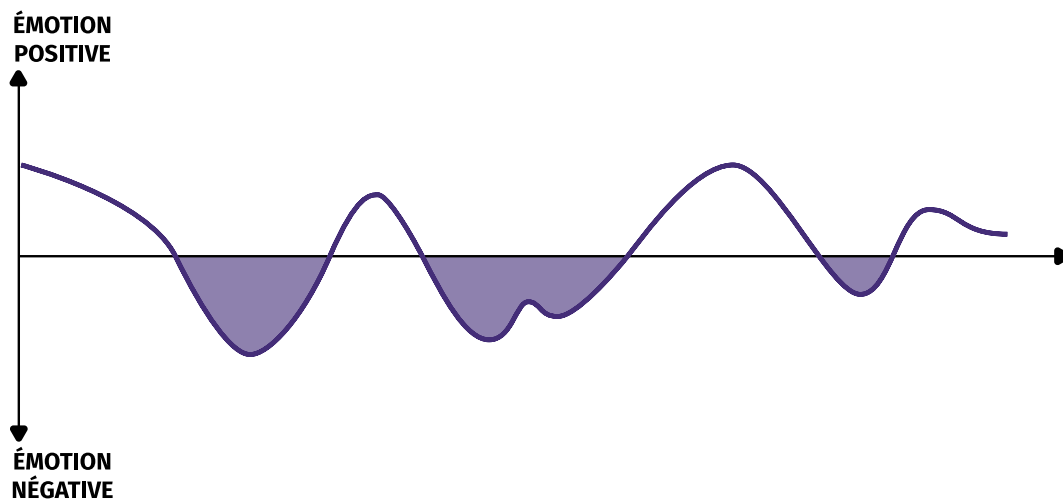


COURBE D'EXPÉRIENCE

Visualiser l'expérience
d'un utilisateur.

- Trier et prioriser les informations issues de la recherche terrain.
- Visualiser des histoires du terrain pour faire émerger les "pain points" (points problématiques ou points de frustrations de l'utilisateur).
- Visualiser des histoires du terrain pour faire émerger les opportunités d'amélioration ou de transformation de l'expérience de votre utilisateur.
- Créer un support pour partager et communiquer les apprentissages clés de la recherche terrain.



Le déroulé

1. Définir l'expérience intéressante à étudier (exemple : le parcours d'un jeune, de son premier contact avec un acteur d'Apprentis d'Auteuil jusqu'à sa sécurisation n'est pas la même chose que le parcours scolaire et professionnel d'un jeune). Il est important de bien définir le parcours que l'on veut étudier en fonction des apprentissages que l'on souhaite obtenir.
2. En équipe projet, réaliser une purge en répondant aux questions suivantes sur la personne :
 - Quels sont les moments marquants de son expérience ?
 - Quelle est la note émotionnelle associée à ce moment (de -10 pour les émotions les plus négatives à +10 pour les émotions les plus positives) ?
 - Quelles sont les causes et les acteurs de ce moment ?
3. Sur un paperboard, tracer les deux axes (temps et émotion) et placer les moments les plus importants qui sont ressortis de la purge selon leur chronologie et leur niveau émotionnel.
4. Tracer la courbe d'expérience et faire ressortir les difficultés et les éléments ou acteurs clés qui ont modifié l'expérience.

Cet outil peut être utilisé lors d'un entretien dynamique : demander à l'utilisateur les points marquants de son histoire et ce qu'il a ressenti (par exemple demandez lui d'attribuer une note émotionnelle à chacune des étapes de son histoire).

