



2 Observation: les faits

Décrivez l'expérience réelle du persona.

Que **VOIENT**-ils ?

Expériences, personnes qui les entourent, facteurs environnementaux, autres produits et services.

3 Interprétation: l'esprit de l'utilisateur

Mettez-vous dans la tête du persona. Que pouvez-vous déduire ou deviner de l'observation?

Que **PENSENT**-ils et que **RESSENTENT**-ils ?

Qu'est-ce qui est important ? Quels sont leurs sentiments ? Positifs ou négatifs ? Qu'est-ce qui les empêche de dormir la nuit ?

1

Plantons le décor

Qui avez-vous devant vous ? A qui nous intéressons-nous ? Quelles caractéristiques pertinentes sont spécifiques à ce persona ?

Que **FONT**-ils et que **DISENT**-ils ?

Comportement, attitude, déclarations. Changements récents ou changements selon le contexte.

Souffrances & bénéfices ("pains" & "gains")

À quoi ressemblent leurs réussites et échecs ? Quelles sont leurs défis et frustrations, les obstacles qui se dressent sur leur chemin ? Quels sont leurs rêves et leurs ambitions ? Quel objectif veulent-ils atteindre ?

Qu'**ENTENDENT**-ils ?

Famille, amis, collègues, Famille, amis, collègues, personnes qui les influencent.