



Estelle Clivaz, étudiante

Persona:	Etudiante
Type:	Persona primaire
Fiabilité:	x / 5
Nom	Estelle Clivaz
	21 ans, célibataire
Habitation	Fribourg, sur le boulevard de Pérolles
Nationalité	Suisse, valaisanne
Job	Etudiante + serveuse

HISTOIRE ET PROFIL

Parcours et histoire du persona

Estelle Clivaz est valaisanne. Née dans une famille aisée mais sans plus, elle a une soeur aînée.

Elle n'est jamais sortie de son Valais natal, mais elle cherche à s'émanciper de sa famille qu'elle apprécie. Elle veut acquérir une certaine autonomie et son indépendance à Fribourg lui convient parfaitement.

Elle rêve de voyages et a plein de projets en tête.

Les inégalités sociales l'interpellent. C'est assez naturellement qu'elle a choisi le travail social et l'anglais comme voies d'études à Fribourg. Le monde entier n'attend qu'elle pour se laisser découvrir. Elle s'y attèle à son échelle en participant comme bénévole au FIFF. Les revues culturelles occupent ses temps libres.

Par son éducation, elle sait que tout ne tombe pas cuit du ciel et veut être actrice de sa vie: à côté de ses études, elle travaille comme serveuse dans un restaurant très prisé des étudiants sur le boulevard de Pérolles.

Cela lui procure un peu d'argent de poche pour se permettre les extras au budget limité que ses parents allouent.

Sociable, elle vit en colocation avec 3 autres personnes. Ils louent un appartement sur le boulevard de Pérolles. C'est grâce à ses colocataires qu'elle a découvert le groupe d'étudiants NEUF, dans lequel elle s'engage pour le développement durable.

Les fêtes, notamment entre Valaisans et Tessinois, lui plaisent également, c'est l'occasion de décompresser et de rencontrer d'autres étudiants.

Lorsqu'elle rentre en Valais, elle apprécie de revoir ses amis d'enfance, faire du ski et des randonnées en montagne.

OBJECTIFS

Objectifs personnels et professionnels

- Elle désire aller au Canada, côté anglophone, pour un échange d'un an.
- Cela ne la gênerait pas d'y retourner travailler après ses études
- Elle veut terminer son Bachelor et poursuivre sur un Master.
- Elle n'a pas d'idée pour le doctorat, mais à première vue la recherche pure ne l'intéresse pas, elle préfère le concret d'un travail

- Après ses études, elle cherchera un job intéressant en rapport avec l'humain. Elle explore déjà les différentes options possibles.

MOTIVATIONS ET ATTENTES

Pourquoi le persona a-t-il besoin de notre site? Quelles sont ses attentes?

- Gérer facilement les aspects administratifs de ses études
- Trouver rapidement le matériel/les infos pour ses cours
- Se tenir informée et organiser ses activités annexes comme les fêtes, le sport ou les manifestations

FRUSTRATIONS

Qu'est-ce qui peut freiner l'utilisation du site web?

- Procédures administratives complexes
- Informations mal organisées: il faut souvent naviguer entre la fac et le département pour trouver les informations
- Pas de vue globale, trop dispersé

EXPÉRIENCE

Expérience utilisateur concernant l'outil web, soft skills

- Facilité pour l'apprentissage des langues
- Facilité d'intégration, sociable
- Ses connaissances informatiques sont basiques: les ordinateurs ne sont pas sa tasse de thé, mais elle s'en sort correctement avec les outils standard
- Elle utilise fréquemment le web pour des achats en ligne: livres, voyages / et pour lire les actualités.

SCÉNARIOS / UTILISATION DU SERVICE

Son usage du site web de l'Université

- consultation des plans d'études et horaires
 - infos sur la mobilité → pour planifier son échange
 - agenda des fêtes > sites des associations, facebook
 - programme des sports
 - menus de la mensa
 - règlement des examens
 - moodle
 - administratifs / Inscriptions aux examens et aux cours
 - infos sur les jobs possibles
 - recherche de livres en bibliothèque
-



Franco, futur étudiant

Persona: Futur étudiant
Type: Persona principal
Fiabilité: x / 5

Nom: Franco Bernasconi
18 ans
Habitation: Lugano
Nationalité: Suisse
Job: Collégien

HISTOIRE ET PROFIL

Parcours et histoire du persona

Franco Bernasconi est un fils d'avocat vivant au Tessin. Issu d'une bonne famille, il n'en demeure pas moins simple dans ses aspirations.

L'approche de la fin du collège fait ressortir un de ses traits principaux: le pragmatisme.

Il doit choisir une université dans laquelle poursuivre ses études. Le droit semble une voie tracée pour lui afin de perpétuer cette lignée familiale de juristes, bien qu'il n'affectionne pas particulièrement cette branche et lui préfère le sport, notamment le basketball qu'il pratique assidûment lorsqu'il n'est pas en sortie avec ses amis.

Bien qu'il rêve d'indépendance par rapport à ses parents, il craint l'éloignement de ses amis et de sa copine qui habitent également au Tessin. Ses amis peuvent influencer son choix d'une université, tout autant que les branches enseignées.

Beaucoup d'inconnues donc: quelle branche, quel lieu, quelle langue, avec qui...

Fribourg semble intéressant malgré l'allemand car elle offre aussi bien du droit que du sport, et le cercle des Tessinois et leurs légendaires fêtes pourraient bien peser dans la balance.

OBJECTIFS

Objectifs personnels et professionnels

- Indépendance par rapport à ses parents
- Trouver sa voie, notamment sa voie d'études
- Réussir un diplôme

MOTIVATIONS ET ATTENTES

Pourquoi le persona a-t-il besoin de notre site? Quelles sont ses attentes?

- Rechercher l'offre d'études et les diplômes décernés
- Informations sur le cursus universitaire et les possibilités d'échange style Erasmus en cours de parcours
- Trouver des arguments/le feeling pour choisir telle ou telle université
- Trouver la bonne voie d'études

- Consulter les sites/pages facebook des associations, notamment tessinoises, pour s'imaginer l'ambiance de fête à l'uni (photos)
- Obtenir des informations sur les logements et la vie associative

FRUSTRATIONS

Qu'est-ce qui peut freiner l'utilisation du site web?

- Offre trop complexe à comprendre
- Ne pas trouver ce qu'il cherche
- Ne pas comprendre la langue
- Ne pas avoir un bon feeling, sentir un aspect vieillot et trop rigide empêchant son émancipation

EXPÉRIENCE

Expérience utilisateur concernant l'outil web, soft skills

- Digital Native
- Il ne sort jamais sans son smartphone, possède un ordinateur et une tablette
- Facebook et Whatsapp n'ont plus de secrets pour lui

SCÉNARIOS / UTILISATION DU SERVICE

Son usage du site web de l'Université

- Consulter l'offre d'étude
 - Rechercher une combinaison de branche
 - S'inscrire
 - Chercher un logement
 - Hobby, offre culturelle, facilité pour pratiquer le basketball
 - Associations d'étudiants
-



Charles, collaborateur

Persona:	Collaborateur
Type:	Secondaire (internet) / primaire (intranet)
Fiabilité:	x / 5
Nom	Charles Castella
	40 ans, marié, 2 enfants
Habitation	Bulle
Nationalité	Suisse
Job	Secrétaire

HISTOIRE ET PROFIL

Parcours et histoire du persona

Charles Castella est marié, père de 2 enfants de 10 et 12 ans. Son épouse, Sabine, travaille à 50%.

Il aime le football et le pratique dans le club de Bulle et environs. Il aime le cinéma. Il s'intéresse parfois aux offres culturelles, mais seulement à des thèmes précis, les musées ce n'est pas trop son truc.

Dans ses jeunes années, il a fait un séjour "à l'étranger" - en Singine - pour apprendre le suisse-allemand.

Il voyage en transports publics et profite du trajet pour parcourir les journaux grand public qu'il affectionne.

Ses revenus sont moyens, mais suffisants pour faire vivre sa famille et parfois vivre pleinement sa passion pour le cinéma en investissant dans du matériel haut de gamme.

Il vient de débiter une formation continue qui le motive particulièrement et espère pouvoir évoluer dans son travail de secrétaire.

Dans son travail, il est toujours très ponctuel et dévoué. Il apprécie de travailler dans le milieu académique et trouve la matière de son professeur passionnante, il commence d'ailleurs à bien la connaître. Du fait de son ancienneté, il est une ressource précieuse car il connaît les rouages de la machine universitaire, mais également les personnes-clefs avec qui il entretient des contacts amicaux.

OBJECTIFS

Objectifs personnels et professionnels

- Réussir sa formation continue
- Evoluer dans son travail

MOTIVATIONS ET ATTENTES

Pourquoi le persona a-t-il besoin de notre site? Quelles sont ses attentes?

- Information structurée et facilement trouvable
- Regroupement de formulaires et documents: ne pas devoir chercher sur 5 sites
- Ne pas sans cesse changer de place les éléments, l'organisation, etc...
- Rapidité d'affichage

- Simplicité d'utilisation: ne pas devoir apprendre un outil pendant 5 heures → être impliqué dans le test de nouveaux produits avant leur mise en ligne

FRUSTRATIONS

Qu'est-ce qui peut freiner l'utilisation du site web?

- Désorganisation de l'uni: difficile de trouver les bonnes infos et les formulaires adéquats, peu de hiérarchisation et de communication
- Absence de reconnaissance de son travail qu'il effectue avec professionnalisme, dans l'ombre; parfois le sentiment de ne pas être entendu quand il propose des solutions simples
- Pas assez de temps pour bien faire, notamment les plans de cours etc... car les systèmes et l'organisation changent sans cesse

EXPÉRIENCE

Expérience utilisateur concernant l'outil web, soft skills

- Maîtrise des outils standards Office
- Bonne connaissance des outils web et mail
- En privé, il a une tablette, un smartphone et un PC.
- Il est souvent initié aux nouveautés par ses enfants
- Il utilise notamment Facebook
- Il organise ses voyages en ligne: réservation, horaire, etc... et utilise de plus en plus internet à titre personnel

SCÉNARIOS / UTILISATION DU SERVICE

Son usage du site web de l'Université

- vérifier/mettre à jour ses coordonnées et celles de son chef sur le site (téléphone, site web, facebook, horaire, ...)
 - mettre à jour les publications et les événements de son département/son professeur
 - consulter ses emails
 - consulter les informations/news de l'uni, coup d'oeil aux films Unicam
 - consulter le programme des sports, les menus de la mensa
 - insérer des événements dans l'agenda de l'uni
 - tenir à jour le site de son professeur
 - utiliser les formulaires pour les saisies d'heures et autres démarches administratives
 - télécharger les plans, les logos pour faire des brochures, flyers, etc...
-



Chris, chercheur

Persona:	Chercheur
Type:	Persona secondaire
Fiabilité:	x / 5
Nom	Chris Vonlanthen
	53 ans, marié, 3 enfants
Habitation	Prez-vers-Noréaz
Nationalité	Suisse
Job	Chercheur, professeur au dpt de biologie

HISTOIRE ET PROFIL

Parcours et histoire du persona

Chris Vonlanthen est un professeur en biologie.

Il est passionné par son sujet de recherche et cherche à transmettre sa passion, même si la vulgarisation n'est pas simple. Marié depuis longtemps et père de trois enfants, il a la chance d'avoir un épouse à la maison pour s'occuper des enfants; cependant il regrette parfois ne pas pouvoir passer plus de temps avec sa famille.

En effet, il est souvent en déplacement, que ce soit pour des colloques et conférences durant lesquels il rencontre ses pairs ou pour ses travaux sur le terrain. Grand spécialiste dans son domaine, facile d'accès et aimant communiquer sa passion, passionnant et passionné, il est souvent sollicité.

Il passe beaucoup de temps au travail, notamment à échanger avec ses collègues et assistants.

Enseigner lui plaît également.

Il n'aime pas trop perdre son temps pour les tâches annexes comme les tâches administratives ou la recherche de fonds. Il ne comprend pas d'ailleurs pourquoi il doit toujours justifier le bien fondé de ses recherches et rechercher des fonds, alors qu'il lui semble aller de soi que son sujet est des plus importants.

Il occupe son temps libre à l'écoute de la musique - notamment le jazz - ou encore à la randonnée en montagne qui le ressource.

OBJECTIFS

Objectifs personnels et professionnels

- Réussite professionnelle: auprès de ses pairs mais également auprès du public
- Promouvoir les débouchés concrets de ses recherches, notamment dans l'industrie et la société actuelle

MOTIVATIONS ET ATTENTES

Pourquoi le persona a-t-il besoin de notre site? Quelles sont ses attentes?

- Possibilité de mettre en valeur ses recherches
- Accéder rapidement et de manière centrale à tous les documents administratifs
- Trouver des aides pour communiquer ses recherches

FRUSTRATIONS

Qu'est-ce qui peut freiner l'utilisation du site web?

- Lourdeurs administratives et difficultés à trouver les formulaires
- Difficultés à trouver des fonds ou des listes de mécènes
- Difficultés pour mettre en valeur ses recherches: sur son site web ou via les news

EXPÉRIENCE

Expérience utilisateur concernant l'outil web, soft skills

- Connaissances figées à l'époque de ses études
- Il sait utiliser son matériel pour ses recherches, les canaux de communication spécifiques à son domaine n'ont plus aucun secret pour lui
- Mais il peine avec les nouveaux médias sociaux ou les smartphones

SCÉNARIOS / UTILISATION DU SERVICE

Son usage du site web de l'Université

- publications de son groupe de recherche
 - promotion de ses activités: conférences, publications, etc...
 - informations sur ses pairs, leurs recherches et leurs domaines
 - infos sur l'aspect administratif des recherches: promotion des recherches, subventions,
 - organisation de colloques: agenda, site web, paiement, housing
 - BCU: publications
 - E-learning: documents pour son groupe et ses étudiants
-



Jules Kolly, journaliste

Persona:	Journaliste
Type:	Persona secondaire
Fiabilité:	x / 5
Nom	Jules Kolly
	47 ans, divorcé, 1 enfant (17 ans)
Habitation	Fribourg
Nationalité	Suisse
Job	Journaliste presse écrite

HISTOIRE ET PROFIL

Parcours et histoire du persona

Jules Kolly, 41 ans, divorcé, père d'un adolescent de 17 ans, en liaison plus ou moins stable.

Cynique, indépendant et râleur, fait tout de même partie de la «Jet-Set» fribourgeoise. Il aime être invité dans les événements de la place locale et être au courant de tout.

Nostalgique de sa période étudiante, il aime l'ambiance des bistrots où l'on se rencontre et où les infos se font et se défont autour d'une bière. Les apéros sont importants, ils permettent et entretiennent les contacts.

Il lit beaucoup et apprécie les écrivains et artistes locaux.

Vestige de ses jeunes années, il apprécie retrouver quelques amis avec qui il a formé un groupe de musique et dans lequel il joue de la basse.

Etre connu et reconnu (à Fribourg et plus si possible) est important pour lui.

Dans cet ordre d'idées, il sait reconnaître un bon service et apprécie par exemple d'être bien reçu lors d'une conférence de presse ou dans une manifestation.

OBJECTIFS

Objectifs personnels et professionnels

- Dénicher les scoops locaux
- Arrêter de fumer
- Se montrer pour être connu
- Se distinguer par des articles de qualité

MOTIVATIONS ET ATTENTES

Pourquoi le persona a-t-il besoin de notre site? Quelles sont ses attentes?

- Trouver facilement les spécialistes/experts à contacter pour ses articles
- Etre informé de manière pro-active des nouveautés ou des activités de recherche intéressantes pour le grand public

FRUSTRATIONS

Qu'est-ce qui peut freiner l'utilisation du site web?

- Difficulté à trouver le bon spécialiste à temps
- Liens ne fonctionnant pas
- Personnes qui ne répondent pas au téléphone / à l'email

EXPÉRIENCE

Expérience utilisateur concernant l'outil web, soft skills

- L'outil informatique n'est pas son truc, mais il se débrouille
- Il sait chercher les informations et vérifie toujours ses sources
- Il entretient ses contacts et son réseau en consultant des pages ciblées ou sur les réseaux sociaux, même si pour lui le contact direct est privilégié

SCÉNARIOS / UTILISATION DU SERVICE

Son usage du site web de l'Université

- chercher un expert par spécialité: téléphone, email
 - avoir une liste des recherches en cours pour y dénicher un scoop en lien avec l'actualité
 - consulter les news
 - garder le contact avec des personnes de l'uni: consultation de pages personnelles, recherche dans l'annuaire
 - s'abonner à des news/communiqués ciblés
 - avoir une réponse rapide à ses questions
 - avoir un moteur de recherche performant car le temps est souvent son pire ennemi
-



Pascale, collaboratrice potentielle

Persona:	Collaboratrice potentielle
Type:	Persona secondaire
Fiabilité:	x / 5
Nom	Pascal Müller
	35 ans, mariée, 1 enfant
Habitation	Suisse, Villigen au Paul Scherrer Institut
Nationalité	Suisse

HISTOIRE ET PROFIL

Parcours et histoire du persona

Pascale Müller est mariée, 1 enfant. Après des études à l'ETHZ, elle décroche son premier job de chercheur au Paul Scherrer Institut.

Originnaire de Genève, elle veut se rapprocher de la Romandie après quelques années passées Outre-Sarine.

L'attribution d'un PNR pour les bioinspired materials ainsi que la présence de l'Adolphe Merkle Institute l'encourage d'autant plus à postuler à Fribourg.

Des collègues, rencontrés lors de différents colloques, lui ont vanté la qualité de vie de Fribourg et de ses environs et les belles perspectives proposées par un institut richement doté.

OBJECTIFS

Objectifs personnels et professionnels

- Se rapprocher de son lieu d'origine, Genève
- Evoluer et trouver un poste adapté à ses compétences (domaine pointu, donc possibilités restreintes)
- Percer dans la recherche appliquée notamment en lien direct avec l'industrie

MOTIVATIONS ET ATTENTES

Pourquoi le persona a-t-il besoin de notre site? Quelles sont ses attentes?

- S'informer sur les postes disponibles à l'Uni de Fribourg
- S'informer sur les domaines de recherche phare de l'uni pour voir si cela correspond à ses attentes, les résultats publiés et si elle peut percer dans ces derniers
- Consulter plus en détail le site de l'AMI pour voir les profils des autres collègues (bon choix? correspond à ses attentes?)
- S'informer sur la vie à Fribourg: logement, commodités (garde d'enfant), culture, langue, impôts

- Aperçu des conditions de travail: salaire, vacances, avantages sociaux, etc...

FRUSTRATIONS

Qu'est-ce qui peut freiner l'utilisation du site web?

- Info pas disponible ou seulement sur demande: salaires, jobs ouverts, conditions, possibilité d'évoluer, ...
- Info dispersée sur différents sites: unifr, Etat de Fribourg, etc...
- Pas de contact direct avec une personne connaissant son domaine
- Impatiente, pas le temps de lire les longues documentations/descriptions

EXPÉRIENCE

Expérience utilisateur concernant l'outil web, soft skills

- Maîtrise ses outils de recherche
- Bonne connaissance des langues
- Bonne maîtrise des outils informatiques
- Utilisation quotidienne du web autant professionnelle que personnelle
- Peu d'intérêts dans les médias sociaux

SCÉNARIOS / UTILISATION DU SERVICE

Son usage du site web de l'Université

- rechercher les emplois disponibles
 - trouver le portail pour les chercheurs/la recherche: domaines phares, points forts, conditions,
 - trouver le site de l'AMI et du lieu où il travaillera: collègues, recherches etc...
 - informations concernant les salaires et autres éléments administratifs
 - chercher dans l'annuaire un contact rencontré dans un colloque pour se renseigner
 - possibilités de garde d'enfants pour sa famille
 - éventuellement job à l'uni pour son mari, autres avantages pour sa famille (sport...)
 - rechercher un logement
 - plan d'accès en vue d'un éventuel entretien
-



Claude, client potentiel

Persona:	Client potentiel
Type:	Persona primaire
Fiabilité:	x / 5
Nom	Claude Pottier
	41 ans, marié, 2 enfants
Habitation	Guin
Nationalité	Suisse
Job	Confédération

HISTOIRE ET PROFIL

Parcours et histoire du persona

Claude Pottier travaille depuis plus de 12 ans en entreprise. Cadre moyen au sein d'un département de la Confédération, il a fait le tour de sa fonction. Il est consciencieux et curieux. Dans sa fonction il est au top et aspire à de nouveaux défis. Pour cela il a décidé d'entreprendre une nouvelle formation continue certifiante, car actuellement il a beaucoup de compétences cachées mais peu de certificats. Sa vie personnelle est occupée par sa famille et quelques hobbies comme le tir à l'arc ou promener son chien, qui lui permettent de s'oxygéner; ainsi il ne dispose que de peu de temps pour son évolution professionnelle.

Il apprécie les choses simples, la stabilité et la sécurité.

OBJECTIFS

Objectifs personnels et professionnels

- Evoluer, devenir chef d'équipe dans son job (pas de changement radical de job) et avoir de nouvelles responsabilités
- Obtenir son certificat, valider, découvrir et apprendre de nouvelles choses

MOTIVATIONS ET ATTENTES

Pourquoi le persona a-t-il besoin de notre site? Quelles sont ses attentes?

- Trouver des informations sur une formation continue: certificat décerné, déroulement du cours, débouchés etc...
- Trouver un contenu motivant et de qualité pour lui donner un nouvel élan
- Obtenir des témoignages de pairs ayant suivi cette formation ou en voir les débouchés
- Obtenir les informations techniques à transmettre à ses chefs comme les formulaires, les tarifs, les délais etc... afin de valider sa participation à cette formation

FRUSTRATIONS

Qu'est-ce qui peut freiner l'utilisation du site web?

- Informations trop éparées ou présentation peu attrayante → pas motivant
- Information pas assez visible ou accessible → loupe l'information
- Information lacunaire ou inintéressante

EXPÉRIENCE

Expérience utilisateur concernant l'outil web, soft skills

- Outils informatiques de son entreprise
- Conscientieux, il a appris à bien utiliser l'informatique
- Par ses enfants, il a une tablette à la maison et un smartphone

SCÉNARIOS / UTILISATION DU SERVICE

Son usage du site web de l'Université

- Consulter l'offre de formation continue: date, horaire et prix
 - Chercher un expert pour acheter une compétence
 - Recherche d'un certificat et valorisation de ce dernier
 - Echange avec ses pairs / avis de personnes de même type ou fonction
 - Inscription simple et paiement simplifié
 - Arguments pour justifier cette formation auprès de son entreprise qui la paiera → sérieux, marketing
-