

CHAP 2 / Le U de UX

- Interaction homme/machine
- Les deux principales composantes de l'UX : l'utilisabilité et l'utilité
- L'accessibilité
- Le marketing
- Les outils, les contrôles et les tests
 - > Réaliser des personas
 - > Les tests utilisateurs et interviews
 - > Réaliser des ergonomies, wireframe, prototypes...
 - > Utiliser les grilles de critères ergonomiques

L'interaction Homme/machine

Dans sa pratique, l'UX designer cherche à fonder son travail sur l'analyse de l'activité réelle des utilisateurs humains dans leur environnement

> démarche participative et itérative.

Pour évaluer la qualité UX d'un outil (une application, un site) on cherche à déterminer si cet outil est adapté :

- aux utilisateurs visés,
- aux contextes où se déroulent ces interactions,
- à la tâche pour laquelle l'outil a été conçu,
- aux activités que doivent mettre en œuvre les utilisateurs pour réaliser leur tâche et interagir avec l'outil.

L'interaction Homme/machine

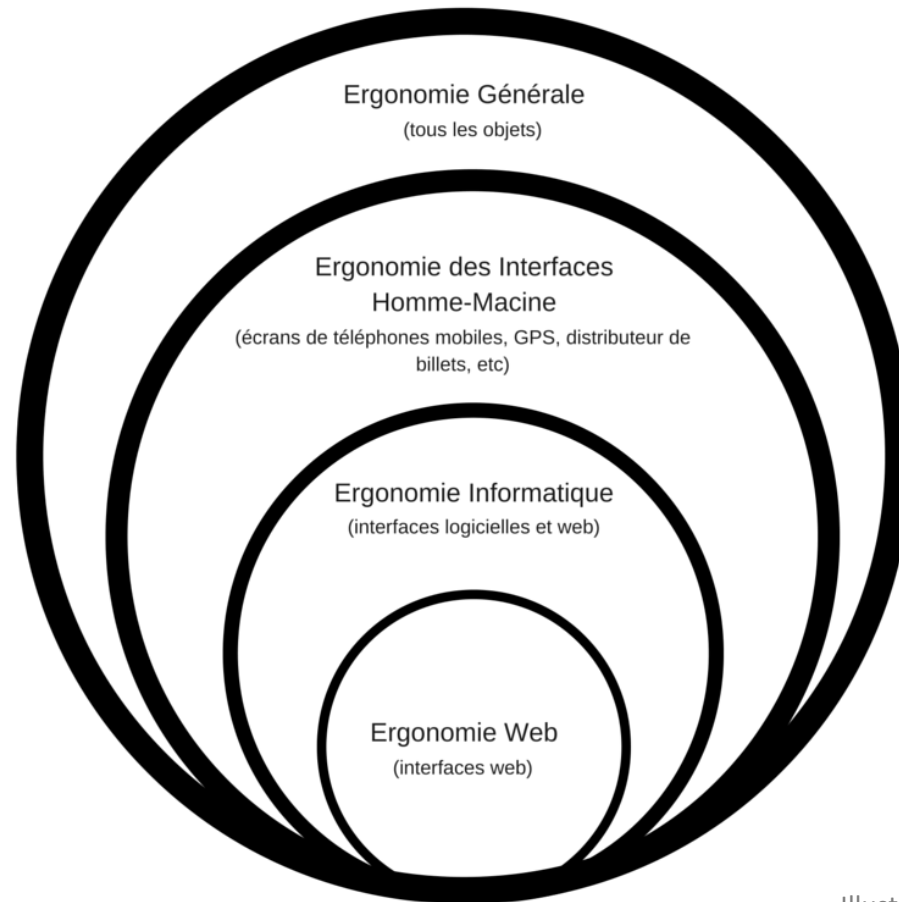


Illustration : De l'ergonomie générale à l'ergonomie web.



C'est **Jakob Nielsen** qui – dans les années 90' est à l'origine du développement des concepts de **l'utilité** et de **l'utilisabilité** et – par la suite - de beaucoup de réflexions UX.

C'est un des experts majeurs du domaine de l'ergonomie informatique et de l'utilisabilité des sites web et plus globalement, des interactions homme-machine.

Il a conceptualisé 10 principes – socle de ce qu'est la démarche UX que l'on connaît aujourd'hui.

Lire article : www.optimisation-conversion.com/webdesign/ckecklist-de-10-principes-heuristiques-usability-de-jakob-nielsen/

CHAP 2 / Le U de UX

L'utilisabilité et l'utilité

- 1/ Visibilité de statut du système
- 2/ Correspondance entre le système et le monde réel
- 3/ Contrôle de l'utilisateur et liberté
- 4/ Convention et standards
- 5/ Prévention contre les erreurs
- 6/ Reconnaissance plutôt que rappel
- 7/ Flexibilité d'utilisation et efficience
- 8/ Design esthétique et minimaliste
- 9/ Fonctions de l'aide (reconnaissance, diagnostic et récupération d'erreurs)
- 10/ Aide et documentation



L'utilisabilité et l'utilité

2 conditions essentielles de réussite d'un site web ou d'une application.

L'usabilité

vient de l'anglais « usability »
(= est facile d'utilisation)

Selon Jakob Nielsen,
l'utilisabilité web doit permettre :

- 1.l'efficience
- 2.la satisfaction
- 3.la fiabilité
- 4.la facilité d'apprentissage
- 5.la facilité d'appropriation

L'utilité

vient de l'anglais « utility »
(= répond aux besoins réels des utilisateurs)
Une production UX répond aux besoins réels
des utilisateurs – elle leur est donc utile.

Alors, une pluie de questions arrive...
quels sont donc les besoins et attentes
des utilisateurs ?
et qui sont les utilisateurs ?
comment ils se caractérisent ?
...

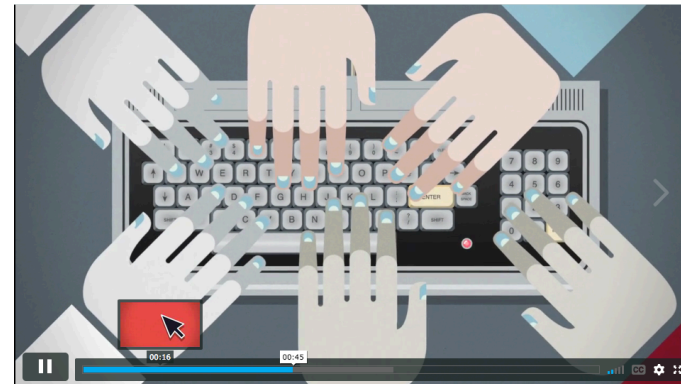
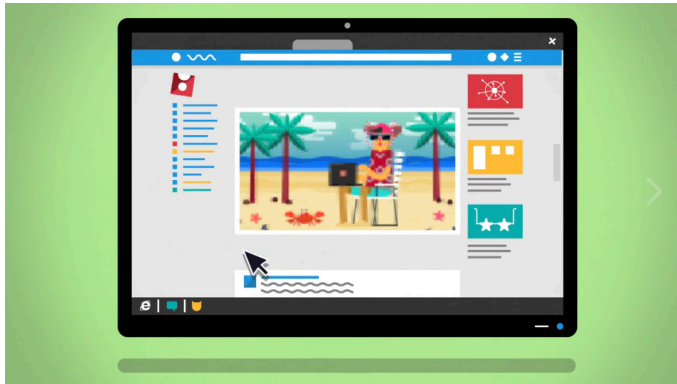
La démarche UX : conception centrée sur l'utilisateur est particulièrement en phase avec les enjeux de l'accessibilité :

- adéquation aux attentes des utilisateurs,
- simplicité de l'organisation générale,
- contenus bien structurés
- priorité à la navigation intuitive (linéarité de la navigation, repérage et orientation constants),
- respect des principes de navigation (rôle, aspect et usage du lien),
- unicité de la fenêtre du navigateur,
- circonspection dans l'usage des frames et des fenêtres pop-ups,
- circonspection des plug-ins (en particulier Flash).

En effet, l'enjeu d'un site ou d'une app est bien souvent de s'adresser à tous les types de comportements, tant novices qu'experts.

CHAP 2 / Le U de UX

L'accessibilité



Voir la vidéo (en anglais) «Open Web Plateforme for the future» : <https://vimeo.com/110256895> (1 min 50')

The New Multi-screen World:

Understanding Cross-platform Consumer Behavior



1 We are a nation of **multi-screener**s. Most of consumers' media time today is spent in front of a screen – computer, smartphone, tablet and TV



2 The device we choose to use is often **driven by our context**: where we are, what we want to accomplish and the amount of time needed



3 There are two main modes of multi-screening: **Sequential screening** where we move between devices. **Simultaneous screening** where we use multiple devices at the same time



Voir le document : 01_Multiscreenworld_google.pdf

4 **TV** no longer commands our full attention as it has become one of the most common devices that is used **simultaneously** with other screens



5 Portable screens allow us to move easily from one device to another to achieve a task. **Search** is the most common bridge between devices in this **sequential usage**



6 The majority of the times that we use devices simultaneously, our **attention is split** between distinct activities on each device



7 **Smartphones** are the backbone of our daily media interactions. They have the highest number of user interactions per day and serve as the most common starting point for activities across multiple screens



8 Multiple screens make us feel more efficient because we can act spontaneously and get a sense of accomplishment – this results in a feeling of **"found time"**



Voir le document : 01_Multiscreenworld_google.pdf



En mutation avec Internet, les outils numériques et les réseaux sociaux.

La démarche marketing souffre le plus souvent d'une image négative, colorée du seul objectif de « faire vendre ».

Pourtant, comme à peu près tous les secteurs, le marketing et UX vont désormais de paire.

...

Aujourd'hui il faut aller vite, être réactif : avec les retours d'utilisateurs qualifiés, avec les data récoltées, l'analyse des parcours...

Les stratégies, les messages et le ciblage évoluent vite et deviennent itératifs.

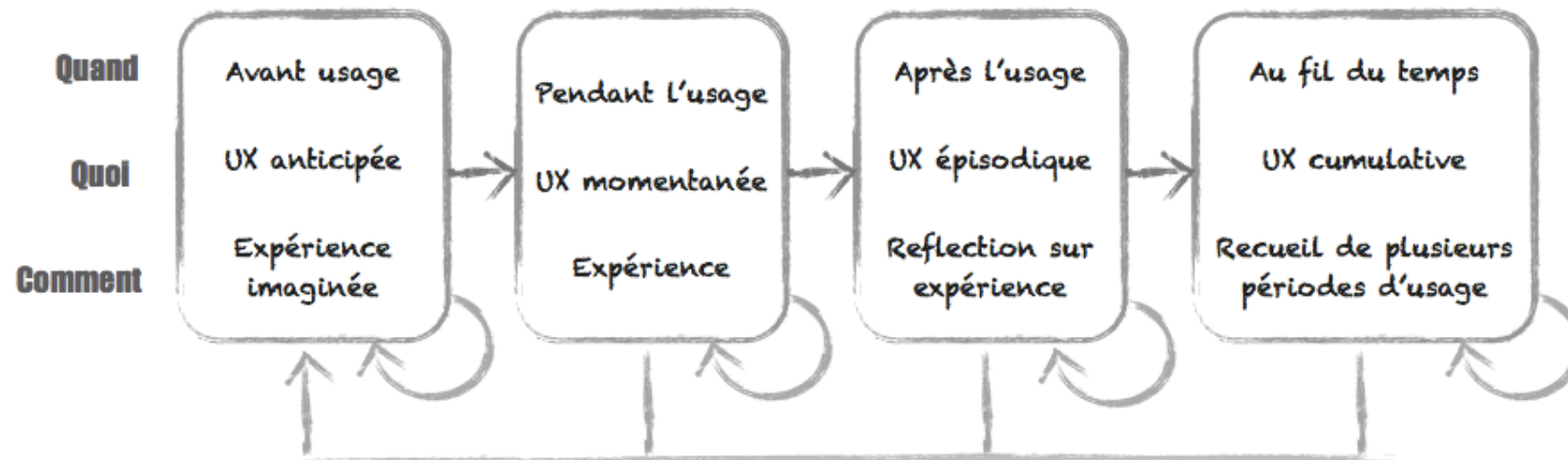


Illustration :
[www.usabilis.com/
definition-ux-experience-
utilisateur-user-experience/](http://www.usabilis.com/definition-ux-experience-utilisateur-user-experience/)

Lire plus d'info :
<http://blog.lunaweb.fr/ux-dans-le-marketing>
et <https://www.oni.fr/web-academie/kpi-icp-indicateurs-cles-performance/>

Outils et tests : Les tests utilisateurs et interviews

Méthodes à disposition pour évaluer la qualité de l'expérience utilisateur et cela, à différente étape...



Voir article > Différentes phases temporelles de l'UX (<https://uxmind.eu/2014/07/09/l-ux-est-dynamique/>)
 image : phases-temporelle-ux.png

Réaliser des personas

Un persona est un archétype représentant un groupe de personnes dont les comportements, motivations et buts sont proches.

Les personas sont utilisés en Design, Marketing, UX, etc. pour permettre au(x) concepteur(s) de déterminer ce que le produit ou service doit faire et comment il devrait fonctionner.

Les personas servent à :

- Synthétiser les idées qui émergent des observations et entretiens des utilisateurs ;
- Communiquer et partager une vision commune des utilisateurs au sein de l'équipe ;
- Générer de l'affect et de l'empathie pour des utilisateurs parfois difficilement accessibles.

Voir aussi : <https://www.easybear.fr/blog/comment-creeer-persona> et <http://www.weloveusers.com/formation/apprendre/personas.html>



Source : <https://www.flickr.com/photos/shantibasauri/7999215216>

Takako Kimura

28 ans, professeur d'Histoire à Kyoto

Apprendre toujours plus et partager mes connaissances.

Aisance numérique : ● ○ ○ ○ ○

Expertise domaine : ● ● ○ ○ ○

Fréquence d'usage : Plusieurs fois pendant le séjour

Takako est une jeune femme qui enseigne l'Histoire dans un collège de Kyoto ; son travail la passionne.

Pour la première fois, elle et son compagnon Haru vont aller visiter Paris. Ils ont réservé leurs billets d'avion et un hôtel sur Internet. Takako a choisi la période du 5 au 19 juillet car elle sera en congés et elle avait très envie de voir le défilé du 14 juillet.

Elle a acheté un guide de voyage pour préparer des visites. Pendant le séjour, elle préférerait utiliser une application sur son iPhone car le guide imprimé est un peu lourd à transporter.



Buts clés

- Visiter tous les lieux historiques de Paris.
- Faire certaines visites avec un guide qui parle le Japonais.
- Trouver des informations détaillées sur l'Histoire des lieux, des personnages etc.
- Conserver des traces de ses visites pour les présenter à ses élèves.



Personnalité

- Curieuse, patiente et passionnée.
- Accorde de l'importance à l'esthétique des choses.
- Achète rarement des applications sur son iPhone.

Les tests utilisateurs et interviews

Sans faire de tests utilisateurs, sans soumettre sans cesse les interfaces aux utilisateurs finaux, il y a de grandes chances de passer à côté de l'essentiel.

C'est une méthode efficace pour évaluer une interface :

- > comprendre ce qui fonctionne (ou non)
- > déterminer précisément : les points d'achoppements ou les axes d'optimisation...



Article détaillé sur : <https://wexperience.fr/blog/vos-bonnes-resolution-lux-2017/>
<https://www.usability.gov/how-to-and-tools/methods/planning-usability-testing.html>

Spécificité de l'UX : les parcours utilisateur (user flow)

Il s'agit de représenter schématiquement (diagramme, *storyboard*, etc.) le parcours emprunté par l'utilisateur pour atteindre son objectif.

Exemples :

- Pour un magasin physique (ex. Ikea), il pourrait s'agir des déplacements dans le lieu.
- Pour l'interface d'un logiciel, le parcours pourrait être une description de la séquence d'écrans que l'utilisateur consulte et les choix qu'il effectue dans des menus de navigation.

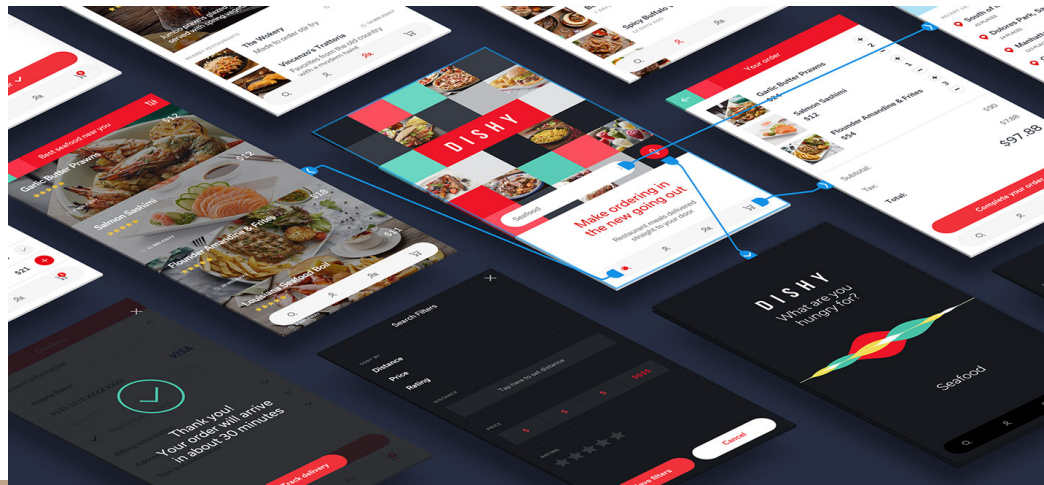
Outils et tests : personas, Wireframes et prototypes

Réaliser des ergonomies, wireframe, prototypes...

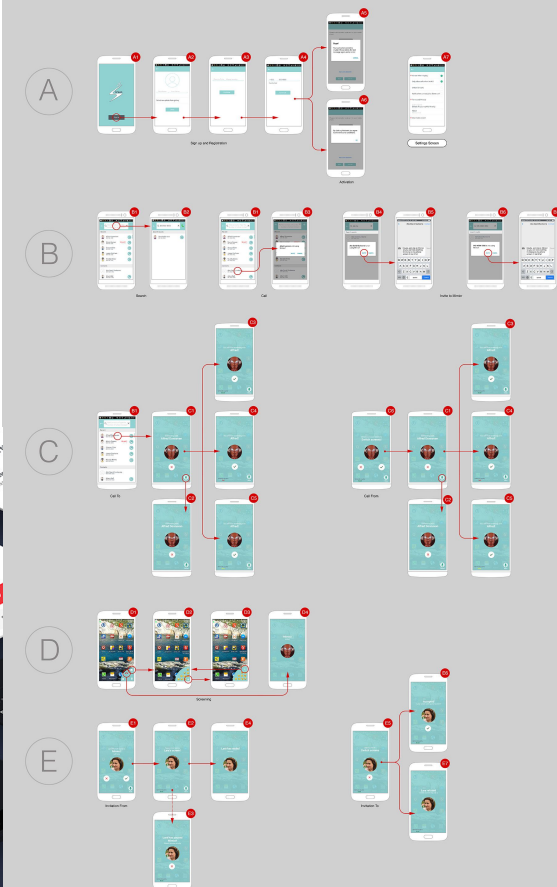
C'est une formalisation efficace pour :

- écouter et comprendre les schémas de pensées des utilisateurs (interactions et dynamisme entre : contexte/utilisateur/système)
- expérimenter
- résoudre des problème

Les outils > Figma > Sketch > Adobe XD



Mimicr User Flow



Outils et tests : Les critères ergonomiques de Bastien et Scapin

Utiliser les critères ergonomiques de BASTIEN ET SCAPIN

Les critères ergonomiques sont issus de travaux en psychologie cognitive

(mémoire, langage, intelligence, raisonnement, résolution de problèmes, perception ou attention).

Ils sont utilisés avec succès depuis plus de 20 ans sur différents types d'interfaces digitales car bien que les interfaces aient changées, l'être humain, lui, est resté le même.

Les critères ergonomiques s'appuient sur la capacité de l'être humain à comprendre et interpréter les informations. Ils resteront d'actualité encore pendant de nombreuses décennies.

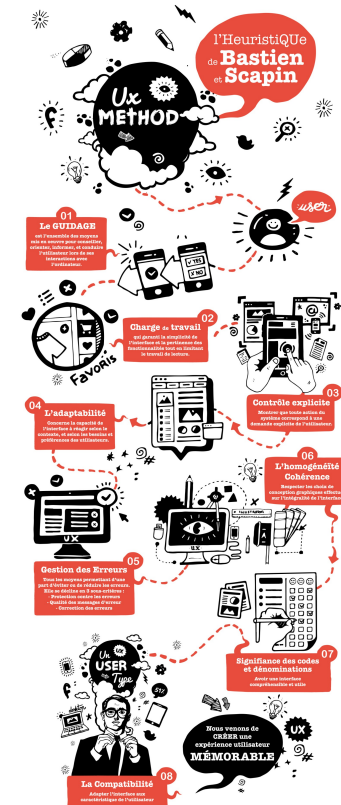
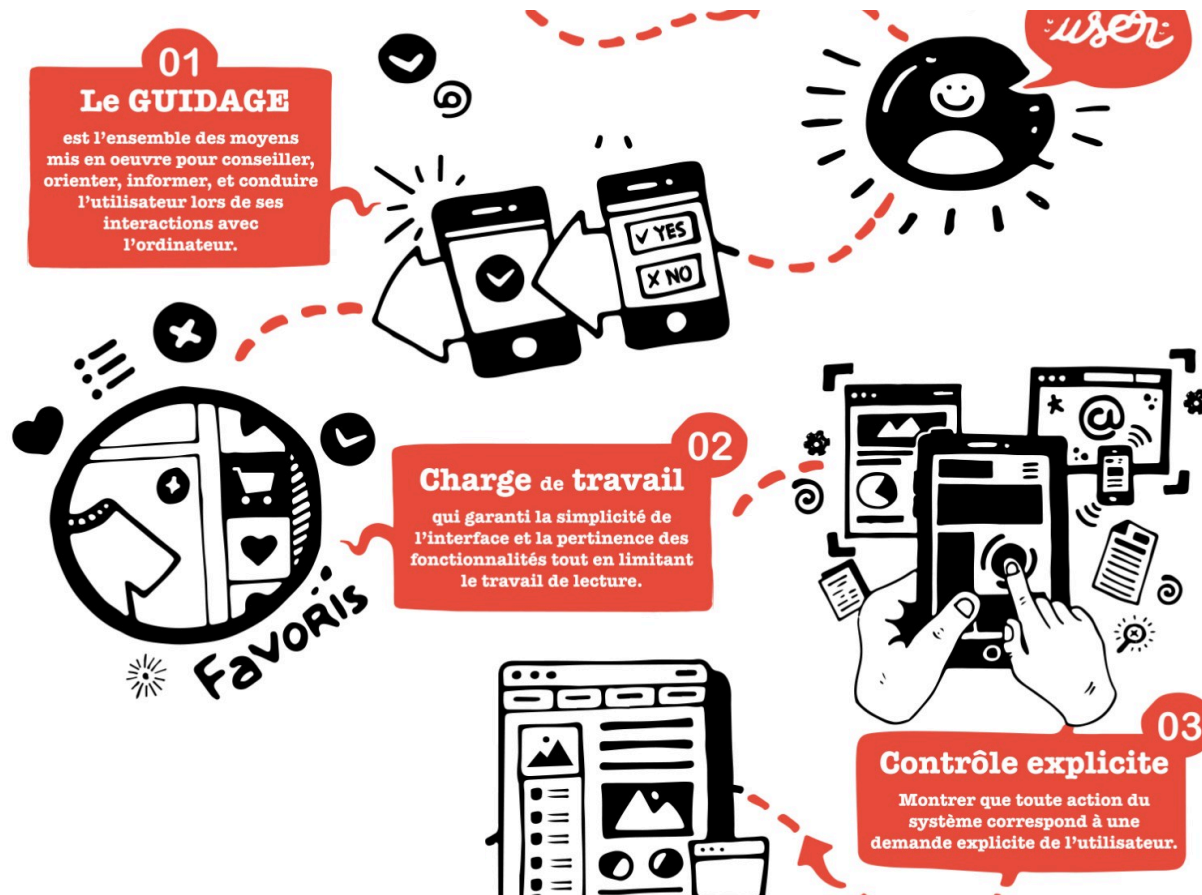


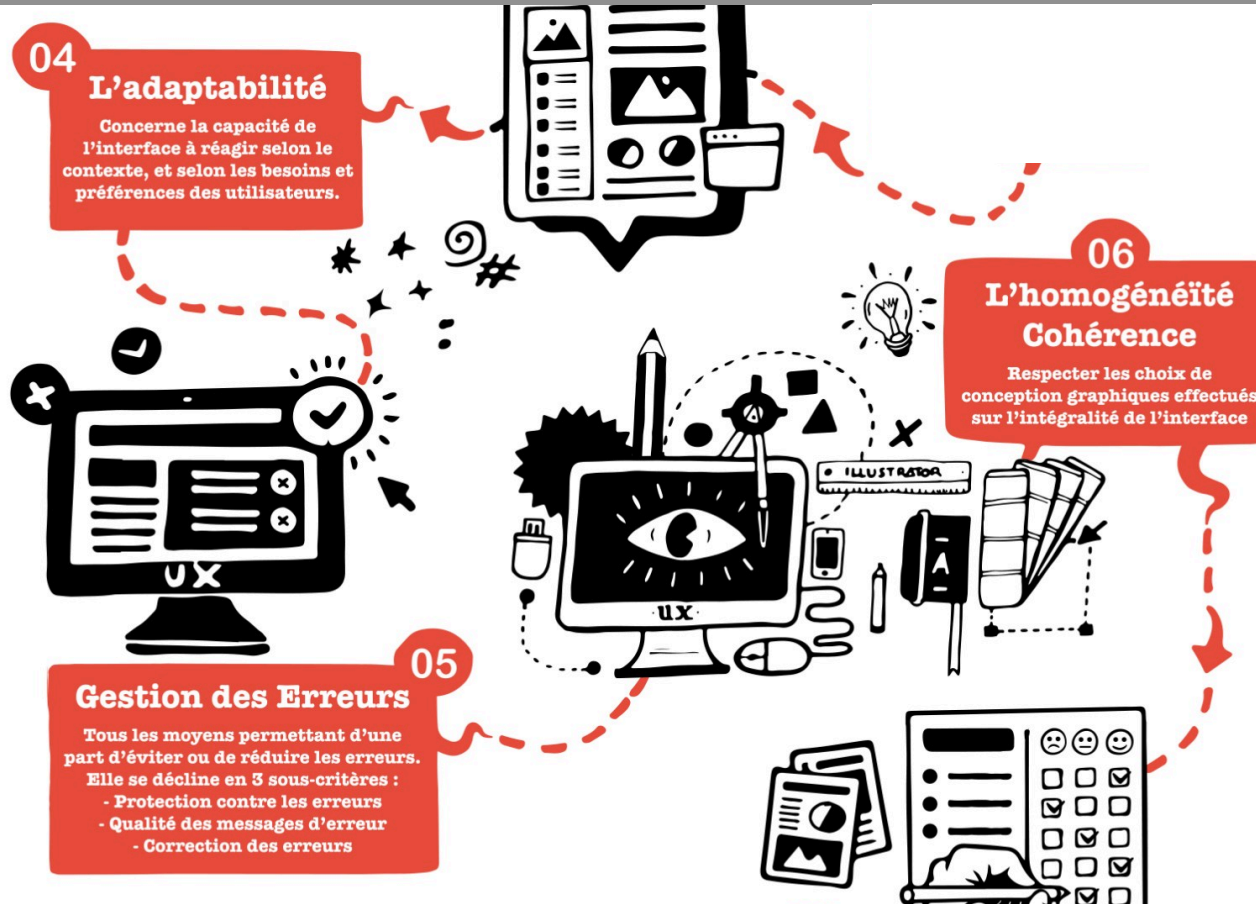
Illustration les critères de Bastien et Scapin : www.pinterest.fr/pin/170222060895523837/

Outils et tests : Les critères ergonomiques de Bastien et Scapin



CHAP 2 / Le U de UX

Outils et tests : Les critères ergonomiques de Bastien et Scapin



Outils et tests : Les critères ergonomiques de Bastien et Scapin



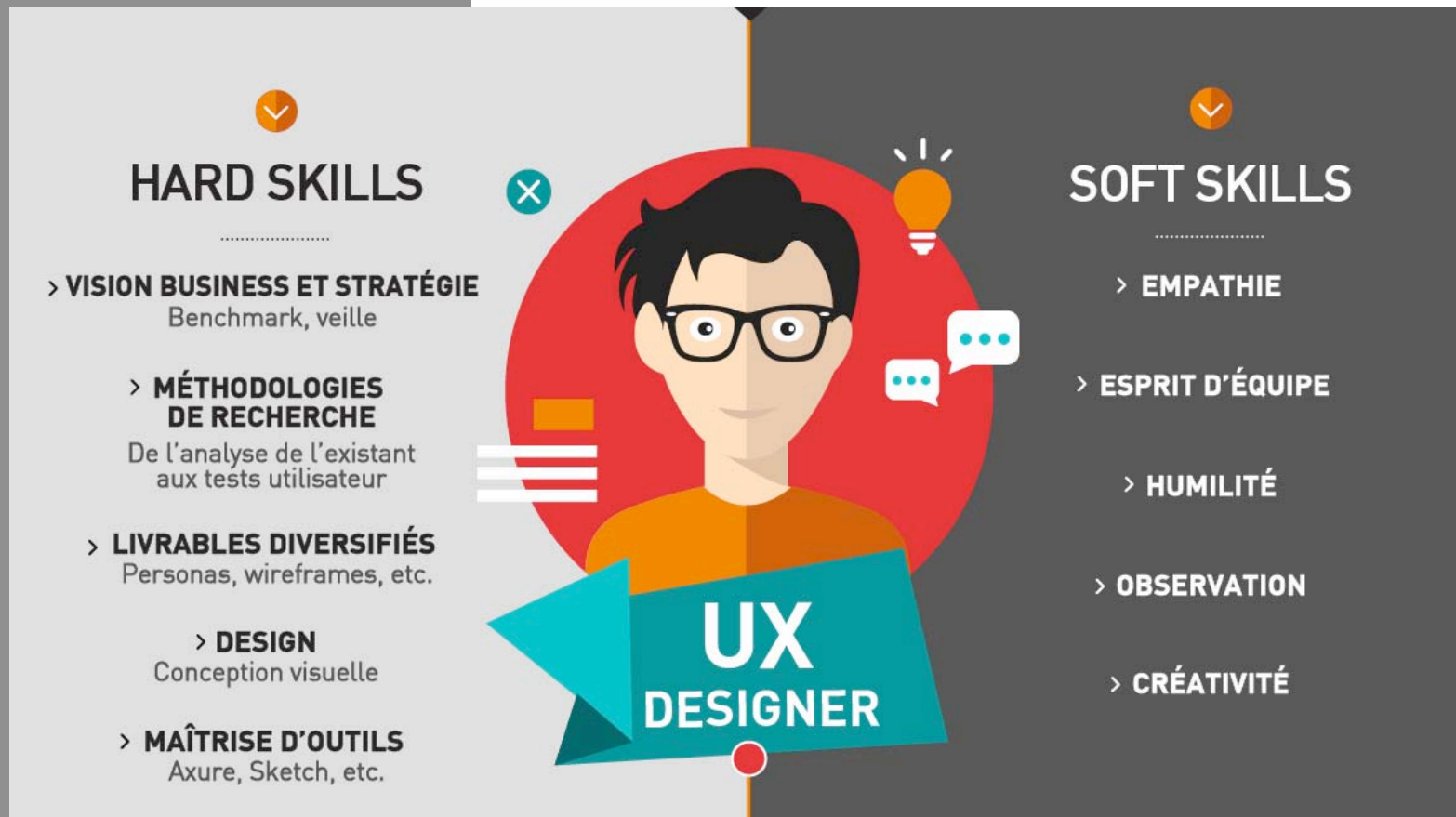
Alors...

en conclusion...
qu'est-ce qu'une bonne UX ?



Un bon UX designer ! ;-)

Ou UX manager, ou UX leader, ou UX Guru...



https://start.lesechos.fr/images/2016/04/14/4345_1460630912_datagency-aquent-totem-uxdesigner-v3-02.jpg
<https://newflux.fr/2017/09/07/top-50-ux-designers-francais-a-suivre-2017/>

