

Jeu de cartes pour parcours utilisateurs.

Introduction

Dans une démarche centrée sur l'utilisateur, il y a généralement une phase où l'on met à plat l'expérience des utilisateurs sous la forme d'une experience map. Celles-ci sont généralement longues à concevoir, à réaliser et peu pratique à utiliser par la suite, notamment pour les non experts, ou simplement pour les personnes qui ne sont pas directement impliquées dans le projet. Je vous propose une version simplifiée de l'experience map, sous la forme de cartes d'expériences.

Les idées directrices qui ont conduit à ces cartes sont :

- Faciliter la prise main des informations, leurs manipulations, notamment lors d'ateliers de conceptions,
- Une expérience linéaire est plus simple à exprimer, à comprendre qu'une expérience sur plusieurs axes.
- Éviter la barrière technique du logiciel et de la réalisation complexe.
- Que vous puissiez réaliser les cartes vous-mêmes avec un minimum de matériel, d'où l'utilisation d'un format carte de visite.
- Que vous puissiez les utiliser autrement que ce qui est prévu.

Fabrication

Pour la fabrication, idéalement, il faut les imprimer puis les plastifier à chaud.

- Les cartes sont prévues pour être imprimé sur des cartes de visite prédécoupée, par planche de 10, au format 54 par 85 mm.
- Des traits de coupes sont présents pour permettre d'imprimer sur du papier classique et de les massicoter. Il est toutefois conseillé d'imprimer sur du papier 160 g voir 250 g pour une bonne rigidité.
- Une fois imprimées, vous pouvez les plastifier à chaud avec des pochettes au format 60 par 90 mm, 125 microns. Cela vous permet d'écrire dessus avec un feutre fin pour tableau blanc et de les réutiliser.

Utilisation

Le but de ces cartes est de permettre de décrire le parcours d'un utilisateur type, d'identifier ses émotions, les points faibles pour proposer des améliorations ou trouver des opportunités de services.

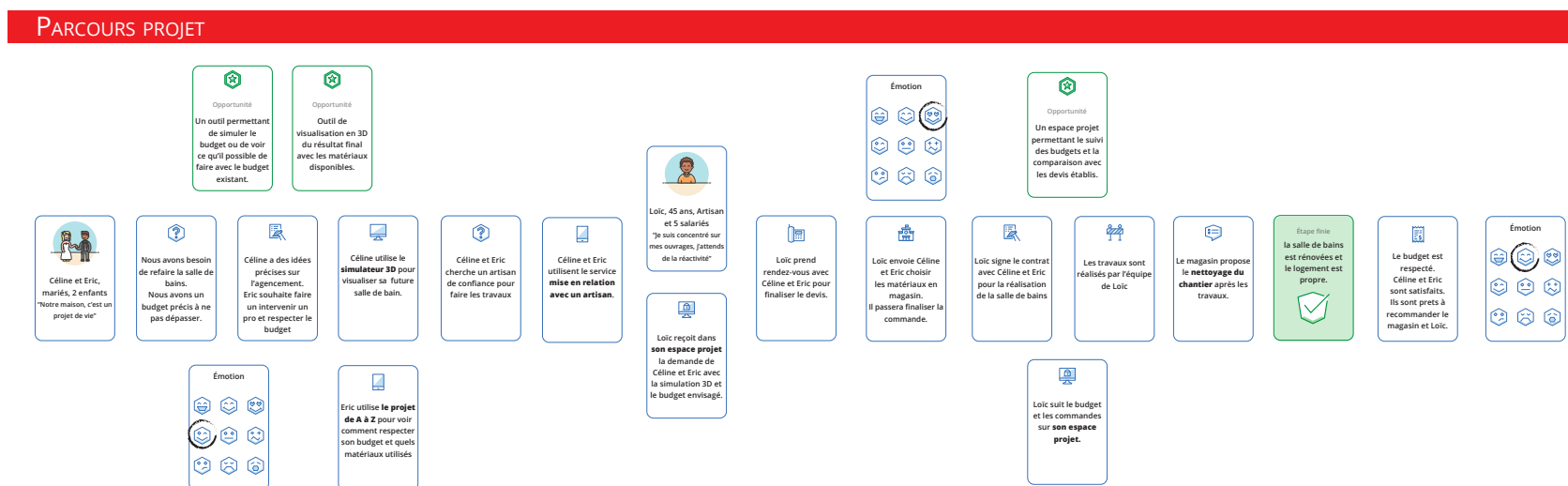
L'utilisation classique :

- À partir de la carte persona, vous décrivez celui-ci brièvement ou vous reprenez les informations d'un persona existant.
- Vous exprimez le besoin ou la question du persona.
- Puis vous déroulez toutes les actions, les tâches, les interactions, jusqu'à la réalisation ou non de l'objectif, sur l'axe principal.
- En parallèle, vous pouvez représenter les émotions du persona, les difficultés et les points forts qu'il rencontre ainsi que les menaces et les opportunités qui se présentent par rapport au processus.
- Identifier les points faibles et les menaces permet généralement de rebondir pour proposer des solutions.

À vous aussi de trouver d'autres manières de les utiliser !

Exemple

Élaboration du parcours d'un projet de rénovation.



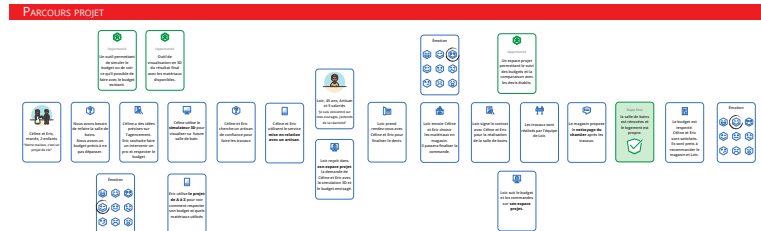
Jeu de cartes pour parcours utilisateurs.

Le but de ces cartes est de permettre de décrire le parcours d'un utilisateur type, d'identifier ses émotions, les points faibles pour proposer des améliorations ou trouver des opportunités de services.

L'utilisation classique :

- À partir de la carte persona, vous décrivez celui-ci brièvement ou vous reprenez les informations d'un persona existant.
- Vous exprimez le besoin ou la question du persona.
- Puis vous déroulez toutes les actions, les tâches, les interactions, jusqu'à la réalisation ou non de l'objectif, sur l'axe principal.
- En parallèle, vous pouvez représenter les émotions du persona, les difficultés et les points forts qu'il rencontre ainsi que les menaces et les opportunités qui se présentent par rapport au processus.
- Identifier les points faibles et les menaces permet généralement de rebondir pour proposer des solutions.

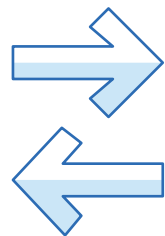
À vous aussi de trouver d'autres manières de les utiliser !



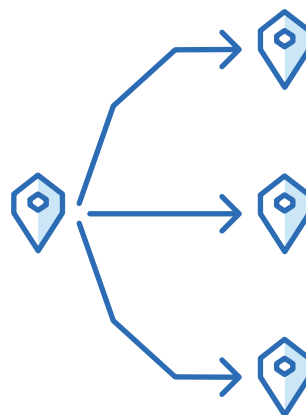
Réseaux



Échanges



Choix

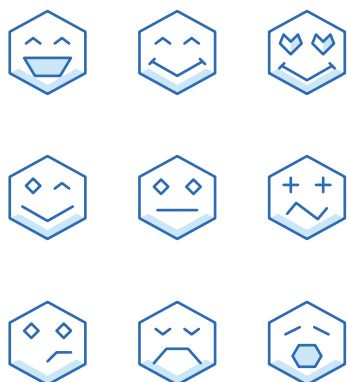


Itérations

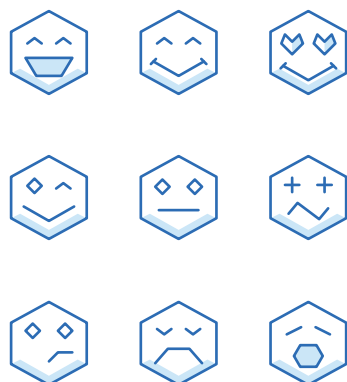


Accueil

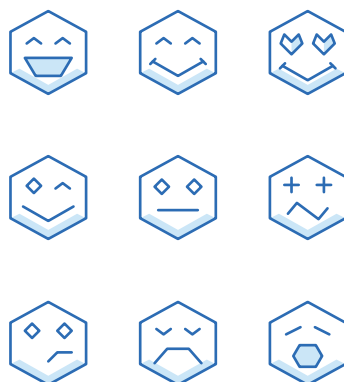
Émotion



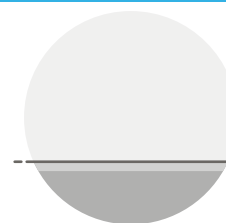
Émotion



Émotion



Critères



Prénom, Age

Métier

Slogan



Opportunité

.....

.....

.....

.....

.....



Point fort

.....

.....

.....

.....

.....



Opportunité

.....

.....

.....

.....

.....



Point fort

.....

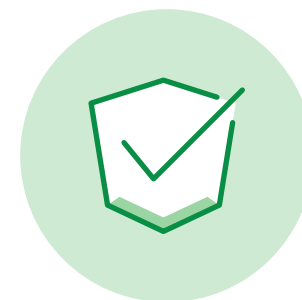
.....

.....

.....

.....

Étape finie



Menace

.....

.....

.....

.....

.....



Point faible

.....

.....

.....

.....

.....



Menace

.....

.....

.....

.....

.....



Point faible

.....

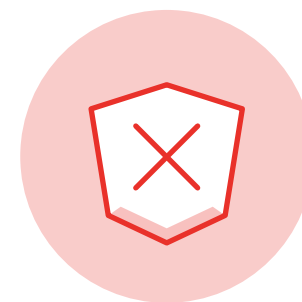
.....

.....

.....

.....

Échec





Activité de l'utilisateur

.....

.....

.....

.....

.....



Besoin ou question

.....

.....

.....

.....

.....



Besoin ou question

.....

.....

.....

.....

.....



Activité du service

.....

.....

.....

.....

.....



Activité du service

.....

.....

.....

.....

.....



Document

.....

.....

.....

.....

.....



Appel au téléphone

.....

.....

.....

.....

.....



Internet

.....

.....

.....

.....

.....



Mobile

.....

.....

.....

.....

.....



Email

.....

.....

.....

.....

.....



Livraison

.....

.....

.....

.....

.....



Compte internet

.....

.....

.....

.....

.....



Paie ment

.....

.....

.....

.....

.....



Attente

.....

.....

.....

.....

.....



En magasin

.....

.....

.....

.....

.....



Activité de l'utilisateur

.....

.....

.....

.....

.....



Bureau

.....

.....

.....

.....

.....



Parcours

.....

.....

.....

.....

.....



Nature

.....

.....

.....

.....

.....



Urgence

.....

.....

.....

.....

.....



Catalogue et produit



Tunnel de commande



Suivi de commande



Chantier



Domicile

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Émotion

Réseaux

Échanges

Choix

Itérations

