

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 : Trump, Macron...**
- **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.