

CEIHM 2013-2014

Cours-TD

Modélisation de l'utilisateur:

Personas, scénarios et questions (guide d'entretien)

Alain Giboin & Anne-Marie Pinna-Déry

Inria



Contexte : Objectif général de votre mini-projet

- **Concevoir un dispositif/IHM assistant les activités/tâches**
 - **d'un utilisateur**
 - **ou d'un groupe d'utilisateurs**

Contexte : Sujet de votre mini-projet

Projets 2013-2014	Equipes-projet	
Gr1: Thème Personnes âgées (1)	Jerome Boursier Romain Roufast	Claire Gallesio Romain Magnani (*)
Gr2: Interface Homme-Canne	Mattieu Maugard Bastien Maureille	Gwenn Aubert Laure Vallet
Gr3: Préservation de la vie privée	Aurélien Marie Alexis Laurent	Alexandre Boursier Florent Jaouali (*)
Gr4: Écran de diffusion (1)	Fabien Belli Suzy Paeta	Loic Faizant Maurice Rambert
Gr5: Discovery Hub (1)	Baptiste Comet Lucas Crivelli	Emilie Palagi (*) Mathieu Rul
Gr6: Écran de diffusion (2)	Alienor Diaz Gwenaelle Laufray (*)	Jessica Lionne Emmanuelle Dalleau
Gr7: Discovery Hub (2)	Xianbo Duan Victor Vincent (*)	Abdoul Macina Benjamin Volland
Gr8: Personnes âgées (2)	Selim Hamadouche Galim Liptchev	Nicolas Nouira Kevin Rocher
Gr9: Reador.Net (1)	Finn Hees (*) Lucas Jourdes	Olivier Cacciuttollo Giacomo Rombaut
Gr10: Reador.Net (2)	Guy Champollion Haochen Yao	Sonia Em (*) Ancelin Arnaud

(*) Socio-Ergo

Contexte : Étape présente de votre mini-projet

Étapes de réalisation du mini-projet

- Appropriation du sujet / Analyse de l'existant
- **Préparation des entretiens avec les utilisateurs**
- Entretiens avec les utilisateurs
- Préparation et première diffusion des questionnaires
- Analyse des résultats des entretiens et des questionnaires
- Préparation de la maquette
- Maquette et Mise au point de la procédure d'évaluation utilisateur de la maquette
- Test de la procédure d'évaluation
- Sessions d'évaluation avec les utilisateurs
- Analyse des résultats de l'évaluation



Objectifs du présent TD

- Préciser les **catégories d'utilisateurs** de vos IHM
- Elaborer des **questions** à poser à vos utilisateurs lors d'un entretien

Rendu

- Ebauche des **Catégories d'utilisateurs**
- Ebauche du **Jeu de questions** (guide d'entretien)

Catégories d'utilisateurs: suggestions

Principe

- Penser « Personnes impliquées dans un Scénario »
- Se focaliser sur des aspects critiques des personnes et du scénario

Pour démarrer

- Partir des **catégories d'utilisateurs** évoquées dans votre *sujet de mini-projet*
- Partir de **catégories d'utilisateurs** décrites pour des *applications/scénarios similaires aux vôtres*
- Partir des **scénarios** évoqués dans votre *sujet de mini-projet* ou de *scénarios similaires*

Utilisateurs évoqués

dans les sujets de mini-projets

Projets	Utilisateurs évoqués
Application Frigo-Smart (continuité de services)	
Système de recommandation télévisuelle	Télespectateurs
Maison médicale et repenser la notion de salle d'attentes	
Maison médicale et suivi de soin entre spécialiste, généraliste et patients	Spécialiste Généraliste Patients
Assistance aux personnes âgées : Arbre généalogique	Personnes âgées
Assistance à domicile pour personnes âgées : Sécurité (alertes en cas de fuites, gestion des médicaments...)	Personnes âgées Entourage
Suivi d'ECG électro encéphalogramme - côté spécialistes	Spécialistes
Continuité de services et prise de rendez vous	

Utilisateurs évoqués dans le scénario des archéologues

PERSONNES

- L'archéologue **Yves C.**
- L'archéologue **Didier B.**



Application :
« terrain augmenté »



PERSONNE-TYPE

- L'archéologue **Dyv**



Source : cours « Introduction au module CEIHM »

Pour aller plus loin dans la catégorisation des utilisateurs

S'appuyer sur la méthode des personas (Cooper)

- Décrire des **personnes-types** et leurs caractéristiques
- Associer des **scénarios** à ces personnes-types

CARACTERISTIQUES D'UN PERSONA

Exemple de grille de caractéristiques

Identité : <i>Nom et Photo/Image</i>	
Données démographiques : <i>âge, sexe, niveau de formation...</i>	
Activités professionnelles : <i>métier, rôle...</i>	
Activités domestiques et de loisirs	
Buts et Tâches (<i>en relation avec l'IHM</i>)	
Connaissances et expérience des technologies	
Usage des technologies	
Attitudes à l'égard des technologies	
Communication : <i>comment le persona interagit avec les autres</i>	
Citation <i>résumant ce qui importe le plus pour le persona (en relation avec l'IHM)</i>	

CARACTERISTIQUES D'UN PERSONA

Exemple de persona



Identité : <i>Nom et Photo/Image</i>	Dyv
Données démographiques : <i>âge, sexe, niveau de formation...</i>	48 ans, M, Doctorat, Marié...
Activités professionnelles : <i>métier, rôle...</i>	Archéologue, Chef de fouilles...
Activités domestiques et de loisirs	...
Buts et Tâches (<i>en relation avec l'IHM</i>)	Décrire finement les vestiges sur site
Connaissances et expérience des technologies	...
Usage des technologies	...
Attitudes à l'égard des technologies	Technophile
Communication : <i>comment le persona interagit avec les autres</i>	...
Citation résumant ce qui importe le plus pour le persona (<i>en relation avec l'IHM</i>)	"Etudier les vestiges sur site tout en les préservant"

BUTS D'UN PERSONA

Définition générale

Type de buts	Description
Buts de vie <i>(Life goals)</i>	Ne servent qu'occasionnellement à la conception <i>Exemple : « être célèbre »</i>
Buts d'expérience <i>(Experience goals)</i>	Expriment ce que souhaiterait ressentir un persona lorsqu'il utilise un outil <i>Exemples : « avoir du plaisir », « ne pas se sentir idiot »</i>
Buts cibles <i>(End goals)</i>	Décrivent ce qu'un persona souhaite obtenir d'un outil <ul style="list-style-type: none">• Buts relatifs au produit issu de l'usage de l'outil <i>Exemple (Infographiste x outil d'infographie) :</i> « voir son œuvre remporter un concours »• Buts relatifs aux bénéfices indirects de l'usage de l'outil <i>Exemple (Manager x tableur) : « être plus proactif »</i>

BUTS D'UN PERSONA

Illustration : Buts du persona Dyv



Type de buts	Description
Buts de vie <i>(Life goals)</i>	« Découvrir le plus ancien ancêtre de l'homme »
Buts d'expérience <i>(Experience goals)</i>	<ol style="list-style-type: none">1. « Ne pas sentir de différence entre la manipulation de l'objet virtuel et celle de l'objet matériel »2. « Eviter la crainte de détériorer l'objet matériel en le manipulant »
Buts cibles <i>(End goals)</i>	<p>Buts relatifs au produit issu de l'usage de l'outil « Obtenir une description du vestige plus fine grâce à la possibilité de le manipuler (virtuellement) plus longtemps et plus souvent »</p> <p>Buts relatifs aux bénéfices indirects de l'usage de l'outil « Eviter la détérioration des vestiges due à leur manipulation physique »</p>

Associer des scénarios aux personnes

PERSONA



"I'd love to find out all the 'cool stuff' happening nearby."

Rachel Garcia

Name: Rachel Garcia
Age: 30
Gender: Female
Occupation: Business Analyst
Education: Master of Science in Operations Research
Devices: Macbook Pro, Blackberry Bold (Office Use) and iPhone 4.0 (Personal Use)
Location: New York City, New York.

Goals:

- Being able to find places and activities that she would be interested in.
- Being able to receive coupons and deals on the activities, restaurants, shows etc.
- To receive instant notifications on upcoming events, deals, festivals and shows.
- To be able to subscribe, or purchase coupons, deals and tickets instantly.
- To provide her with an updated schedule to help her plan her holidays.
- To be able to share this information and with her friends
- She would sometimes like to share personal info with her close friends. (such as the tickets she purchased, the deals she bought)

Background information

Rachel is a Business Analyst at Barclays Capital, located at Manhattan, New York City. She likes being outdoors and enjoys checking out interesting places with her friends and her boyfriend. She completed her graduate studies at the University of California, Berkeley and has been living with her roommate in her apartment in New York for three years.

Rachel's best friend is her colleague in the same department at work. She has several other friends who work in Manhattan, and they often hang out after work. She also regularly attends her work group happy hours every Thursday. She spends her weekends with her friends attending events such as art festivals, going to parties, watching Broadway shows, catching a film, or shopping.

Since she and her friends are very outgoing, they have enrolled in the Living Social mailing list through which they receive daily coupons and deals for activities like bowling, art and craft events, discounts at restaurants, etc. She is glad that she and her friends found this website since it not only gives her information and updates about so many places and events that she would never find otherwise, but also offers fantastic deals.

Though most of Rachel's plans with her friends are nearly impromptu, Rachel's boyfriend lives in San Francisco and hence she plans her activities with her boyfriend well in advance. On weekends, she uses her laptop to find information about places and events, whereas on weekdays, when she's outdoors, or when she's at her friend's place, she uses her iPhone 4.0

SCENARIO



Rachel Garcia



"Which event should I take my brother to?"

It's the week of Thanksgiving, and Rachel's brother, Antonio, a graduate student at the University of Southern California, is visiting her in New York. Rachel has been busy with work over the past few days and suddenly realizes that she has not planned anything for his visit. She has not met up with her brother for a year, and she is really eager to spend time with him. She wants to plan out interesting activities as she wants to maintain her reputation as the cool older sister. She had been meaning to plan out an fun schedule for a while but always procrastinated.

She is at work, and Antonio is arriving at 2pm. She speaks to him as soon as he lands and tells him to wait for her at home and that she will leave work early so that they can go out somewhere. On her way home, Rachel uses the app on her cell phone to look for her personalized current recommendations. She looks for interesting activities with a Thanksgiving theme. She knows that her tastes are a bit different from her brother's; thus, she uses the feature in her app that allows her to see what her close friend James (who is a graduate student at New York University and has interests similar to her brother's) has to say about the current activities and events. Are there any activities he has recommended? Are there any events he has marked as favorite?

She finds that James had a great time at the Thanksgiving Bowling Special at the Bowling Company on the 45th and 3rd. She looks into the details and is delighted to find that the place also has Happy Hours between 4pm-8pm today. Finally, upon receiving an update that her friend Sara has also 'liked' this event, she is certain that both she and her brother are going to have an awesome time. She purchases her Bowling Special coupons and emails them and the event details to her brother.

Scénario des archéologues (I)

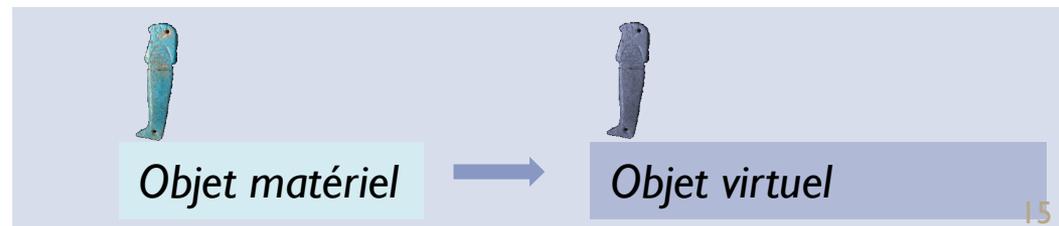
(application : « terrain augmenté »)

SCENARIO

- L'archéologue **Yves C.** opère sur un site
- Il trouve un objet matériel
- L'objet découvert est retiré du site
- L'objet est sauvegardé dans une base de données
- L'archéologue **Didier B.** approche de l'endroit où se trouvait l'objet matériel
- Il peut accéder à l'objet virtuel



Source : cours « Introduction au module CEIHM »

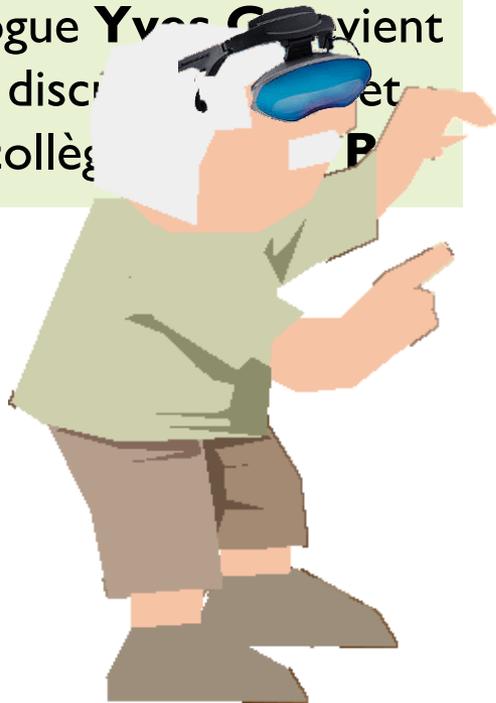


Scénario des archéologues (2)

(application : « terrain augmenté »)

SCENARIO

- L'archéologue Yves G. vient sur le site découvert et avec son collèg





Pour aller plus loin dans la catégorisation
des utilisateurs

Préparer un **jeu de questions**

Jeu de questions : suggestions

Principe

- **Penser « Entretien »**
 - Entretien permettant de préciser qui sont les utilisateurs types et les scénarios critiques dans lesquels ils seront impliqués

Pour démarrer

- Partir de la grille des personas
- Partir d'un scénario
- Les « traduire » en questions et en procédure (guide) d'entretien

PARTIR DE LA GRILLE D'ELABORATION D'UN PERSONA

Poser des questions permettant de renseigner les champs de la grille



Questions en rapport avec l'IHM à concevoir



Identité : <i>Nom et Photo/Image</i>	Dyv
Données démographiques : <i>âge, sexe, niveau de formation...</i>	48 ans, M, Doctorat, Marié...
Activités professionnelles : <i>métier, rôle...</i>	Ar
Activités domestiques et de loisirs	..
Buts et Tâches (<i>en relation avec l'IHM</i>)	... Quels buts l'IHM lui permettra-t-elle d'atteindre ?
Connaissances et expérience des technologies	...
Usage des technologies	...
Attitudes à l'égard des technologies	...
Communication : <i>comment le persona interagit avec les autres</i>	...
Citation <i>résumant ce qui importe le plus pour le persona (en relation avec l'IHM)</i>	"Etudier les vestiges sur site tout en les préservant"

PARTIR D'UN SCENARIO

Poser des questions permettant d'approfondir le scénario ou d'en découvrir d'autres

- L'archéologue **Didier B.** approche de l'endroit où se trouvait l'objet matériel

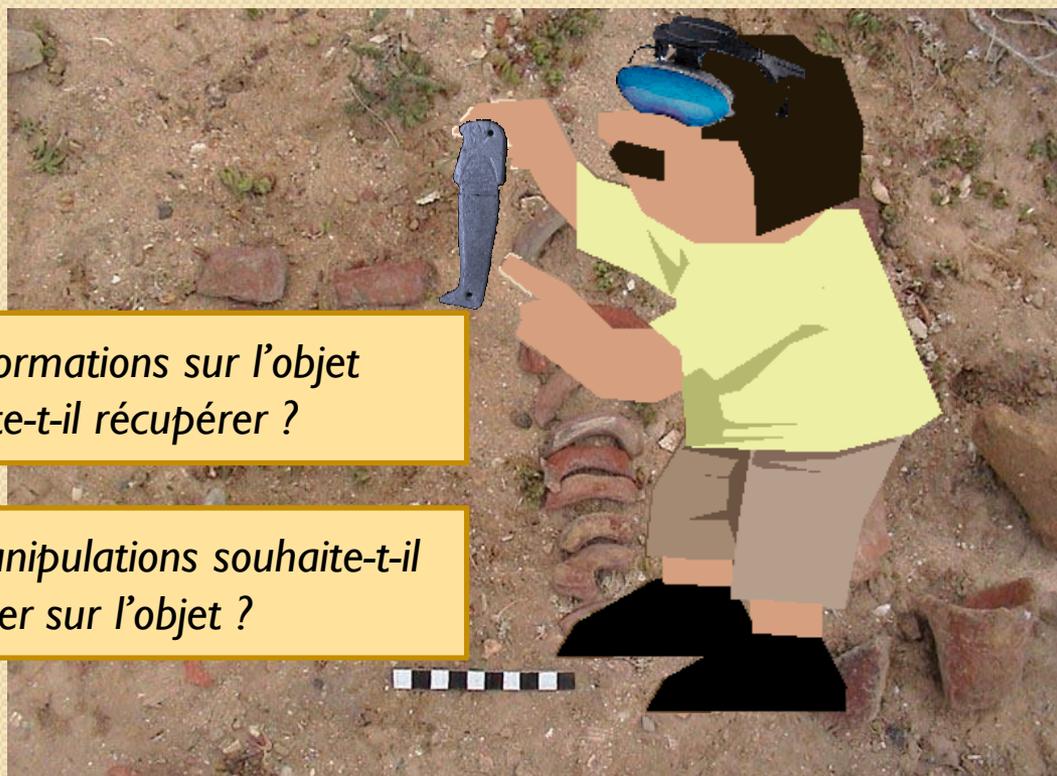
- Il peut accéder à l'objet virtuel

- ...

- ...

Quelles informations sur l'objet souhaite-t-il récupérer ?

Quelles manipulations souhaite-t-il effectuer sur l'objet ?



TD I : Récapitulatif

Objectifs

- Préciser les **catégories d'utilisateurs (personas)** de vos IHM + **scénario**
- Elaborer des **questions** à poser aux utilisateurs lors d'un entretien

Rendu

- Ebauche des **Catégories d'utilisateurs (personas)** + **scénario**
- Ebauche du **Jeu de questions** (guide d'entretien)



Questions ?