

User Scenario | Scénario Utilisateur | Parcours Utilisateur

Raconter et décrire une expérience

Les différents types de scénario utilisateur

Scénario utilisateur et scénario de navigation

Mise en forme

Mise en perspective

Scenario et Persona : l'œuf ou la poule ?

A propos des ateliers de scénario

Notes sur le vocabulaire



User Scenario | Scénario Utilisateur

Raconter et décrire une expérience

Les Scénarios

Les scénarios sont des récits détaillés qui décrivent comment un persona spécifique interagit avec un produit, service, interface dans un contexte particulier. Ces récits sont centrés sur l'utilisateur et mettent l'accent sur leurs objectifs, leurs motivations, leurs actions et parfois leurs émotions.



Persona : Martin, 25 ans, amateur de musique et de podcasts, utilise souvent Spotify pendant ses trajets pour se rendre à son travail.

Objectif : Martin souhaite découvrir de nouvelles musiques et écouter ses podcasts préférés pendant son trajet pour se rendre à son travail.

- Martin ouvre l'application Spotify sur son téléphone mobile en sortant de chez lui pour se rendre à son travail.
- Il utilise l'interface de recherche pour trouver un épisode spécifique d'un podcast qu'un ami lui a recommandé. Il trouve l'épisode, le commence à écouter, puis le met en pause pour monter dans le bus.
- Une fois installé dans le bus, Martin reprend l'écoute de son podcast. Cependant, la connexion Internet est instable et l'épisode se met à buffer.
- Frustré par cette interruption, Martin décide de passer à autre chose. Il se souvient de la fonction "Découverte de la semaine" qu'il n'a pas encore explorée cette semaine.
- Il navigue vers la playlist "Découverte de la semaine" et commence à écouter les nouvelles suggestions de musique. Il est impressionné par la qualité des recommandations et ajoute plusieurs chansons à sa playlist personnelle.
- En descendant du bus, Martin sauvegarde le podcast pour une écoute hors ligne plus tard, afin d'éviter les problèmes de buffering à l'avvenir.
- Martin arrive à son travail, satisfait de son expérience d'écoute et impatient de continuer à explorer de nouvelles musiques et podcasts sur Spotify.

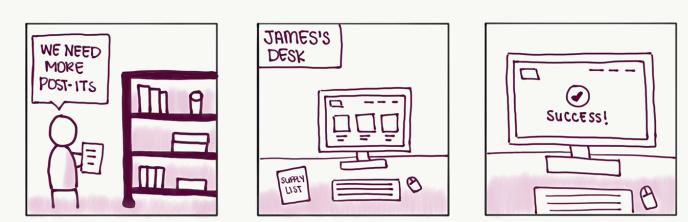
Dans ce scénario, nous pouvons identifier plusieurs points de contact (recherche, écoute, découverte, sauvegarde pour une écoute hors ligne), un point de friction (problème de connexion Internet entraînant un buffering), et une opportunité d'amélioration (la possibilité d'anticiper les problèmes de connexion et de suggérer le téléchargement pour une écoute hors ligne).

Scénario au format texte



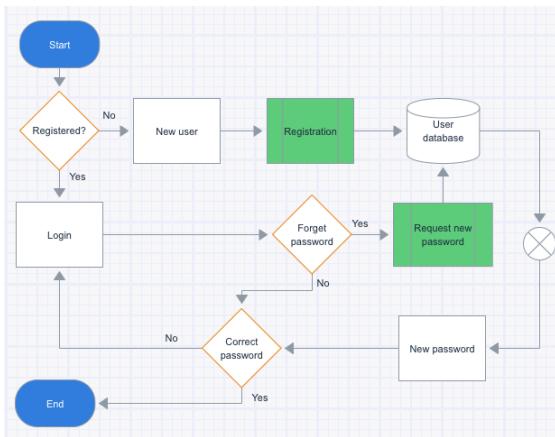
Scénario au format « post-it »

A propos des storyboard

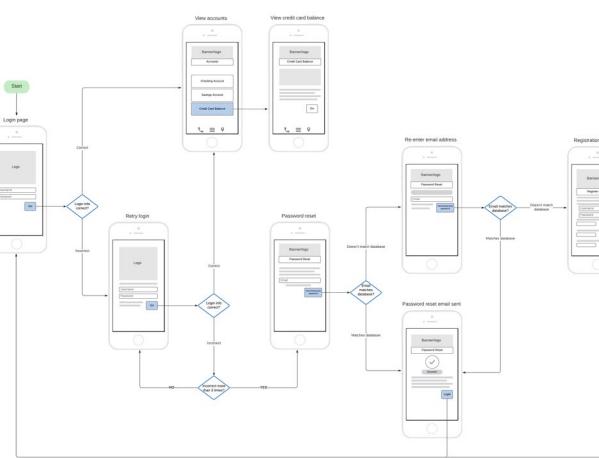


En UX Produit ou Service, pour rendre le récit utilisateur encore plus visuel et immersif, il peut être bénéfique de créer un storyboard à savoir une mise en image du scénario.

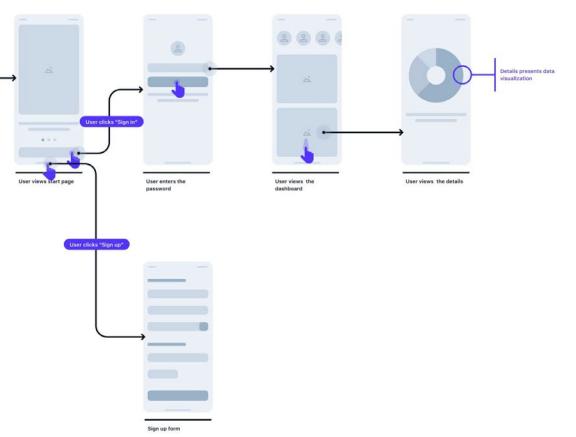
En UX Navigation et Interface , il apparait peut pertinent de recourir au storyboard. On préfèrera utiliser les parcours de navigation, les wireflows, les UIflows (...) ou les prototypes interactifs.



User Flow



Wireflow



UIflow

Les scénarios en UX design

Un aspect essentiel de la **compréhension des utilisateurs** est la création de scénarios.

Les scénarios sont des **récits détaillés** qui décrivent comment un persona spécifique (une représentation fictive mais réaliste d'un utilisateur clé) interagit avec un produit ou un service dans un contexte particulier.

Ces récits sont centrés sur l'utilisateur et mettent l'accent sur leurs **objectifs, leurs motivations, et leurs actions**.

Les scénarios aident les designers à **se mettre à la place de l'utilisateur**, à anticiper leurs besoins et à concevoir des produits, des services ou des interfaces qui répondent à ces besoins de manière intuitive et efficace.

Ils fournissent **un contexte précieux** qui peut aider à orienter les décisions de conception et à éclairer l'ensemble du processus de développement du produit.

Une fois créés, les scénarios peuvent être utilisés **tout au long du processus de conception** pour guider le développement du produit, l'architecture de l'information, l'interface utilisateur, et d'autres aspects du design UX.

Ils peuvent également être utilisés pour **communiquer les objectifs de conception** à l'équipe de développement, pour tester les prototypes, et pour évaluer l'efficacité du design final.

Histoire d'expérience



<https://www.storiedinc.com/donna-lichaw/>

« Pour Donna Lichaw, spécialiste *Product Design* et speaker reconnue dans le domaine, le scénario utilisateur, ou scénario d’usage, est l’histoire de votre client qui utilise votre produit, service, interface étape par étape.

Travailler sur les scénarios utilisateurs c'est intervenir sur une histoire qui se développe à travers un parcours. C'est raconter et décrire une expérience qui pourrait se passer dans la vraie vie.

Un scénario utilisateur est donc crédible, compréhensible, et intègre les trois composantes clés de l’expérience : l’utilisateur, le contexte et le produit / service / système.

Cet outil permet de revenir à l’objectif majeur de la méthodologie UX.

Contrairement à ce que l’on entend parfois, un projet UX ne consiste pas à créer un produit ou un service (par exemple concevoir des écrans). **La démarche UX a bien pour objectif de concevoir une expérience plutôt qu'une liste de fonctionnalités.**

Exemple : je souhaite réserver un moyen de transport pour un trajet exceptionnel et je me trouve dans la rue à huit heures du matin, à peine réveillée, et il pleut des cordes. Ce contexte va à l’évidence avoir un impact non négligeable sur mon expérience. Le produit ou service avec lequel j’essaie d’interagir sera-t-il adapté ? Il a peu de chance de l’être si l’équipe a travaillé sur le produit / service uniquement et ne s’est pas interrogé sur l’expérience dans sa globalité. »

User Scenario | Scénario Utilisateur

Les différents types de scénario utilisateur

Point de vue adopté

Ce guide est orienté Interface Utilisateur.

Nous traiterons des **scénarios utilisateur** et de **scénarios de navigation** et par extension des **scénarios d'interactions** que nous regrouperons sous le terme générique « **Scénario Utilisateur** », en anglais « **User Scenario** ». Selon le point de vue adopté, la différence entre ces trois documents **est leur degré de détail**.

Plusieurs autres documents UX gravitent autour du concept de narration ou de progression. Sans être exhaustif, on peut citer : User Story, User Journey, User Case et User Flow. Ces documents se concentrent aussi sur l'expérience et les objectifs de l'utilisateur, ils diffèrent cependant dans la manière dont ils présentent cette information et le niveau de détail qu'ils offrent.

Le slide suivant met en avant la différence entre User Scenario et ces 4 autres documents. **La réalisation d'une interface peut ou ne pas impliquer ces documents.**

Les différents types de scénario utilisateur

User Story (Histoire utilisateur)

Elle sert de point de départ en définissant le besoin ou le désir de l'utilisateur

- Fond : une user story est une représentation de haut niveau d'une exigence du point de vue de l'utilisateur. Elle décrit ce que l'utilisateur veut réaliser mais ne décrit pas comment il va le réaliser.
- Forme : souvent formulée comme : "En tant que [type d'utilisateur], je veux [action] pour que [bénéfice/raison]. "

Use Case (Cas d'utilisation)

Une fois qu'on a identifié les besoins de l'utilisateur, on développe des use cases pour détailler comment le système ou le service répondra à ces besoins.

- Fond : un use case est une description détaillée de la manière dont un utilisateur utilise un produit/service pour atteindre un objectif spécifique. Il prend en compte tous les acteurs impliqués, leurs interactions et les résultats escomptés.
- Forme : il est souvent présenté sous forme de liste ou de diagramme, avec des étapes spécifiques, des conditions préalables, des déclencheurs et des résultats.

User Scenario (Scénario utilisateur)

Les scénarios utilisateurs peuvent ensuite être élaborés pour décrire comment un utilisateur typique pourrait interagir avec le produit/service dans un contexte réel.

- Fond : un user scenario décrit une séquence d'événements ou d'actions qu'un utilisateur pourrait entreprendre pour atteindre un objectif spécifique avec un produit/service.
- Forme : il est généralement décrit en format narratif, détaillant ce que fait l'utilisateur, souvent dans le contexte de l'utilisation d'une interface ou d'un produit.

User Journey (Parcours utilisateur)

Avec les scénarios en place, on peut construire un parcours utilisateur.

- Fond : un user journey représente les différentes étapes que traverse un utilisateur lors de l'interaction avec un produit/service. Il illustre les pensées, émotions et actions de l'utilisateur tout au long de cette expérience.
- Forme : généralement représenté sous forme de cartographie ou de diagramme qui montre les différentes étapes, les points de contact avec le produit/service, et les émotions ressenties à chaque étape.

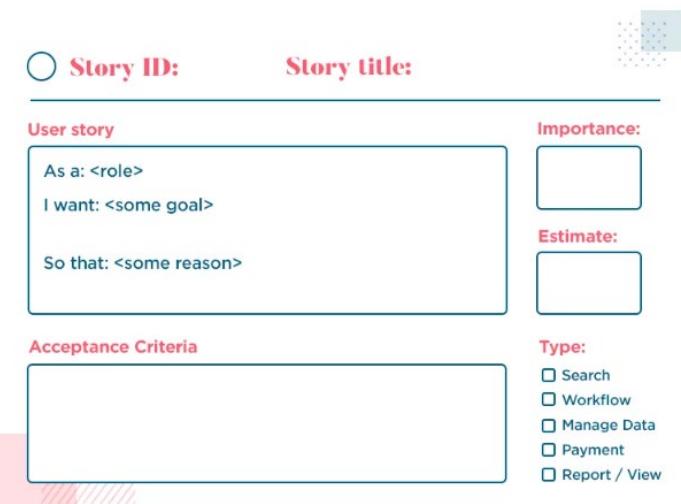
User Flow (Flux utilisateur)

Enfin, une fois que l'on a une compréhension claire du parcours utilisateur, on peut définir le flux utilisateur.

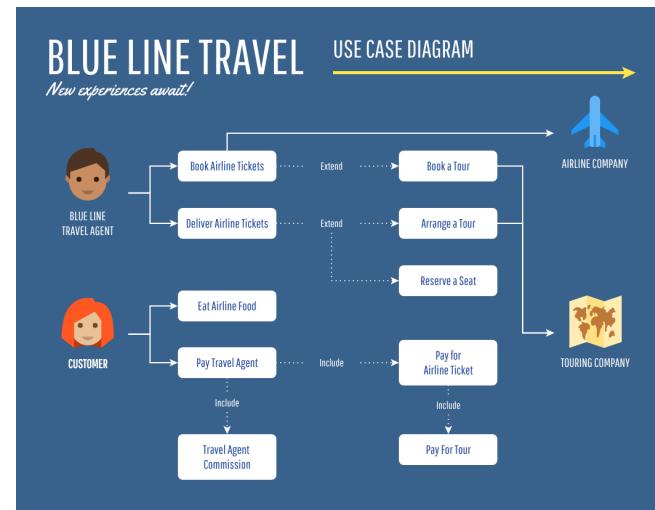
- Fond : un user flow décrit le chemin spécifique qu'un utilisateur suit à travers une interface pour accomplir une tâche ou un objectif. Il met l'accent sur la séquence d'étapes et les décisions possibles à chaque point.
- Forme : généralement représenté sous forme de diagramme ou de schéma, montrant les pages ou les écrans que l'utilisateur visite et les actions possibles à chaque étape, souvent accompagné de décisions conditionnelles (par exemple, si l'utilisateur clique sur "oui", il va ici ; s'il clique sur "non", il va là).

Les différents types de scénario utilisateur

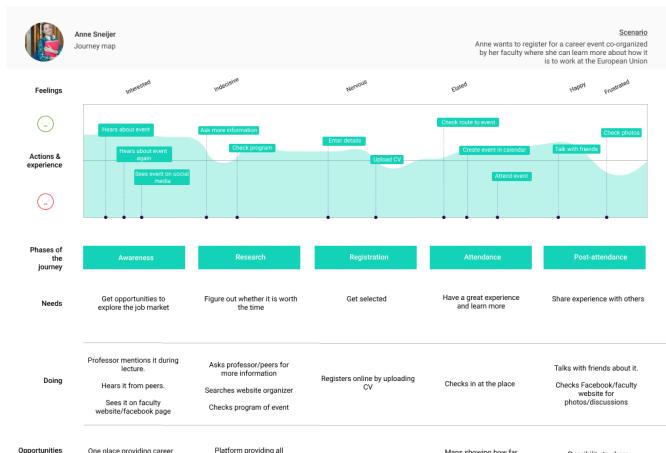
User Story



User Case



User Journey



User Scenario

Personne : Martin, 25 ans, amateur de musique et de podcasts, utilise souvent Spotify pendant ses trajets pour se rendre à son travail.

Objectif : Martin souhaite découvrir de nouvelles musiques et écouter ses podcasts préférés pendant son trajet pour se rendre à son travail.

Martin écoute l'application Spotify sur son téléphone mobile en contact et cherche la place de rendez-vous de son travail. Il utilise l'application de recherche pour trouver un dépôt spécifique d'un podcast qu'un ami lui a recommandé. Il trouve l'épisode, le commence à écouter, puis le met en pause pour monter dans le bus. Une fois monté dans le bus, Martin regarde l'écran de son smartphone. Cependant, la connexion Internet est instable et il perd la connexion 3 ou 4 fois.

Prétendu par cette interruption, Martin décide de passer à autre chose. Il se souvient de la fonction "Écoute de la semaine" qu'il n'a pas encore explorée complètement.

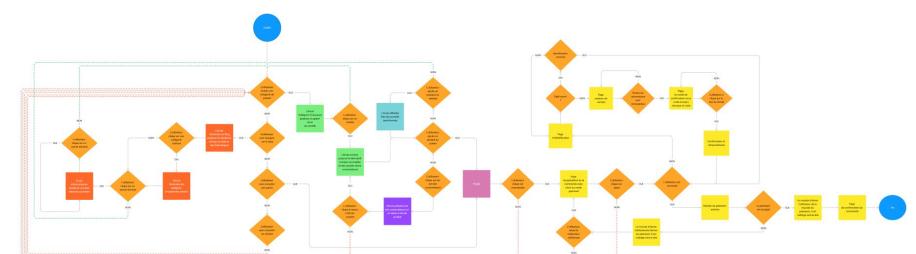
Une fois arrivé au bus, Martin sauvegarde la place de rendez-vous et commence à écouter les nouvelles suggestions de musique. Il est impressionné par la qualité des recommandations et écoute plusieurs chansons à sa plaisir personnelle.

Une fois arrivé à son travail, Martin constate son expérience d'écoute et décide de continuer à explorer de nouvelles musiques et podcasts sur Spotify.

Dans ce scénario, nous pouvons identifier plusieurs points de contact (recherche, écoute, découverte, sauvegarde pour une écoute hors ligne), un point de friction (problème de connexion Internet entraînant un buffering) et une opportunité d'amélioration (la possibilité d'anticiper les problèmes de connexion et de suggérer le téléchargement pour une écoute hors ligne).



User Flow





User Scenario | Scénario Utilisateur

Scénario utilisateur et scénario de navigation

Définitions

Afin de simplifier notre propos, nous allons principalement nous intéresser aux **scénarios utilisateur** et aux scénarios **de navigation**.

Scénario utilisateur

- Décrit les interactions d'un utilisateur avec un produit ou service dans un contexte réel.
- Se concentre sur le "quoi" (ce que fait l'utilisateur) et le "pourquoi" (la raison derrière cette action).
- Exemple : "Martin utilise Spotify pour écouter un podcast recommandé tout en se rendant au travail."

Scénario de navigation

- Se concentre sur les interactions spécifiques à l'intérieur de l'interface.
- Décrit en détail chaque action, clic, choix d'option, etc.
- Exemple : "Martin appuie sur l'icône de recherche, tape le nom du podcast, et sélectionne l'épisode depuis les résultats."

Les deux slides suivants proposent deux exemples détaillés de chacun des types de scénario.

Scenario utilisateur



Martin écoute des podcasts dans le bus

Persona : Martin, 25 ans, amateur de musique et de podcasts, utilise souvent Spotify pendant ses trajets pour se rendre à son travail.

Objectif : Martin souhaite découvrir de nouvelles musiques et écouter ses podcasts préférés pendant son trajet pour se rendre à son travail.

Scénario

Martin ouvre l'application Spotify sur son téléphone mobile en sortant de chez lui pour se rendre à son travail.

Il utilise l'interface de recherche pour trouver un épisode spécifique d'un podcast qu'un ami lui a recommandé. Il trouve l'épisode, le commence à écouter, puis le met en pause pour monter dans le bus.

Une fois installé dans le bus, Martin reprend l'écoute de son podcast. Cependant, la connexion Internet est instable et l'épisode se met à buffer.

Frustré par cette interruption, Martin décide de passer à autre chose. Il se souvient de la fonction "Découverte de la semaine" qu'il n'a pas encore explorée cette semaine.

Il navigue vers la playlist "Découverte de la semaine" et commence à écouter les nouvelles suggestions de musique. Il est impressionné par la qualité des recommandations et ajoute plusieurs chansons à sa playlist personnelle.

En descendant du bus, Martin sauvegarde le podcast pour une écoute hors ligne plus tard, afin d'éviter les problèmes de buffering à l'avenir.

Martin arrive à son travail, satisfait de son expérience d'écoute et impatient de continuer à explorer de nouvelles musiques et podcasts sur Spotify.

Scenario Navigation



Martin écoute des podcasts dans le bus

Persona : Martin, 25 ans, amateur de musique et de podcasts, utilise souvent Spotify pendant ses trajets pour se rendre à son travail.

Objectif : Martin souhaite explorer et profiter de son expérience d'écoute sur Spotify en cherchant un podcast spécifique, en découvrant de nouvelles musiques, et en assurant une écoute continue sans interruption pour ses trajets.

Scénario

Martin lance l'application Spotify en appuyant sur son icône depuis l'écran de son téléphone. Immédiatement, il est accueilli par l'écran d'accueil qui affiche ses dernières écoutes et diverses recommandations.

Déterminé à trouver un podcast recommandé par un ami, il appuie sur l'icône de recherche, représentée par une loupe, située en bas de l'écran. Un champ de saisie apparaît en haut, où il commence à taper le nom du podcast. Au fur et à mesure de sa saisie, une liste de résultats correspondants s'affiche.

Il repère rapidement l'épisode qu'il cherchait et le sélectionne. L'épisode se présente alors avec une image de couverture imposante, un bouton de lecture et des détails sur son contenu. Sans hésitation, il lance la lecture en appuyant sur le bouton dédié.

Cependant, une mauvaise connexion perturbe son écoute. Martin, déçu, revient à l'écran d'accueil en sélectionnant l'onglet "Accueil". Son regard est attiré par la section "Découverte de la semaine". Intrigué, il ouvre cette playlist.

Alors qu'il écoute, une mélodie attire particulièrement son attention. Il appuie sur les trois points situés à côté du titre de la chanson pour ouvrir un menu contextuel. Sans hésiter, il choisit "Ajouter à la playlist" et sélectionne sa playlist personnelle. Une notification éphémère lui confirme l'ajout réussi.

Avant de quitter l'application, Martin, souhaitant éviter d'autres interruptions à l'avenir, décide de télécharger l'épisode du podcast pour une écoute hors ligne. Il revient à l'écran de l'épisode et sélectionne "Télécharger". Il observe avec satisfaction l'animation du téléchargement qui, une fois complétée, est remplacée par une icône de confirmation.

Comparaisons

Si vous vous trouvez en train de parler du lien avec le produit ou le service en expliquant pourquoi un utilisateur fait quelque chose en décrivant ses motivations et ses émotions, vous êtes en train d'écrire un **scénario utilisateur**.

Si vous décrivez chaque étape de l'utilisation de l'interface, vous êtes en train d'écrire un **scénario de navigation**.

Étape : découverte de nouvelles musiques sur Spotify

- Produit/Service : Martin navigue vers la playlist "Découverte de la semaine" et est impressionné par les recommandations.
- Navigation : Martin revient à l'écran d'accueil, est attiré par la section "Découverte de la semaine", l'ouvre, et interagit avec les chansons en les ajoutant à sa playlist via le menu contextuel.

Étape : écoute d'un podcast spécifique sur Spotify

- Produit/Service : Martin utilise le service pour trouver un épisode d'un podcast recommandé par un ami, l'écoute et est frustré par une mauvaise connexion.
- Navigation : Martin appuie sur l'icône de recherche, entre le nom du podcast dans le champ de saisie, sélectionne l'épisode désiré depuis la liste de résultats, et démarre la lecture via le bouton dédié. Lorsque l'épisode commence à buffer en raison d'une mauvaise connexion, il observe une animation indicative du chargement.

Étape : ajout de chansons à une playlist sur Spotify

- Produit/Service : Martin est impressionné par une chanson qu'il découvre et décide de l'ajouter à sa playlist personnelle.
- Navigation : En écoutant, Martin appuie sur les trois points à côté du titre de la chanson pour ouvrir un menu contextuel. Il choisit ensuite "Ajouter à la playlist" et sélectionne sa playlist personnelle, confirmant l'action par une notification qui s'affiche brièvement.

Finalité

Le scénario utilisateur produit/service, tout comme le scénario de navigation utilisateur, permet d'**identifier les points de friction**, les moments clés de l'expérience utilisateur, **les opportunités d'amélioration** et les émotions ressenties à chaque étape.

Dans le scénario utilisateur

Nous pouvons identifier plusieurs points de contact (recherche, écoute, découverte, sauvegarde pour une écoute hors ligne).

Un point de **friction** (problème de connexion Internet entraînant un buffering), et une opportunité d'**amélioration** (la possibilité d'anticiper les problèmes de connexion et de suggérer le téléchargement pour une écoute hors ligne).



Veuillez noter que dans cet exemple, si nous étions dans une phase de conception, un chef projet ferait remarquer à ses équipes qu'il n'est pas normal que **le point de friction déjà identifié** dans la phase « scénario utilisateur » se retrouve dans le « scénario de navigation ».

Il aurait préféré pouvoir dire :

« Le point de friction dû à une mauvaise connexion, que nous avions précédemment identifié, a créé une **opportunité d'amélioration** et nous avons conçu une interface intuitive suggérant le téléchargement en cas de faible connectivité. »

Dans le scénario de navigation

Nous observons des étapes d'interaction claires (lancement de l'application, utilisation de la fonction recherche...).

Un point de **friction** est la perturbation due à une mauvaise connexion. Une opportunité d'**amélioration** serait une interface intuitive suggérant le téléchargement en cas de faible connectivité.



User Scenario | Scénario Utilisateur

Mise en forme

Éléments constitutifs

Le scénario est **systématiquement** composé d'un **objectif** et d'un **récit**.

Le scénario est toujours basé sur un persona.

Objectif

L'objectif définit la raison pour laquelle l'utilisateur interagit avec le produit ou le service. Il énonce clairement ce que l'utilisateur espère accomplir et est souvent exprimé du point de vue de l'utilisateur.

Exemple

Martin souhaite écouter un podcast spécifique pendant son trajet pour se rendre au travail.

Récit

Le récit est la narration détaillée des étapes que l'utilisateur entreprend pour atteindre son objectif. Le récit peut être succinct ou extrêmement détaillé, selon les besoins du projet.

Exemple

Martin ouvre l'application de podcast sur son téléphone. Il utilise la barre de recherche pour trouver le podcast recommandé par un collègue. Après avoir trouvé le podcast, il sélectionne l'épisode qu'il souhaite écouter et appuie sur "jouer". Martin monte dans le bus et connecte ses écouteurs pour écouter l'épisode pendant son trajet.

Deux types de mises en forme courantes

La manière dont les scénarios d'interaction utilisateur (interface user scenario) sont présentés dépend souvent du stade de développement, des besoins de l'équipe et du contexte de conception.

On peut cependant retenir 2 présentations souvent utilisées.

Découverte
Léa arrive sur la page d'accueil du site. Elle décide de filtrer les résultats pour ne voir que les chaussures de course à pied pour femmes.

Sélection
Après avoir parcouru les produits, elle en repère trois qui l'attirent particulièrement par leur design et les caractéristiques mentionnées. Elle place ses 3 choix dans la Wishlist.

Recherche supplémentaire
Avant de prendre une décision, elle remarque une section "Blog" sur le site. Elle y trouve un article sur "Comment choisir les meilleures chaussures de course à pied", ce qui lui donne des conseils utiles et la rassure sur son choix.

Validation
Elle retourne sur les pages produits des trois chaussures qu'elle a préselectionnées. Pour chacune, elle lit attentivement les avis laissés par d'autres acheteurs. Une paire en particulier a de très bons retours et correspond à ce qu'elle recherche.

Engagement d'achat
Convaincue, Léa ajoute cette paire de chaussures à son panier.

Finalisation
Elle commence le processus de commande. N'ayant jamais acheté sur ce site, elle décide de créer un compte. Après avoir renseigné ses informations et vérifié le récapitulatif de sa commande, elle choisit son mode de paiement et valide son achat.

Texte brut

Un format narratif avec une mise en forme minimale réalisé avec un traitement de texte. La mise en forme révélera, le cas échéant, une série d'étape. On utilise des phrases avec ou sans retour à la ligne, avec ou sans liste à puce (bullet).



Une présentation « post-it »

On utilise le texte brut et on le met en forme sous forme de « post-it » coloré ou non. Chaque « post-it » révélera, le cas échéant, les différentes étapes.

Scénario de navigation utilisateur

Version « brut » en deux variations : phrases /bullets

Objectif

Léa achète une paire de chaussures de sport sur une boutique en ligne

Découverte

Léa arrive sur la page d'accueil du site. Elle décide de filtrer les résultats pour ne voir que les chaussures de course à pied pour femmes.

Sélection

Après avoir parcouru les produits, elle en repère trois qui l'attirent particulièrement de par leur design et les caractéristiques mentionnées. Elle place ses 3 choix dans la Wishlist.

Recherche supplémentaire

Avant de prendre une décision, elle remarque une section "Blog" sur le site. Elle y trouve un article sur "Comment choisir les meilleures chaussures de course à pied", ce qui lui donne des conseils utiles et la rassure sur son choix.

Validation

Elle retourne sur les pages produits des trois chaussures qu'elle a présélectionnées. Pour chacune, elle lit attentivement les avis laissés par d'autres acheteurs. Une paire en particulier a de très bons retours et correspond à ce qu'elle recherche.

Engagement d'achat

Convaincue, Léa ajoute cette paire de chaussures à son panier.

Finalisation

Elle commence le processus de commande. N'ayant jamais acheté sur ce site, elle décide de créer un compte. Après avoir renseigné ses informations et vérifié le récapitulatif de sa commande, elle choisit son mode de paiement et valide son achat.

Objectif

Léa achète une paire de chaussures de sport sur une boutique en ligne

Découverte

- Léa arrive sur la page d'accueil du site.
- Elle décide de filtrer les résultats pour ne voir que les chaussures de course à pied pour femmes.

Sélection

- Après avoir parcouru les produits, elle en repère trois qui l'attirent particulièrement de par leur design et les caractéristiques mentionnées.
- Elle place ses 3 choix dans la Wishlist.

Recherche supplémentaire

- Avant de prendre une décision, elle remarque une section "Blog" sur le site.
- Elle y trouve un article sur "Comment choisir les meilleures chaussures de course à pied", ce qui lui donne des conseils utiles et la rassure sur son choix.

Validation

- Elle retourne sur les pages produits des trois chaussures qu'elle a présélectionnées.
- Pour chacune, elle lit attentivement les avis laissés par d'autres acheteurs.
- Une paire en particulier a de très bons retours et correspond à ce qu'elle recherche.

Engagement d'achat

- Convaincue, Léa ajoute cette paire de chaussures à son panier.

Finalisation

- Elle commence le processus de commande. N'ayant jamais acheté sur ce site, elle décide de créer un compte.
- Après avoir renseigné ses informations et vérifié le récapitulatif de sa commande, elle choisit son mode de paiement et valide son achat.

Scénario Navigation

Léa achète une paire de chaussures de sport sur une boutique en ligne



Découverte

Léa arrive sur la page d'accueil du site.

Elle décide de filtrer les résultats pour ne voir que les chaussures de course à pied pour femmes.

Sélection

Après avoir parcouru les produits, elle en repère trois qui l'attirent particulièrement de par leur design et les caractéristiques mentionnées.

Elle place ses 3 choix dans la Wishlist.

Recherche supplémentaire

Avant de prendre une décision, elle remarque une section "Blog" sur le site.

Elle y trouve un article sur "Comment choisir les meilleures chaussures de course à pied", ce qui lui donne des conseils utiles et la rassure sur son choix.

Validation

Elle retourne sur les pages produits des trois chaussures qu'elle a présélectionnées.

Pour chacune, elle lit attentivement les avis laissés par d'autres acheteurs.

Une paire en particulier a de très bons retours et correspond à ce qu'elle recherche.

Engagement d'achat

Convaincue, Léa ajoute cette paire de chaussures à son panier.

Finalisation

Elle commence le processus de commande. N'ayant jamais acheté sur ce site, elle décide de créer un compte.

Après avoir renseigné ses informations et vérifié le récapitulatif de sa commande, elle choisit son mode de paiement et valide son achat.

Un lien étroit entre le persona et scénario

Il est d'usage de **toujours joindre** le persona au scénario.

Léa
29 ans | Chargée de communication | Toulouse, France

“ La course à pied est pour moi un défi, un moyen de me surpasser. Je souhaite avoir les bons outils pour bien démarrer et éviter les erreurs de débutante. ”

Attentes
Trouver des chaussures de course confortables et avec un design cool

Motivations
Se mettre sérieusement à la course à pied pour rester active et en bonne santé

Défis
Commencer un entraînement régulier, trouver le temps pour courir malgré un emploi du temps chargé, s'informer sur la meilleure façon de s'entraîner

Freins
Peur des blessures, doutes sur le choix des équipements, budget pour le sport

Intérêts
Voyages, lecture, santé et bien être

Info
Youtube, podcasts sportifs

Cons
Aime essayer de nouveaux produits recommandés par des amis

Plateformes
Instagram, Twitter

Tech
Smartphone, montre connectée, ordinateur portable

Perso
Générale
Pas d'enfant
Master en communication
Salaire médian

Pro
Technologies de l'information
Employée, équipe de 10 personnes
Startup de 50 employés



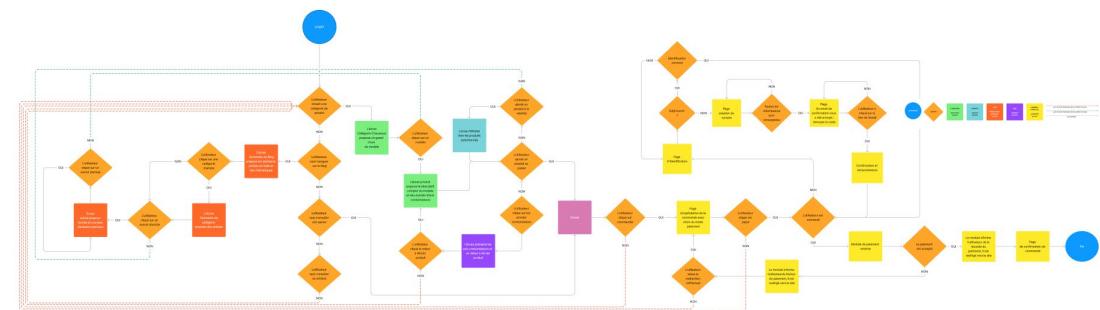


User Scenario | Scénario Utilisateur

Mise en perspective

Mise en perspective

Le User Persona permet d'établir un scénario de navigation puis un User Flow



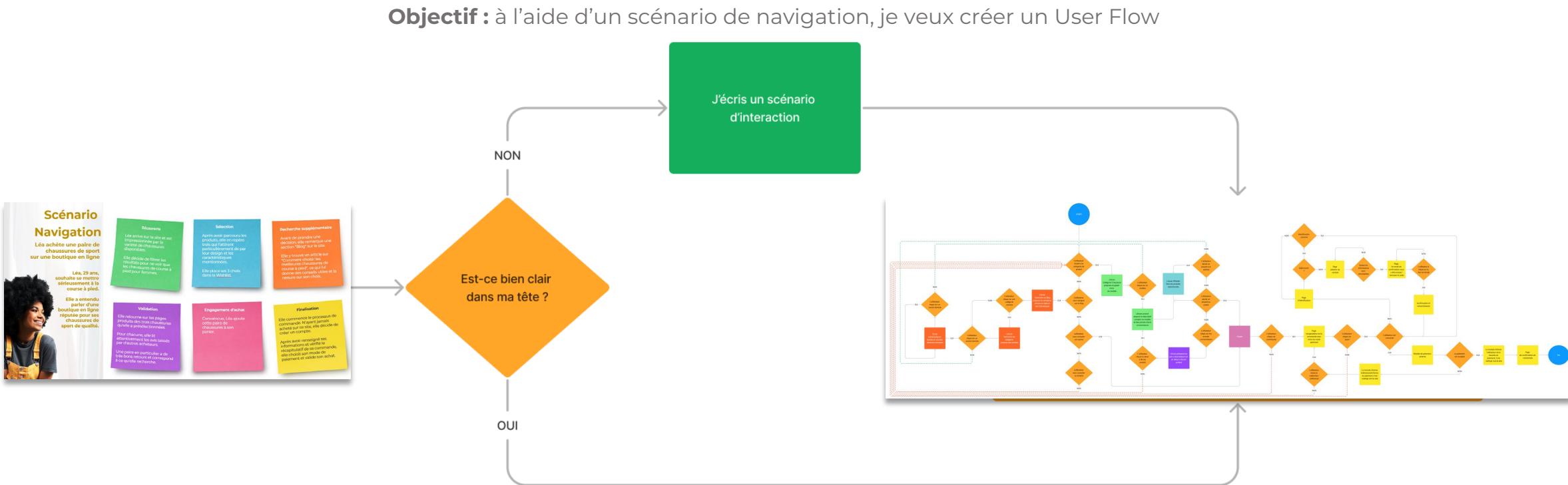
A propos des étapes suivantes

Le User Flow permettra d'établir un Visual Site Map (structure de l'information) puis des wireframes et des maquettes (représentations visuelles) puis des prototypes interactifs (représentations fonctionnelles)

Scénarios de Navigation et d'interaction

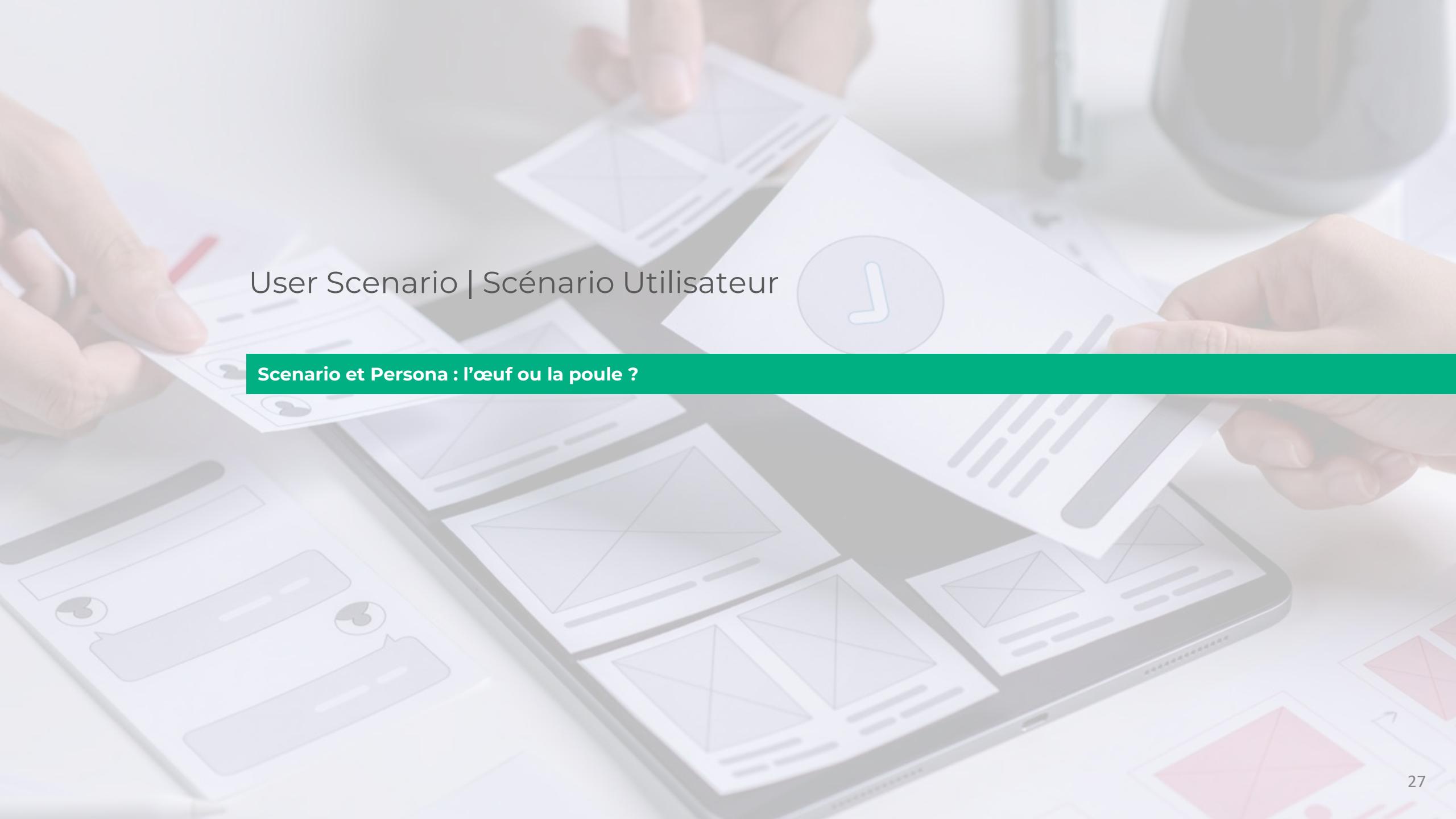
Le scénario de navigation permet de passer à la phase du **User Flow** (parcours de navigation).

Cependant, si besoin, on aura recours à un scenario d'interaction pour faciliter le passage entre des deux états.



Le scénario d'interaction est un document de type texte qui développe le scenario de navigation pour préparer la réalisation du User Flow. On pourrait le qualifier de « cahier des charges texte » du User Flow qui lui est un diagramme. Ce document peut s'avérer nécessaire ou revêtir un aspect purement optionnel car le designer peut élaborer ce document « dans sa tête » sans passer par son écriture.

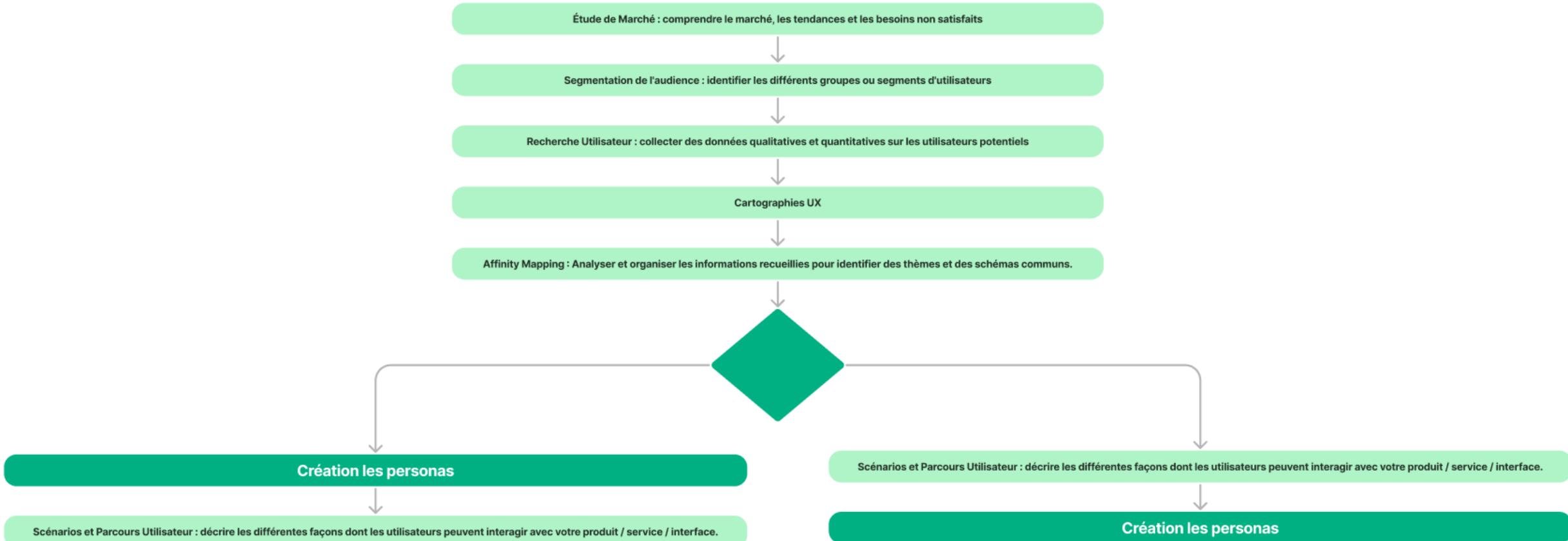
Scénario de navigation	Scénario d'interaction
Objectif Léa achète une paire de chaussures de sport sur une boutique en ligne	Objectif Léa achète une paire de chaussures de sport sur une boutique en ligne
Découverte Léa arrive sur le site et est impressionnée par la variété de chaussures disponibles. Elle décide de filtrer les résultats pour ne voir que les chaussures de course à pied pour femmes.	Découverte Léa arrive sur la page d'accueil affichant la bannière principale et diverses catégories de chaussures en dessous. Elle déplace le curseur ou son doigt (sur mobile) vers le menu de navigation. Elle identifie la sous-catégorie "chaussures de course" et survole ou clique dessus. Un menu déroulant apparaît, lui montrant plusieurs sous-options. Elle clique sur "femmes".
Sélection Après avoir parcouru les produits, elle en repère trois qui l'attirent particulièrement de par leur design et les caractéristiques mentionnées. Elle place ses 3 choix dans la Wishlist.	Sélection La page se recharge et affiche une série de miniatures avec des chaussures de course pour femmes. Léa parcourt les images une par une, s'arrêtant brièvement pour lire les descriptions et les prix. Elle repère trois modèles qui la séduisent. Sur chaque modèle, elle positionne le curseur ou son doigt sur l'icône en forme de cœur ou le bouton "Ajouter à la Wishlist".
Recherche supplémentaire Avant de prendre une décision, elle remarque une section "Blog" sur le site. Elle y trouve un article sur "Comment choisir les meilleures chaussures de course à pied", ce qui lui donne des conseils utiles et la rassure sur son choix.	Recherche supplémentaire Son œil est attiré par le menu de navigation supérieur, où elle voit le mot "Blog". Elle clique sur "Blog" et est redirigée vers une liste d'articles. Elle fait défiler jusqu'à ce qu'elle trouve l'article intitulé "Comment choisir les meilleures chaussures de course à pied" et clique dessus. L'article s'ouvre, et elle commence à lire, faisant défiler l'écran au besoin pour continuer sa lecture.
Validation Elle retourne sur les pages produits des trois chaussures qu'elle a présélectionnées. Pour chacune, elle lit attentivement les avis laissés par d'autres acheteurs. Une paire en particulier a de très bons retours et correspond à ce qu'elle recherche.	Validation Après avoir lu l'article, elle clique sur l'icône "Wishlist" généralement située en haut à droite de la page. La page de la Wishlist s'affiche, montrant les trois modèles qu'elle a sélectionnés. Elle clique sur le premier produit pour le voir en détail. Sur la page détaillée du produit, elle fait défiler jusqu'à la section "Avis" et clique dessus. Les avis des utilisateurs s'affichent, et elle commence à lire, passant d'un avis à l'autre.
Engagement d'achat Convaincue, Léa ajoute cette paire de chaussures à son panier.	Engagement d'achat Elle est convaincue par la qualité d'une paire et retourne en haut de la page produit. Elle clique sur le bouton "Ajouter au panier".
Finalisation Elle commence le processus de commande. N'ayant jamais acheté sur ce site, elle décide de créer un compte. Après avoir renseigné ses informations et vérifié le récapitulatif de sa commande, elle choisit son mode de paiement et valide son achat.	Finalisation Un menu pop-up s'affiche, montrant l'image du produit, le prix, et deux options: "aller au panier" et "continuer ses achats". Elle clique sur "aller au panier". Dans le panier, elle passe en revue les détails de sa commande, s'assurant que la taille, la couleur, et la quantité sont correctes. Elle clique sur le bouton "Commander". La page de connexion/inscription s'affiche. Comme elle n'a pas encore de compte, elle clique sur "Créer un compte". Elle remplit les champs du formulaire : prénom, nom, email, mot de passe, adresse, numéro de téléphone, etc., puis clique sur "S'inscrire". Elle est redirigée vers la page de paiement. Elle sélectionne "carte bancaire" comme méthode de paiement, entre les détails de sa carte, et après avoir vérifié une dernière fois les détails de sa commande, elle clique sur "Valider la commande" ou "Acheter maintenant".



User Scenario | Scénario Utilisateur

Scenario et Persona : l'œuf ou la poule ?

Prendre du recul



Nota : régulièrement et avant toute action irréversible : des jalons de validation des hypothèses sont mise en place pour s'assurer que les interprétations sont correctes. D'éventuelles actions correctives sont mises en place si nécessaire

Process

Dans ce guide nous nous sommes basé sur le process suivant :

Identification des personas

Il s'agit de définir les utilisateurs clés du produit ou service sur la base de recherches et de données utilisateur.

Définition des objectifs

Chaque scénario doit être basé sur un objectif spécifique que le persona cherche à atteindre en utilisant le produit ou service.

Création du récit

Le récit doit décrire le parcours de l'utilisateur, de la première interaction à la réalisation de l'objectif. Il doit inclure les actions de l'utilisateur, les points de décision, les interactions avec le produit ou service, et tout obstacle ou point de friction potentiel.

Real world

Dans de nombreuses méthodologies UX, **la création de scénarios et de parcours utilisateur** se fait souvent **après l'élaboration des personas**, car ces scénarios et parcours sont conçus pour refléter comment les personas (ou utilisateurs types) interagiraient avec le produit ou le service.

Il est en effet plus traditionnel et logique de suggérer la création de scénarios et de parcours utilisateur après l'élaboration des personas.

Cependant, il est également possible de **définir des scénarios** généraux basés sur les connaissances préliminaires **avant d'avoir des personas** spécifiques, puis d'affiner ces scénarios une fois que les personas sont en place.

Dans les faits il s'agit souvent d'une partie de Ping Pong. Par exemple, on peut se rendre compte que l'ensemble des personas convergent vers le même scénario. Ils sont donc redondants. On va alors réalisé que certains scenarii ont été négligés. On en créera donc de nouveaux, ce qui impliquera de créer les nouveaux personas correspondants. On adaptera donc la méthode si nécessaire pour privilégier le sens et la pertinence. La logique systémique laissera sa place à la logique intentionnelle.



User Scenario | Scénario Utilisateur

A propos des ateliers de scénario

En solo

Lorsque vous travaillez en solo, la méthodologie est principalement introspective.

L'idée est d'augmenter au fur et à mesure la granularité du scénario (degré de détail).

Vous débutez avec la création d'un **scénario utilisateur** basé sur vos connaissances, recherches et empathie envers l'utilisateur final. Ce scénario de haut niveau définit le comportement général de l'utilisateur et ses motivations.

Ensuite, pour enrichir ce scénario et entrer dans le détail, vous passez au **scénario de navigation**, où vous définissez les différentes étapes et choix que l'utilisateur pourrait suivre.

Enfin, avec le **scénario d'interaction**, chaque étape est disséquée en détails, chaque clic, chaque action, chaque décision est soigneusement considérée et décrite.

Vous pouvez enrichir votre méthodologie en vous inspirant des ateliers de groupe décrits dans le slide suivant.

En équipe

Participants et matériel :

4 à 6 personnes + 1 animateur + Persona(s) et Scénario(s) + Fournitures (tableau blanc ou espace mural, des post its et de quoi écrire)

L'atelier est structuré en phase :

- Mettre en place le scénario**

Décomposer le scénario en éléments clés et afficher sur le mur avec des notes autocollantes pour fournir un contexte directeur.

- Désigner des catégories pour l'idéation**

Attribuer des couleurs distinctes de post-its à trois catégories d'idéation : idées de conception, questions à résoudre et commentaires ou considérations.

- Idéation active**

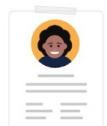
Générer et afficher des idées relatives à chaque section du scénario, formant une mosaïque collaborative d'idées.

- Discussion et débriefing**

discuter rapidement des idées affichées, se concentrer sur leur viabilité, et organiser éventuellement les notes par sous-thèmes.

- Capture et fermeture**

documenter l'état final de la carte avec des photos, discuter des prochaines étapes, et envisager la numérisation des résultats pour un partage plus large.



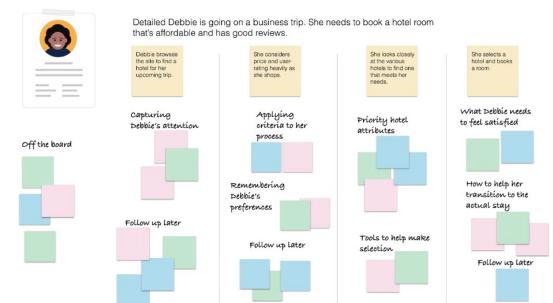
Une détaillée partie en voyage d'affaires. Elle a besoin de réserver un hôtel. Elle recherche des critiques. Debbie parcourt le site pour trouver un hôtel pour son voyage. Elle cherche à trouver un hôtel qui répond à ses besoins. Elle utilise les commentaires des utilisateurs lorsqu'elle fait ses achats. Debbie sélectionne

Detailed Debbie is going on a business trip. She needs to book a hotel room that's affordable and has good reviews.
Debbie browses the site to find a hotel for her upcoming trip.
She looks closely at the various hotels to find one that meets her needs.
She considers price and user-rating heavily as she shops.
She selects a hotel and books a room

Design ideas

Questions

Comments & Considerations

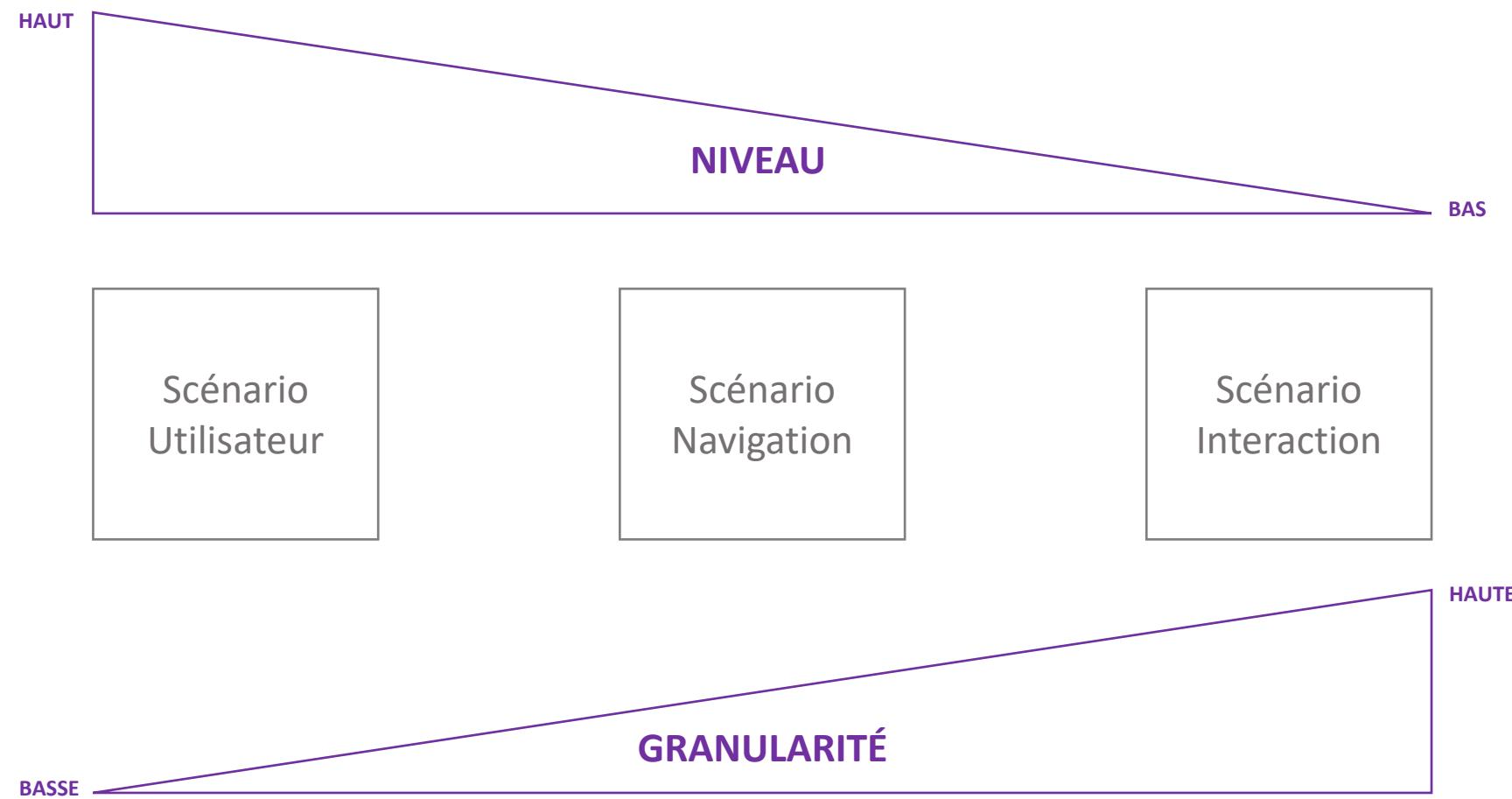


User Scenario | Scénario Utilisateur

Notes sur le vocabulaire

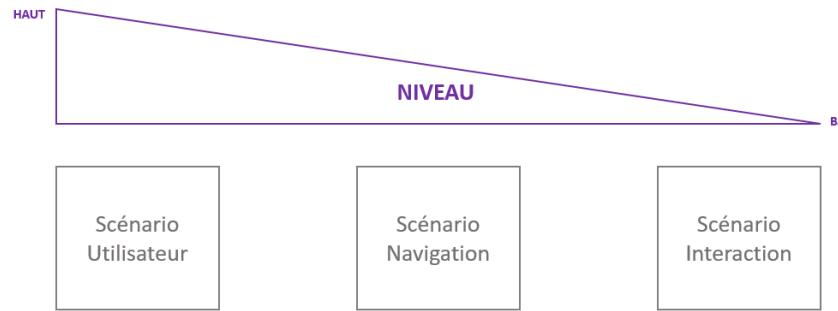
Niveau et Granularité

Le niveau et la Granularité font référence au **degré de détail** d'une information ou d'un processus.



Niveaux

Plus le niveau est bas, plus le degré de détail est important.



Scénario utilisateur : haut niveau

Exemple : "Léa veut acheter une nouvelle paire de chaussures en ligne."

Scénario de navigation : niveau moyen

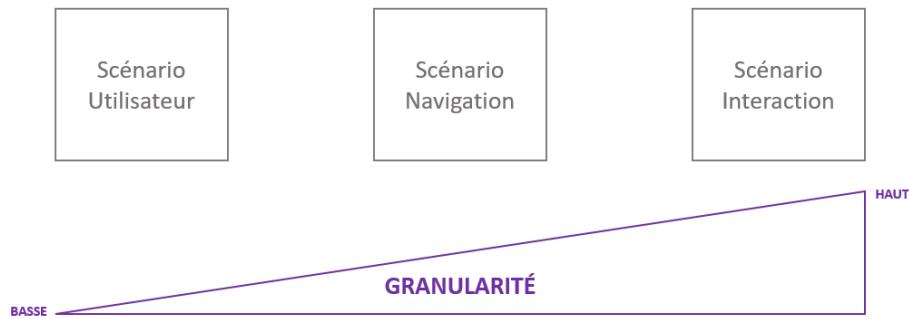
Exemple : "Léa filtre les chaussures par type, choisit des chaussures de sport pour femmes, puis consulte les avis des utilisateurs."

Scénario d'interaction : bas niveau

Exemple : "Léa clique sur l'icône de filtrage, sélectionne 'Chaussures de sport', puis 'Femmes', lit les descriptions de trois produits et regarde les étoiles attribuées par les avis des utilisateurs."

Granularité

Plus la granularité est élevée, plus le degré de détail est important.



Scénario utilisateur : basse granularité

Exemple : "Léa veut acheter une nouvelle paire de chaussures en ligne."

Scénario de navigation : granularité moyenne

Exemple : "Léa filtre les chaussures par type, choisit des chaussures de sport pour femmes, puis consulte les avis des utilisateurs."

Scénario d'interaction : basse granularité

Exemple : "Léa clique sur l'icône de filtrage, sélectionne 'Chaussures de sport', puis 'Femmes', lit les descriptions de trois produits et regarde les étoiles attribuées par les avis des utilisateurs."

User Scenario | Scénario Utilisateur

By VPG

Tous droits réservés Vincent Pierre Gaillard.
License d'exploitation : AFPA