un ton **humoristique**

François Holland'Ouille

"Le site de la faculté liste les différents postes d'enseignants chercheurs à pourvoir ainsi que les offres des établissements partenaires. Cet outil m'est indispensable dans ma recherche d'emploi. "

Age: 62 ans
Travail: Enseignant Chercheur
Situation: Célibataire 4 enfants
Domicile: Paris

Ses attentes

- Un accès simple aux différentes offres d'embauche.
- Un listing clair des offres avec possibilité de filtrages.
- Des informations sur le matériel mis à disposition pour la recherche.
- Un descriptptif des infractures partenaires avec l'université dont je pourrai bénéficier.
- La liste des revues dont l'université est abonnée .

Ses frustrations

- La sélection de la catégorie de visiteur quasiment impossible sur téléphone.
- Certaines pages n'aboutissant pas (non existante ou non visionnable).
- Un flot d'informations assez mal maîtrisé (pour la catégorie recrutement).
- Des menus envahissants et en trop grand nombre.

Bio

Pour ses amis, François devrait partir à la retraitre. Néanmoins cette situation ne lui convient pas. C'est un intellectuel et il est hors de question de se retrouver seul sans responsabilité. Dans son ancien travail, il en avait et elles ont même finie par l'étouffer. Maintenant qu'il faut se réorienter, c'est auprès d'une classe d'élève que François rêve d'exercer sa loi. "Ils sont plus influençable, ça devrait rouler !" C'est donc en enseignant que le sexagénaire décide de continuer sa vie et rien ne pourra l'arrêter, pas même le site miteux de cette faculté.

Personnalité

Introvertie	Extrovertie
Analytique	Créatif
Conservateur	Libéral
Passif	Actif
Meneur	Suiveur
Avare	Généreux
Riche	Pauvre

Un exemple de mauvaise pratique

L'identité du persona

Anne Orak

"Il faut devenir vieux de bonne heure pour rester vieux longtemps"

Age: 60 ans
Métier: Professeur retraité
Situation: Mariée, 3 enfants
Ville: Farébersviller
Caractère: Discrète

Hobbits

- Lecture
- Participation vie de la commune
- Couture

Franche | Cultivée | Expressive

Buts

- Suivre actualité de la ville
- Pouvoir accéder aux fichiers de démarches administratives
- Télécharger les bulletins municipaux

Frustrations

- Indisponibilité des données
- Données dur à localiser
- Données pas mises à jour

Bio

Anne Orak est une ancienne professeur des écoles qui aime passer du temps avec sa famille, suivre ce qu'il se passe dans sa région et surtout ce qu'il se passe dans sa ville. Toutes les semaines, elle va à son club de couture avec ses amies. Elle est très franche avec tout le monde et ne retient pas ses mots.

Elle n'aime pas déranger les gens donc préfère avoir un accès aux documents administratifs sur internet pour juste avoir à les envoyer par la suite. Elle veut aussi pouvoir accéder aux dernières nouvelles de sa ville facilement et sans problème.

Attentes

Rapidité
Simplicité
Esthétique du site
Qualité des informations
Compatible avec tout ses devices

Technologies utilisées

Internet
Ordinateur
Smartphone
Tablette

Un exemple de mauvaise pratique

L'identité du persona