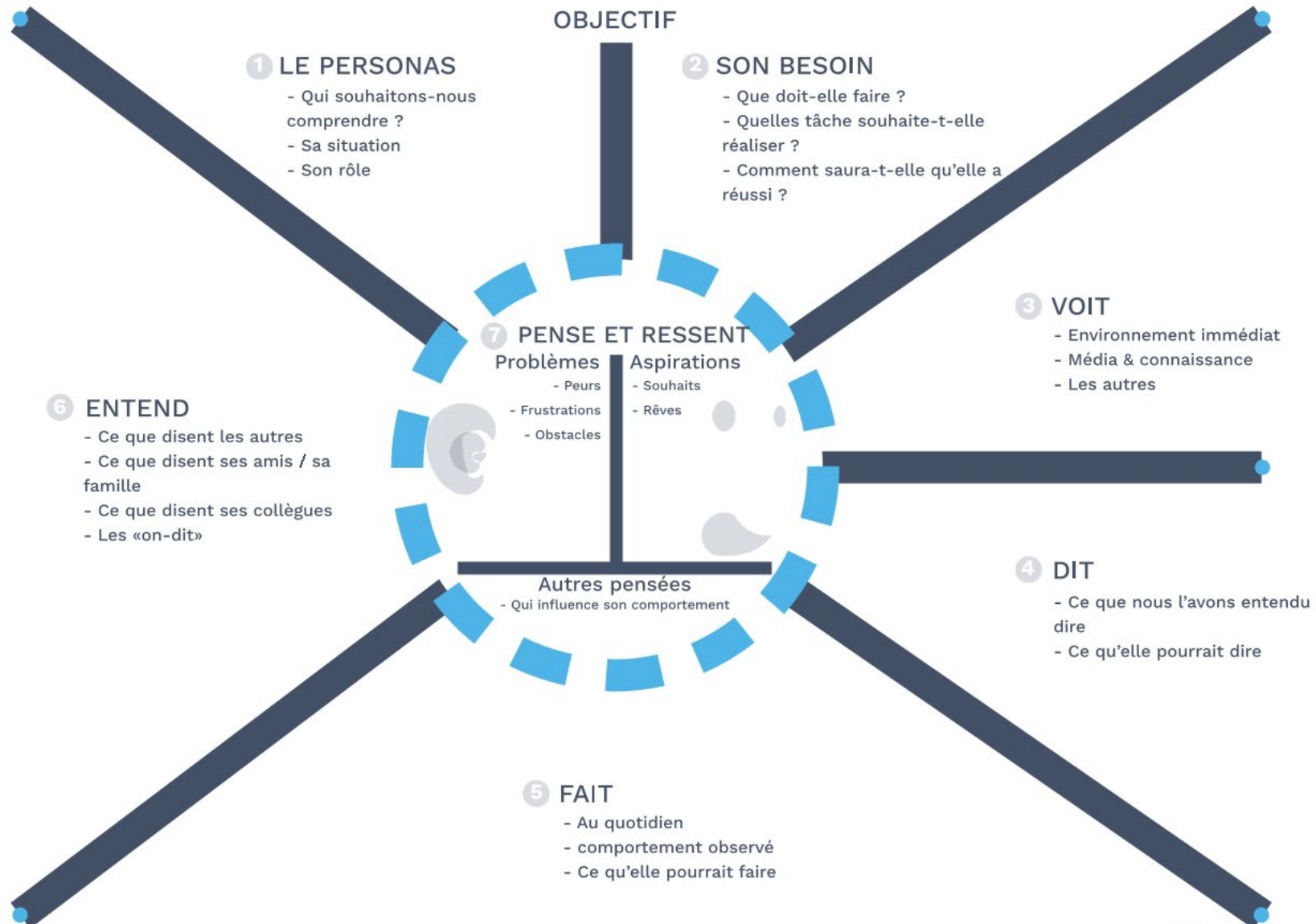


CONNAISSEZ-VOUS VOS UTILISATEURS ?



Carte d'empathie

Type : Story Mapping

Rôles : 1 animateur
2 à 9 participants

Durée conseillée : 1 heure

Objectif :

Connaitre son ou ses utilisateurs afin de répondre au mieux à leur besoin.

Résultat :

On détermine un profil type d'un des utilisateurs en détaillant tous les critères du support. Cela permettra in fine de détailler et prioriser ses besoins et attentes.

Astuce :

Il est fort probable que votre produit et/ou service ait besoin de faire plusieurs cartes d'empathie, une par profil d'utilisateur choisi.

Partie I

Durée : 10 min

Choisir un persona

- 1 • Le groupe doit choisir un persona qui va utiliser le service ou le produit. Il est important de définir en plus la situation de ce persona et son rôle.
- 2 • Noter sur la carte d'empathie (sur post-it) ces éléments pour que tout le groupe puisse le lire sans difficulté.
- 3 • Si il y a un doute sur le profil qui sera utilisé pendant cet atelier, il est possible de déterminer en groupe les objectifs de ce persona en répondant partiellement ou complètement à ce qu'elle a besoin de faire.

Partie II

Durée : 10 min x 6 critères (60 min)

Détailler le persona choisi

- 1 • (30 sec) Préciser aux participants sur quel critère ils vont travailler
- 2 • (3 à 5 min) - Demander aux participants d'écrire sur des posts-it les réponses pour ce critère (1 post-it = 1 idée/réponse)
- 3 • (5 min) Demander aux participants de coller leurs post-its au niveau du critère et de les expliquer.
- 4 • Déterminer avec les participants si il y a des éléments à modifier/éclaircir
- 5 • Passer au critère suivant

Partie III

Durée : 5 min

Conclure la carte d'empathie

- 1 • Déterminer avec les participants si il y a des éléments à modifier/éclaircir sur la carte d'empathie réalisée
- 2 • Conclure l'atelier avec les prochaines étapes et actions qui vont découler de la ou les cartes d'empathie.