

Les personas en 10 étapes

Basé sur l'ouvrage "Engaging Personas and Narrative Scenarios" (2004) du Dr Lene Nielsen.

Améliorez votre processus, de l'analyse au produit.

Utilisez l'approche narrative de la méthode des personas.

1. Trouver des utilisateurs



Question(s) posée(s)
Qui sont les utilisateurs ?
Combien sont-ils ?
Que font-ils avec le système ?

Méthode(s) utilisée(s)
Collecte de données quantitatives

Document(s) produit(s)
Rapports

10. Mise à jour régulière

Question(s) posée(s)
Existe-t-il de nouvelles informations pouvant modifier les personas ?

Méthode(s) utilisée(s)
Tests utilisabilité, nouvelles données collectées, retours d'informations récoltés par les fonctions d'entreprises sur les clients : ventes, support, formation

Document(s) produit(s)
Document de référence

2. Élaborer une hypothèse

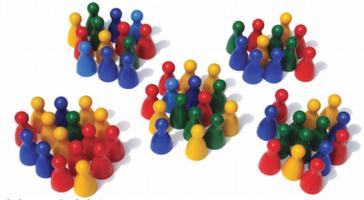


Question(s) posée(s)
Existe-t-il des différences entre les utilisateurs ?

Méthode(s) utilisée(s)
Analyse des données
Typologie des utilisateurs en groupe et nommage des groupes

Document(s) produit(s)
Brève description des groupes ciblés

3. Vérifier

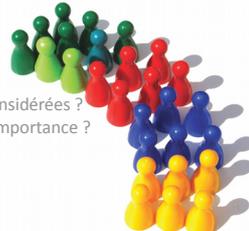


Question(s) posée(s)
À propos des personas
• sympathique/antipathique • besoins personnels • valeurs
À propos de la situation
• lieu de travail • conditions de travail
À propos des scénarii
• Stratégie de l'entreprise et objectifs
• Informations liées à la stratégie et aux objectifs

Méthode(s) utilisée(s)
Collecte de données qualitatives

Document(s) produit(s)
Rapports

4. Déterminer des schémas



Question(s) posée(s)
Les catégories initiales s'avèrent-elles toujours appropriées ?
D'autres catégories doivent-elles être considérées ?
Toutes les catégories sont-elles d'égale importance ?

Méthode(s) utilisée(s)
Catégorisation

Document(s) produit(s)
Description des catégories

9. Créer les scénarii



Question(s) posée(s)
Que se passe-t-il lorsque le persona utilise ce produit dans une situation donnée et avec un objectif donné ?

Méthode(s) utilisée(s)
Le scénario narratif – création de scénarii à partir de personas, de descriptifs et de situations.

Document(s) produit(s)
Scénarii, cas d'utilisations, spécifications

8. Partager la connaissance

Question(s) posée(s)
Comment pouvons-nous partager la connaissance liées aux personas dans l'organisation ?

Méthode(s) utilisée(s)
Affiches, réunions, courriels, campagnes et événements de toutes sortes

7. Valider et approuver

Question(s) posée(s)
Existe-t-il des similitudes entre ce persona et une personne de votre connaissance ?

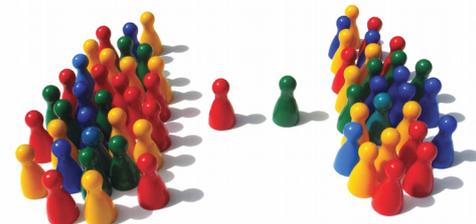
Méthode(s) utilisée(s)
Revue de la description du persona par un ou des experts

6. Définir

Question(s) posée(s)
Quels sont les besoins de ce persona ?
Dans quelles situations le produit est-il utilisé ?

Méthode(s) utilisée(s)
Analyse des données liées aux situations et aux besoins

Document(s) produit(s)
Catalogue de besoins et de situations



Pour plus d'informations sur la méthode des personas, contactez Lene Nielsen, ln@snitker.com