

Persona

- ◆ *à la fin de la période romaine*
 - Rôle social que l'on adopte (en rapport avec les droits, les pouvoirs, les devoirs)
- ◆ *en psychologie (Carl Jung)*
 - Masque stratégique d'identité en public
 - Image publique de sa personnalité
- ◆ *en littérature*
 - Personnage créé par un auteur dans la voix duquel se déroule tout ou partie d'un récit

Persona...

- ◆ *en mercatique*
 - Personnage fictif représentant un client particulier
- ◆ *en conception d'expérience utilisateur*
 - Personnage fictif représentant un utilisateur particulier

C'est Alan Cooper (connu comme le père de Visual Basic), concepteur et programmeur américain de logiciels, qui a introduit les personas dans son livre « The inmates are running the asylum : Why high-tech products drive us crazy and how to restore the sanity » en 1998. Il est aussi connu pour son livre « About face: The essentials of interaction design ».

Personas (ou personae)

- ≠ Rôles ou catégories d'utilisateurs caractérisés par leur fonction professionnelle
- ≠ Segments de marché définis par des critères principalement sociaux-démographiques (age, sexe, lieu de résidence, revenu) d'ailleurs remplacés de nos jours par des critères psychographiques (opinions, style de vie, croyances, personnalités).

Création de personas

- ◆ Description narrative de personnages fictifs **nommés** pour être considérés comme réels et donner plus de force à la prise en compte des cibles dans les projets.
- ◆ Création d'un document par persona, connu sous le nom de profil de persona, contenant :
 - des informations descriptives
 - des éléments de motivation
 - des éléments de comportement

Exemple de persona

Jean-claude Morin

Age 64 ans
Métier ingénieur à la retraite
Situation marié, 2 enfants
Ville Fontainebleau
Caractère Cartésien

Dynamique Social Organisé



"J'ai pu comprendre tout cela, mais ça m'a pris beaucoup de temps, et ce n'est plus ma priorité."

motivations

- Loisirs sportifs
- Voyage
- apprendre et comprendre
- Famille
- Santé

objectifs

- Contacter ses enfants vivant à l'étranger
- Voyager et profiter pleinement de sa retraite
- Rester en bonne santé physique et mentale

frustrations

- Désir de s'impliquer dans l'achat, mais le choix est complexe et changeant.
- Le coût de l'utilisation du téléphone en voyage.

Attentes

- Prix
- Liberté
- Qualité
- Simplicité

Technologie

- Internet
- Logiciel
- App Mobile
- Réseaux sociaux

bio

Jean-Claude est retraité depuis quelques années. Ces enfants travaillent à l'étranger. Il a donc maintenant du temps pour voyager avec son épouse et faire diverses activités sportives.

Il cherche toujours à comprendre comment les choses fonctionnent mais il n'a plus le temps et l'envie de suivre toutes les nouveautés technologiques comme il le faisait auparavant pour son travail.



Pourquoi les utiliser ?

- ◆ Éléments récurrents du projet, points de repère
- ◆ Démarche transparente, collective, collaborative
- ◆ Format engageant, précis, crédible
- ◆ L'accent est mis sur les différenciateurs majeurs (buts et comportements)

Pourquoi les utiliser ?

- ◆ Se pencher véritablement sur le besoin des utilisateurs
- ◆ Recenser les besoins précis des utilisateurs pour un produit simple et adapté et non un fourre-tout de fonctionnalités
- ◆ Comprendre la cible, l'humaniser et créer de l'empathie envers les utilisateurs
- ◆ Avoir un référent commun

Principe fondateur

- ◆ Un concepteur qui cherche à convenir à tous les utilisateurs est contraint à tellement de compromis que ce qu'il conçoit ne convient à personne !
- ◆ Il vaut mieux un utilisateur personnalisé et précis mais représentatif et justifier ses choix en fonction de lui.