

LA COURBE D'EXPÉRIENCE



L'expérience utilisateur



En groupe



20 min



Courbes d'expérience vierges,
post-its

Objectifs

La courbe d'expérience permet une visualisation de toutes les zones d'insatisfaction et d'inconfort qu'éprouve l'utilisateur, l'usager lors de son expérience de l'offre de service.

Elle permet de traduire ces zones négatives en Besoins.

Elle permet aussi de créer des personas et des scénarios d'usages réels et crédibles.

Consignes

Au moment soit de l'empathie, soit de la définition, faire réaliser aux équipes les courbes d'expériences liées à l'utilisation d'une offre existante, d'un outil ou liées à une tentative de contact des services...

Faire positionner les événements sur la courbe suivant le niveau de satisfaction, relier les points, griser les zones sous ordonnées, réduire les besoins, définir les vrais problématiques.

Pour mieux comprendre, créer devant eux une courbe d'expérience simple et qui parle à tout le monde (Ordonnée : temps / Abscisse : niveau de satisfaction)

- Ce matin je me suis levée tôt (un point en bas de l'ordonnée)
- J'ai pris ma douche (point en haut)
- J'ai subi les embouteillages (redescente)
- Je vous ai vus (montée en flèche)
- Je n'ai pas eu le temps de boire mon café (redescente)

Relier les points et griser en bas de l'ordonnée = besoins / les indiquer sur des post-its (besoin de sommeil, besoin de circuler, besoin de café..)

Collecter les post-its besoins, les catégoriser et les traduire en défis pour commencer l'idéation...

Modèles / exemples

Exemple de courbe d'expérience : [ici](#)

Astuces

Préparer en amont les parcours de vie, les situations à soumettre dans lesquels l'usager peut raconter sa propre expérience et donc facilement s'exprimer... En recenser d'autres si besoin avec les usages présents