

Outils & méthodes

SCÉNARIO D'USAGE

IMAGINER PAR LA NARRATION LE FONCTIONNEMENT D'UN SERVICE, SA FLUIDITÉ ET LA COHÉRENCE DE L'EXPÉRIENCE DES USAGERS.

Le scénario d'usage (ou scénario utilisateur) est un outil qui interroge étape par étape, l'utilisation d'un service par ses utilisateurs. Il dresse le portrait en action d'un usager utilisant le service afin d'affiner précisément à quel moment, pourquoi et comment il s'en sert.

Le format du scénario facilite la projection et l'empathie vis-à-vis des usagers. Il permet d'aborder la conception d'un service par les pratiques et habitudes des futurs utilisateurs. On sort de la vision par fonctionnalité pour entrer dans une vision par usage afin d'imaginer et d'affiner concrètement le service et ses situations d'utilisation au plus proche des besoins réels.

Il s'agit donc de raconter une histoire : celle d'un utilisateur (fictif et représentatif d'une communauté d'utilisateurs) qui utilise le service (fictif) avec une motivation et un objectif précis en tête. Un bon scénario d'usage est court, pertinent et précis.

MISE EN OEUVRE

Étape 0 / En amont, vous pouvez dresser un portrait détaillé, un "personae" de plusieurs utilisateurs.

Étape 1 / Créer une frise chronologique de l'utilisation du service par votre public cible avec les grandes étapes de l'utilisation du service réparties dans le temps

Étape 2 / Demander aux participants de préciser et représenter les modalités de fonctionnement du service étape par étape.

NB : Les 4 questions «Qui, Quoi, Comment, Pourquoi» peuvent être utilisées comme aide-mémoire pour les informations les plus pertinentes à inclure dans un scénario utilisateur.



FORMAT

- Atelier en petits groupes de 3 à 6 personnes
- Un animateur-facilitateur par groupe
- Durée : entre 2 et 5h selon la complexité du service

OBJECTIFS, À QUOI PEUT SERVIR CETTE MÉTHODE ?

Le scénario d'usage permet d'atteindre un ou plusieurs des objectifs suivants :

- 1 - Se mettre dans la peau d'un usager, arriver à savoir ce que qu'il veut, ce dont il a besoin et ce qu'il fera à chaque étape du service imaginé.
- 2 - Prendre en compte les connaissances, informations, choix, possibilités, limites et contraintes rencontrés par l'utilisateur et liés à la réalisation de son objectif. Le scénario décrit la façon dont vos utilisateurs se comportent lors de l'utilisation de votre service.
- 3 - Assurer une meilleure utilisabilité et une bonne expérience utilisateur. Apporter des réponses aux questions suivantes :
 - > En quoi notre service est-il adapté aux utilisateurs cibles ?
 - > En quoi notre service et ses interfaces répondent aux attentes et aux besoins des utilisateurs ?
 - > En quoi notre service est utile, appropriable et permet à l'utilisateur d'atteindre ses objectifs ?
- 4 - Se projeter et identifier les questions qu'il reste à résoudre.
- 5 - Produire une représentation du service imaginé qui soit facilement lisible et appropriable.



POINTS DE VIGILANCES

- Faites une sélection préalable des étapes les plus significatives pour votre axe de travail ou votre service.
- Soyez pointilleux ! Décrivez de façon précise qui fait quoi à chacune des étapes
- Soyez concret, mettez vous dans la peau de l'utilisateur pour ne rien oublier.



BESOINS

Compétences nécessaires :

- Bonne connaissance des usages des utilisateurs cibles (grâce à des immersions par exemple).
- Familiarité avec les logiques de conception de services
- Capacité à avoir une vue d'ensemble et à découper le service en étape
- Animation

Matériel et/ou outils nécessaires :

- Du papier (une feuille par étape / par fonction ...) et des feutres
- Des murs et du scotch pour afficher le scénario. Cela permet de visualiser l'ensemble du scénario.

POUR ALLER PLUS LOIN

Vous pouvez télécharger la frise chronologique utilisée en session 2.

La forme la plus commune du scénario reste celle du storyboard, mais vous pouvez aussi utiliser d'autres médias allant du teaser vidéo au témoignage écrit, en passant par le film d'animation...

TRUCS ET ASTUCES

- Il est nécessaire d'inclure des utilisateurs réels ou fictifs dans vos scénarios. La première étape est de trouver des personnages qui représentent votre groupe cible (personae). Cela vous aide à apprendre à connaître vos utilisateurs et mieux comprendre leurs actions. Vous pourrez par la suite, soumettre une première version de votre scénario à des utilisateurs cibles.
- Gardez à l'esprit qu'il faut être précis, concis et concret. Des détails qui ne sont pas pertinents pour l'objectif de vos utilisateurs ne font pas partie d'un bon scénario d'usage.