

Scénario d'Utilisation

Le scénario d'utilisation raconte une histoire, synthétique mais réaliste, qui illustre comment un ou plusieurs utilisateurs interagissent avec un système, dans leur vie quotidienne. On utilise des exemples réels, issus des observations et des interviews, pour construire une série d'événements qui montre l'interaction avec la technologie dans un contexte réel et spécifique. Avec l'aide des codes générés par la phase précédente, vous devrez construire une seule histoire qui couvre les catégories les plus importantes. (Pour ce cours, on fait un seul scénario, mais dans un vrai projet, on fait plusieurs scénarios qui illustrent plusieurs aspects du problème.)

Le but d'un scénario d'utilisation est de montrer et d'explorer les *difficultés* que les utilisateurs rencontrent avec les technologies existantes, ou leur *besoins*, afin de bien établir le problème que le nouveau système que vous allez concevoir doit résoudre. Mais il est aussi important de reconnaître qu'il y a aussi des choses qui marchent correctement, et il faut également les illustrer.

Chaque scénario commence par une description de l'utilisateur : son nom, son âge, son sexe et tout autre détail important par rapport au système que vous êtes en train de concevoir, comme sa profession, son niveau d'expertise, les événements récents qui affectent son comportement, etc. Ensuite, on choisit une date et un endroit spécifiques et on décrit le contexte de l'histoire. S'il y a plusieurs personnes dans l'histoire, il faut également les introduire.

Le scénario comprend une série d'événements, souvent liés mais peut-être indépendants. Les événements doivent correspondre aux catégories construites à partir des interviews, et illustrer comment l'utilisateur interagit avec le système. Il est essentiel de travailler avec des situations réelles, pas imaginaires. Il faut aussi essayer de capturer non seulement les problèmes d'utilisation, mais aussi les choses qui marchent correctement.

Rôles: Chaque groupe a besoin d'un modérateur qui dirige les discussions et d'un scribe qui prend des notes. Tout le monde doit participer à la construction du scénario.

Modérateur: Dirige la discussion & contribue des idées

Scribe: Prend note & contribue des idées

Participants: Contribue des idées

Préparation: Chaque participant rend compte de ses interviews "incidents critiques" et le modérateur lit les problèmes/besoins identifiés dans l'Analyse des Catégories.

Procédure: S'asseoir autour d'une table. Choisir votre 'persona', l'utilisateur imaginaire qui représente une synthèse des caractéristiques des utilisateurs que vous avez observés ou interviewés. Choisir une situation réaliste où vous pouvez montrer comment cette persona interagit avec le système existant. Le scribe prend des notes au fur et à mesure que le groupe imagine une série d'événements qui viennent des catégories de comportement que vous avez analysées. En utilisant le formulaire joint, racontez une histoire décrivant ce qui se passe. Utilisez des phrases courtes et descriptives et n'oubliez pas d'inclure à la fois des situations usuelles et des situations inhabituelles ou problématique. Le but est d'établir une base de travail pour concevoir un nouveau système qui résoudra au moins une partie des problèmes décrits.

Résultat: La description du scénario doit faire 1 page (2 max), y compris les informations en haut du formulaire. On peut aussi le mettre dans un format "storyboard" qui contient des dessins de ce que font les utilisateurs (mais plus sur ça plus tard). On va utiliser le scénario d'utilisation comme base pour le scénario de conception qui servira à réaliser le prototype vidéo de votre nouveau système. L'avantage d'un scénario est qu'il retient le contexte d'utilisation et il permet aux concepteurs de mieux comprendre les vrais problèmes d'utilisation à résoudre.

Exercice : Scénario d'Utilisation

Groupe: _____

page 1 sur _____

Créer un scénario basé sur les interviews et observations faites par les membres de votre groupe. Utiliser les catégories que vous avez identifiées pour choisir les événements à illustrer.

Nom (persona): _____

Ses caractéristiques : _____

Autres utilisateurs : _____

Date/heure : _____

Situation: _____

Histoire: _____

This image shows a single sheet of white paper with horizontal blue ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

Exercice : Scénario d'Utilisation

Groupe: _____

page 2 sur _____

[illegible]