

|| Méthodologie des Personas ||

Les **personas** sont des personnes fictives (des représentations d'utilisateurs possibles) auxquelles les concepteurs se réfèrent lors de la conception du site ; « *Un archétype d'utilisateur, à qui l'on a donné un nom et un visage, et qui est décrit avec attention, en terme de besoins, de buts et de tâches* ». (Blomquist & Arvola, 2002, Personas in action: Ethnography in an interaction design team)

Les personas sont construits sur la base d'une étude des utilisateurs potentiels et présentés sous forme de fiches. Celles-ci comprennent différentes informations telles que le prénom, l'âge ou les traits de personnalité, avec un peu d'histoire personnelle pour leur donner une identité. Plus les caractéristiques des personas seront nombreuses (démographique, sociologique, professionnelle, idéologique...) plus les personas seront précis et pourront être associés à un comportement.

Exemple d'un schéma expliquant les étapes de conception des personas :

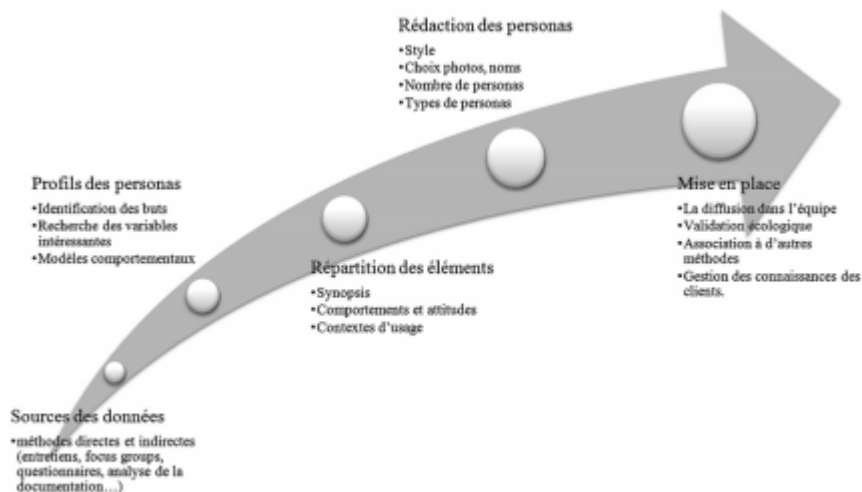


Figure 2 : Cycle d'élaboration de personas
(à partir de Brangier et Bornet, 2011 et de Pruitt et Adlin, 2006)

Source : « Effets des personas et contraintes fonctionnelles sur l'idéation dans la conception d'une bibliothèque numérique » de É. Brangier, C. Bornet, J. M. C. Bastien, G. Michel et R. Vivian. (fév 2012)

Choisir le nombre de personas

Il est préférable de choisir entre 3 et 7 personas, en fonction du projet. Le nombre peut être supérieur si le projet est de plus grande ampleur.

Bien identifier les personas, il est nécessaire de bien connaître son sujet et son environnement pour être au plus proche des besoins de utilisateurs.

Fiche avec caractéristiques pour un persona (à adapter en fonction du sujet)

Prénom et Nom :

Age :

Situation de famille :

Profession :

Lieu de résidence :

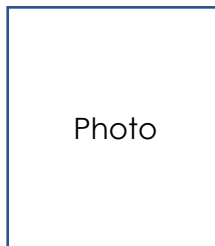
Equipement mobile et informatique :

Véhicule :

Centres d'intérêt :

Exemple de persona

Sophie Legrand – 54 ans



- Divorcée et mère de 2 enfants
- Professeur des écoles
- Habite à Dijon, Avenue du Général Leclerc.
- Possède un ordinateur fixe à la maison et un ordinateur fixe dans son établissement scolaire.
- Utilisation classique d'un smartphone, avec peu d'application.
- Utilisation d'une tablette à la maison.

Sophie avait réservé un séjour « une nuit + un concert » via une agence de voyage. Malheureusement, suite à de grosses difficultés de transport (retard du train), elle n'a pu arriver à destination. Elle se retrouve en litige avec l'agence de voyage, qui ne veut pas la dédommager.

Les questions que se pose Sophie :

- Quels sont mes droits ?
- Combien puis-je me faire rembourser ?
- Quelles sont les démarches à effectuer ?
- Qu'est-ce qu'une médiation ? Dans quel cadre la médiation peut-elle m'aider ?

Quels mots clés Sophie va-t-elle inscrire dans son moteur de recherche ?

- Réclamation
- Nom de l'agence de voyage
- Dédommagement-remboursement