

# Utilisateurs et Personas

Interface Homme Machine  
Nathanaël Martel

# Utilisateurs et Personas

- Identifier les utilisateurs
- Identifier les caractéristiques importantes
- Identifier les classes d'utilisateurs
- Représenter les implications de ces caractéristiques
- Fabriquer des utilisateurs clés : des Personas
- Créer des scénarios

# Identifier les utilisateurs

- **Les vrais utilisateurs, pas les patrons, techniciens, acheteurs...**
- **Utilisateur d'un système existant ou non.**

# Identifier les utilisateurs

- Identifié avec une étude marketing ou par un réunions de consommateurs (focus group)
- Est-ce que vous pouvez les rencontrer, les observer, identifier comment ils se sentent a propos de leur travail, ordinateur, téléphone, le web ou autre chose important.
- Est-ce que vous pouvez avoir accès aux idées du marketing (la cible) ou lire les comptes des réunions de consommateurs.

# Caractéristiques utilisateur

- Âge
- L'expérience dans un domaine donnée
- L'expérience avec un ordinateur ou un smartphone
- La pression ressentie
- La fréquence d'utilisation
- La liberté de choix sur le système à utiliser
- L'utilisation directe ou indirecte

# Classes d'utilisateurs

**Pouvez vous déterminer des sous groupes de la population totale d'utilisateur dont les individus sont similaire dans l'usage du système et de leur caractéristiques personnel**

# Classes d'utilisateurs

**Ils peuvent avoir besoins :**

- **de différentes fonctionnalités**
- **de différents style d'interface**
- **de différentes documentations**

# Classes d'utilisateurs

**Exemple : classes d'utilisateurs pour un système de réservation de billet d'avion :**

- **Le voyageur d'affaire**
- **Le touriste**
- **L'agent de voyage**



# Classes d'utilisateurs

## Implications sur les caractéristiques de l'utilisateur

- Âge
- Direct / indirect
- Niveau d'étude
- Compétence linguistique
- Connaissance du domaine
- Formation
- ...

# Classes d'utilisateurs

**Quand-est ce que l'on utilise ces informations ?**

- **Définir les besoins utilisateurs**
- **Concevoir l'interface-utilisateurs**
- **Évaluer l'interface et le système réalisé**
- **Rédiger une documentation**

# Personas

**Un Persona, c'est un « utilisateur-type », une représentation fictive des utilisateurs.**

**Le but c'est d'être sûr que l'utilisateur n'est pas oublié.**

**Il est souvent très caricatural.**

# Personas

## Créer un persona :

- Définir son genre, son âge, sa personnalité, son expérience, ses hobbies, son travail...
- Lui donner un nom, un portrait (dessin, photo).
- L'épingler sur votre mur, comme une fiche d'identité.
- Pendant la phase de conception se référer au(x) persona(s).
- L'utiliser également pendant la phase de test.

# Personas

## Exemples :

**M. Didier Levi, responsable France d'une banque dont la maison mère est a Dubaï. Il ne prend pas de vacances mais voyage beaucoup pour les affaires. Il évite au maximum de toucher un ordinateur mais passe volontiers par son smartphone dès qu'il est dans le taxi.**



# Personas

## Exemples :

**Mme. Cathy Battista, niçoise 55 ans, travail comme cuisinière en collectivité depuis 35 ans pour une petite paye. Elle essaye de prendre l'avion une fois par an pour rendre visite à ses petits enfants en Normandie. Elle a un téléphone a clapet et n'utilise que l'ordinateur de son travail.**



# Personas

## Autres exemples :

- **Mme Michu, la ménagère de moins de 50 ans**
- **Des personnages célèbres : Obama, Hollande...**
- **Des personnages de fictions : les simsons, X-men...**
- **Des proches : conjoint, enfants, parents, grand parents...**

# Tâche

## Définir une tâche :

- Rechercher un vol pour une certaine destination
- Rechercher un vol pour un certain jour
- Rechercher un vol pas cher
- Réserver un vol
- ...

**Attention : la tâche est complètement indépendante du système que vous allez faire ou que vous voulez tester.**



# Scénarios

**Persona + Tâche = Scenario**

**Définir le scénario en combinant le persona et la tâche avec des données réelles.**

# Scénarios

## Exemple :

**Cathy Battista veut réserver un vol pour Caen. Elle n'a besoins que d'un aller simple car elle va revenir avec son fils en voiture. À cause de ses horaires serrés elle doit voyager le 7 novembre. Elle est inquiète du prix du billet et un collègue lui a indiqué sur quel site aller.**

# Analyse de tâche

**Méthodes pour analyser ce que font les personnes :**

- **Que fait la personne ?**
- **Quel sont les choses avec lesquelles elles agissent ?**
- **Qu'est ce qu'elles doivent savoir ?**

# Analyse de tâche

**Exemple, Pour nettoyer la maison :**

- **Sortir l'aspirateur**
- **Attacher les bons accessoires**
- **Nettoyer les pièces de la maison**
- **Vider de sac quand il est plein**
- **Ranger l'aspirateur et les accessoires**

**Ce qu'il faut savoir : l'aspirateur, les accessoires, les rangements, la maison...**

# Décomposition des tâches

## Objectif :

- Décrire les actions que font les gens
- Les structurer ensemble de manière hiérarchique
- Décrire l'ordre des tâches

# Décomposition des tâches

**Exemple, Pour nettoyer la maison :**

- 1) Sortir l'aspirateur**
- 2) Attacher les bons accessoires**
- 3) Nettoyer les pièces de la maison**
  - 1) Nettoyer l'entrée
  - 2) Nettoyer la salle à manger
  - 3) Nettoyer les chambres
- 4) Vider de sac quand il est plein**
- 5) Ranger l'aspirateur et les accessoires**

- **Les tâches 1, 2, 3, 5 doivent être faites dans cette ordre**
- **La tâche 4 dès que c'est nécessaire**
- **Les tâches 3.1, 3.2 et 3.3 sont facultative est peuvent être faite dans n'importe quel ordre**

# Analyse des tâches

**Utilisation de l'analyse de tâche :**

- **Rédiger un manuel**
- **Identifier les modèles conceptuel de l'utilisateur**
- **Proposer l'automatisation de certaines tâches**
- **La Hiérarchie suggère les menu**
- **La fréquence d'une tâche va permettre de faire des choix par défaut**
- **Les séquences de tâches se retrouvent dans l'interface**

**Attention : l'analyse n'est jamais terminé, si vous suivez trop systématiquement l'analyse de tâche vous aurez un système peu flexible.**

# Analyse des tâches

## Préoccupations différentes

- **Tâches et scénario devrait mieux ne pas utiliser des informations sur l'interface**
- **La même analyse de tâche peut être utilisé pour différentes interfaces**



# Conclusion

Quels sont les utilisateurs et quels sont leur caractéristiques ?

Réaliser des Personas.

Quels sont les tâches de l'utilisateur.

Réaliser un scénario.