

# Introduction à l'expérience Utilisateur

---

Aurélien Tabard

## 18 janvier

- ▶ Les éléments de l'UX
- ▶ Design trans-canal
- ▶ Empathie
  - ▶ Méthodes de recueil de besoins
  - ▶ Les entretiens
  - ▶ Mise en pratique
- ▶ Intégrer l'UX dans les organisations

## 2 février

- ▶ User journey
- ▶ Génération d'idées
- ▶ Prototypage
- ▶ Tests utilisateurs

# Objectifs pédagogiques

---

- ▶ Intégrer les principaux éléments méthodologiques du design d'expériences au sein de projets existants
- ▶ Etudier des situations d'usage, comprendre les pratiques des utilisateurs
- ▶ Prototyper des solutions répondant à des problématiques précédemment identifiées
- ▶ Évaluer des prototypes en regard de situations d'usages

# Cas d'application

---

## *Comment se repérer à l'école ?*

- ▶ Projet signalétique en cours (on n'y touche pas)
- ▶ Comment accompagner la découverte
  - ▶ Pour quels publics ?
  - ▶ Pour quels usages ?
  - ▶ Sur quels supports ?
  - ▶ ...

- ▶ Les éléments d'expérience utilisateur
- ▶ Design de service / Design trans-canal
- ▶ Empathie
  - ▶ Méthodes de recueil de besoins
  - ▶ Les entretiens
  - ▶ Mise en pratique
- ▶ Intégrer l'UX dans les organisations

- ▶ **Les éléments d'expérience utilisateur**
- ▶ Design de service / Design trans-canal
- ▶ Empathie
  - ▶ Méthodes de recueil de besoins
  - ▶ Les entretiens
  - ▶ Mise en pratique
- ▶ Intégrer l'UX dans les organisations

# Définition de l'UX

---

L'expérience utilisateur recouvre

*“tous les éléments d'utilisation d'un produit interactif : la façon dont on le ressent dans ses mains, dont on comprend son fonctionnement, ce qu'on ressent lors de son utilisation, s'il sert bien ses fins et comment il s'intègre bien dans son contexte d'utilisation.”*

Alben, L. 1996, Quality of Experience. Interactions, 3 (3), 11-15

# Un exemple : la *Wake-up Light* de Philips

---



<http://wakeuptothesunriselight.com>

# Un exemple : l'écosystème iPod + iTunes

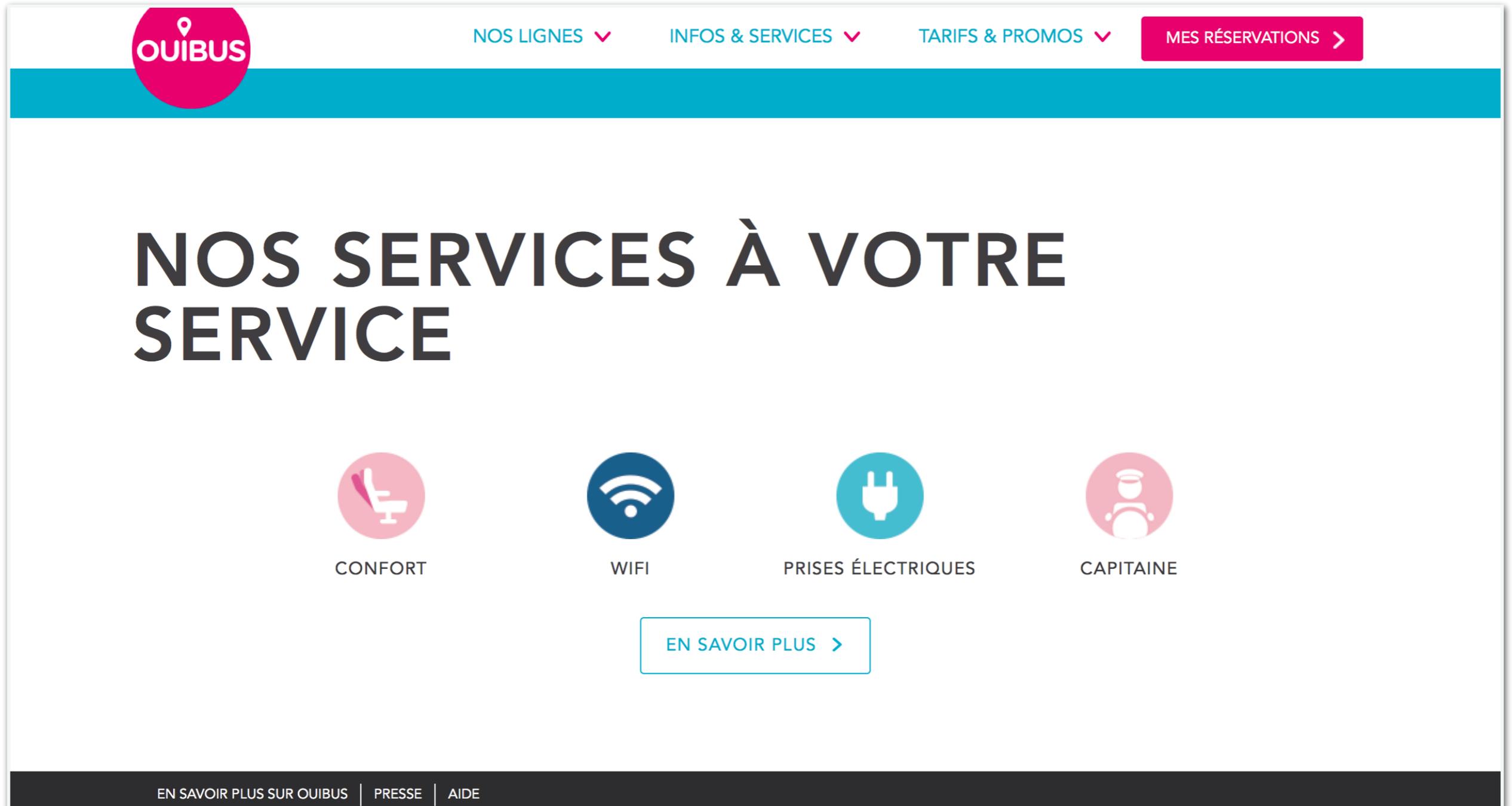
---



<http://phonerol.com>

# Un exemple : OUIBUS

En savoir plus : <http://ethnographymatters.net/blog/2014/02/17/ethnography-of-bus-travel/>

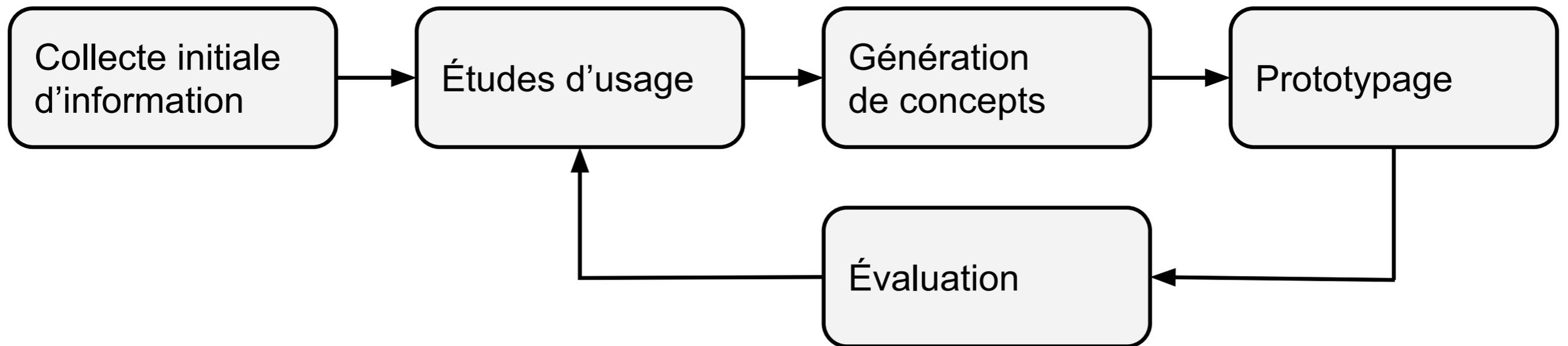


The screenshot shows the OUIBUS website interface. At the top left is the OUIBUS logo, a pink circle with a location pin icon and the text 'OUIBUS'. To its right is a navigation bar with four items: 'NOS LIGNES' with a dropdown arrow, 'INFOS & SERVICES' with a dropdown arrow, 'TARIFS & PROMOS' with a dropdown arrow, and 'MES RÉSERVATIONS' with a right-pointing arrow. Below this is a teal horizontal bar. The main content area features the heading 'NOS SERVICES À VOTRE SERVICE' in large, bold, black letters. Underneath are four service icons in circles: a pink chair for 'CONFORT', a blue Wi-Fi symbol for 'WIFI', a teal electrical plug for 'PRISES ÉLECTRIQUES', and a pink pilot figure for 'CAPITAINE'. A central button with a teal border and text 'EN SAVOIR PLUS >' is positioned below these icons. At the bottom of the page is a dark grey footer with the text 'EN SAVOIR PLUS SUR OUIBUS | PRESSE | AIDE'.

<http://ouigo.com>

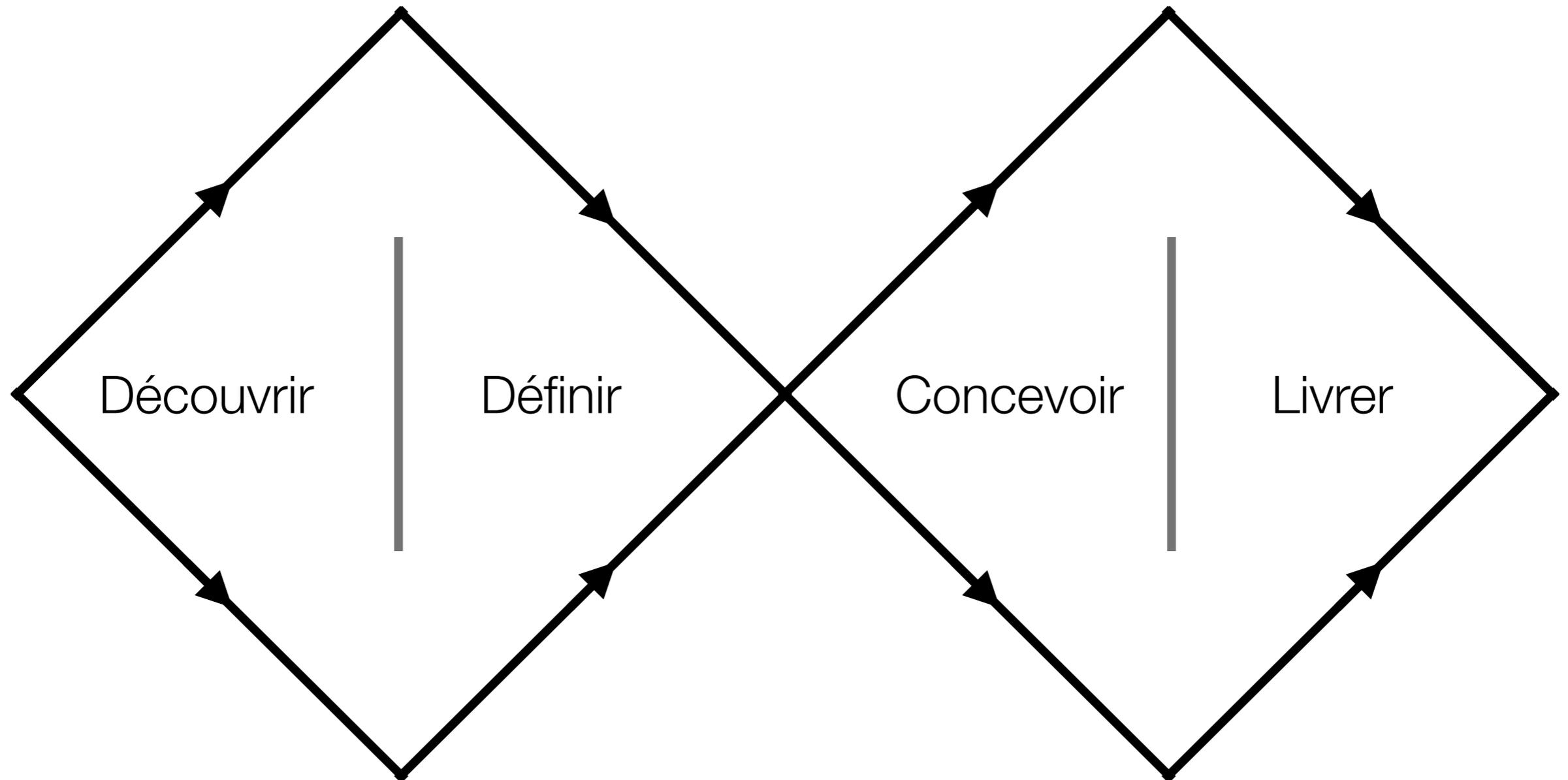
# Les phases d'un processus de conception

---

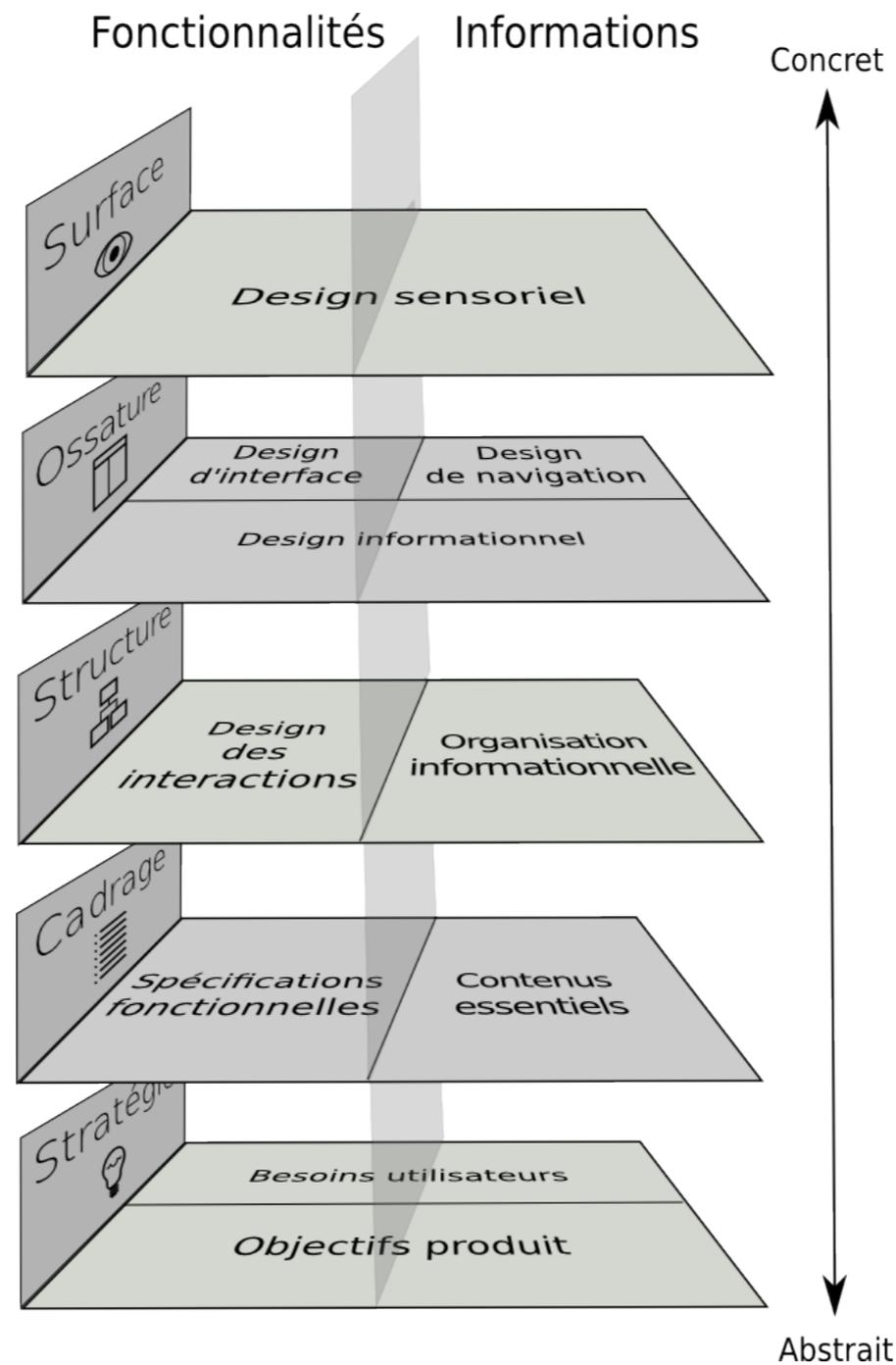


# Double diamant

---

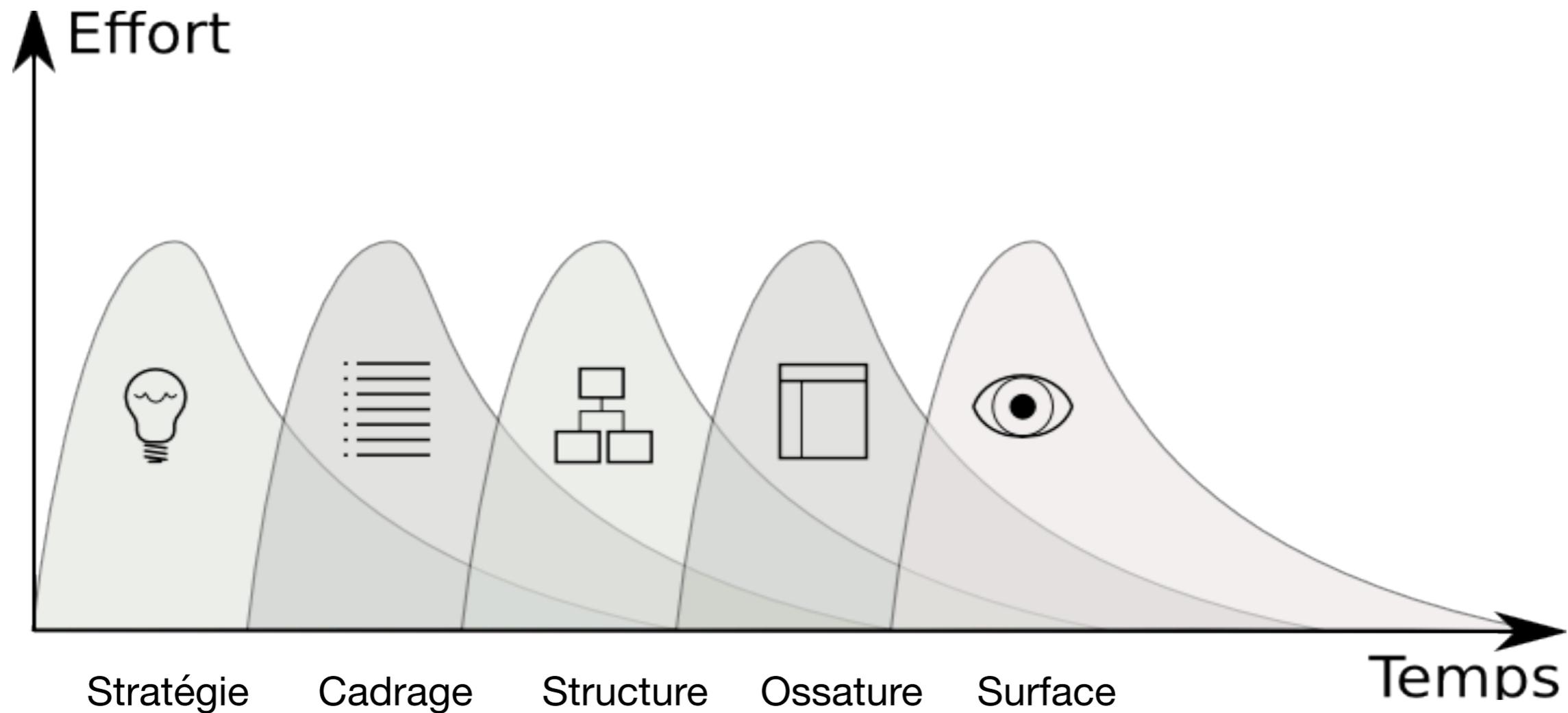


# En pratique : les plans de Garrett

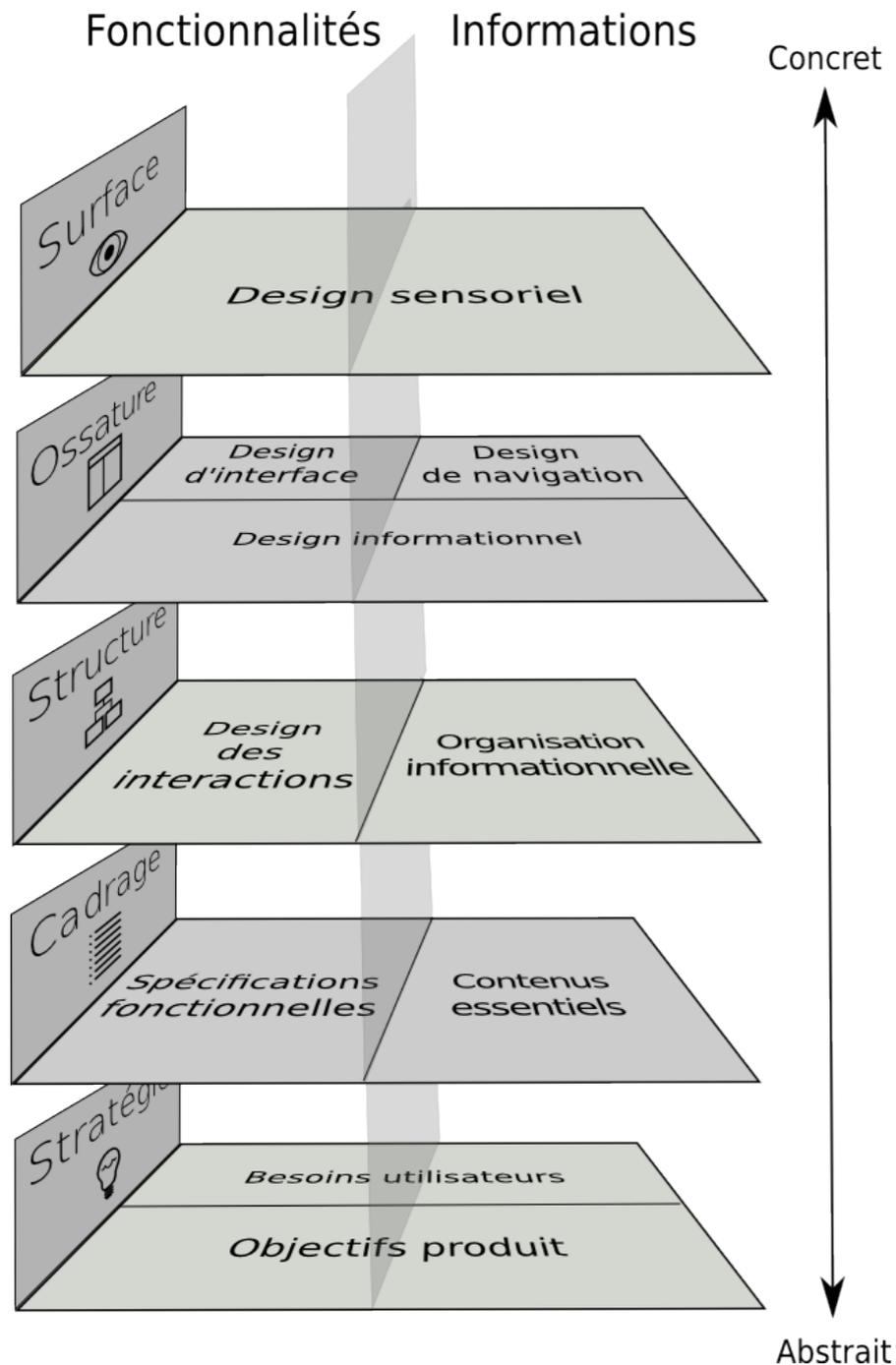


# En pratique : des phases qui se recouvrent

---



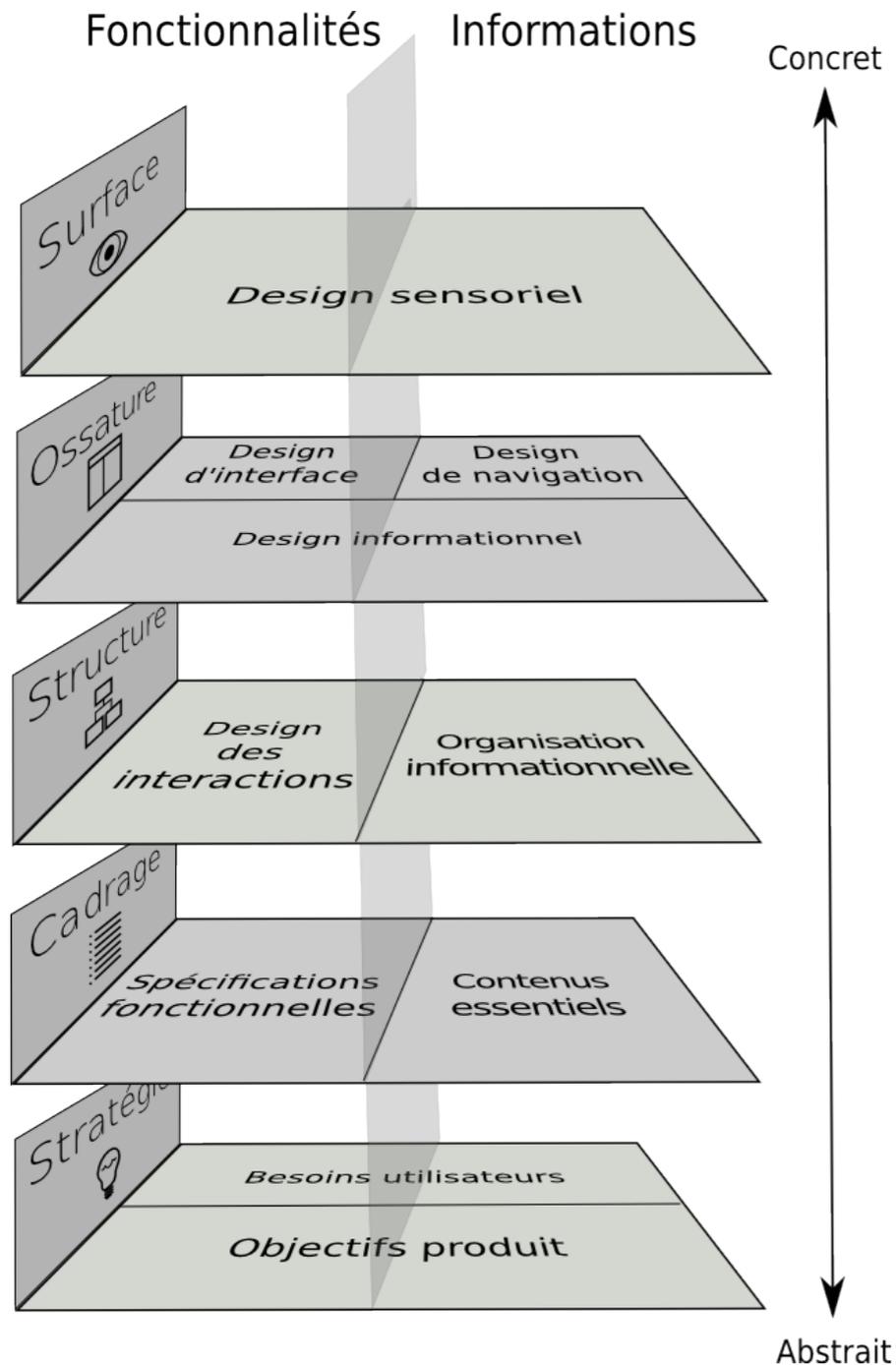
# Quels outils / méthodes / livrables ?



Stratégie : identifier des problèmes et des besoins non satisfaits

- > Entretiens avec les parties prenantes
  - Personas
  - User journey (scénarios, storyboards)

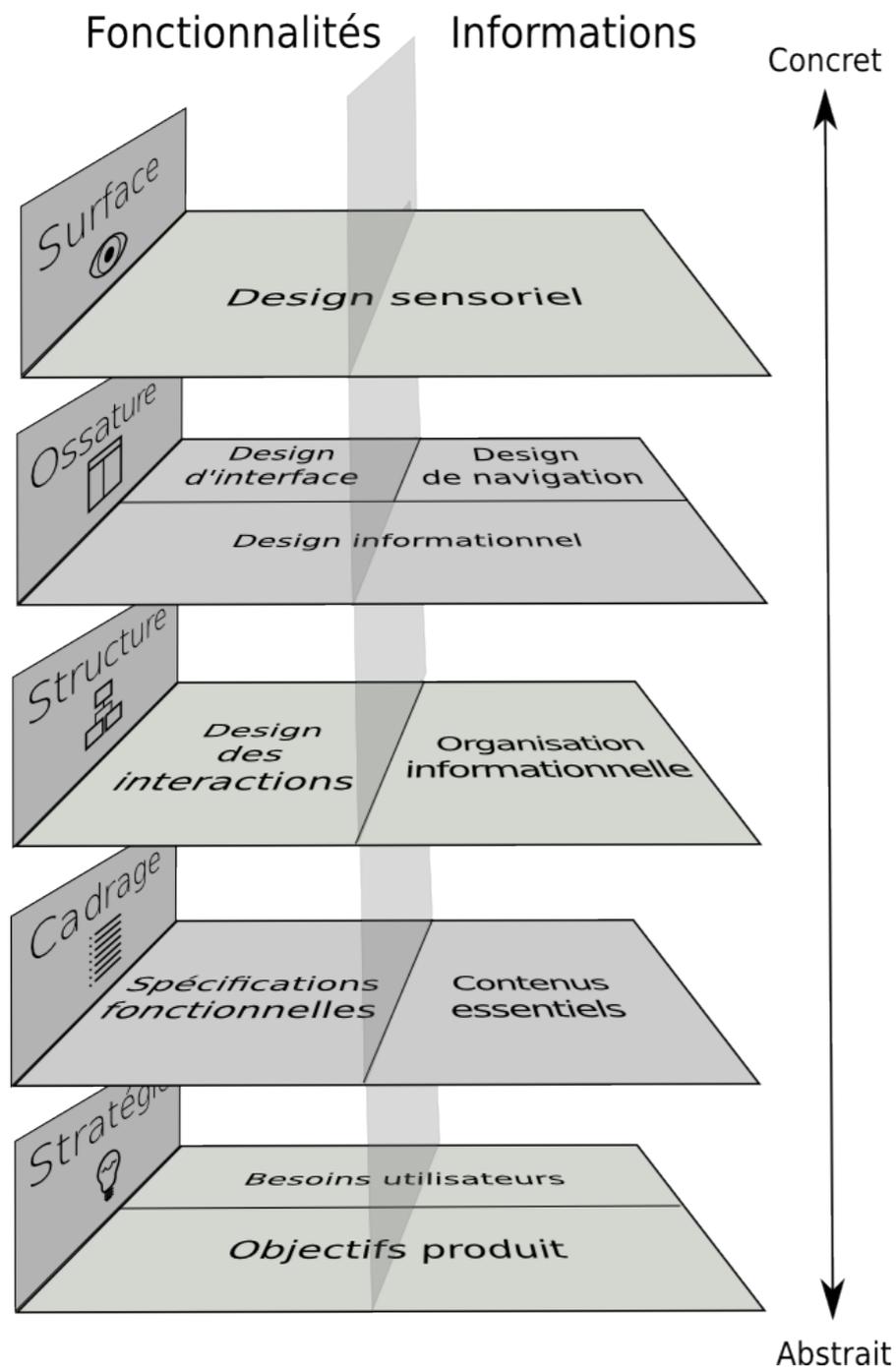
# Quels outils / méthodes / livrables ?



Cadrage : identifier les éléments clés à fournir

- > User journey
- > liste de fonctionnalités
- > liste de contenus clés

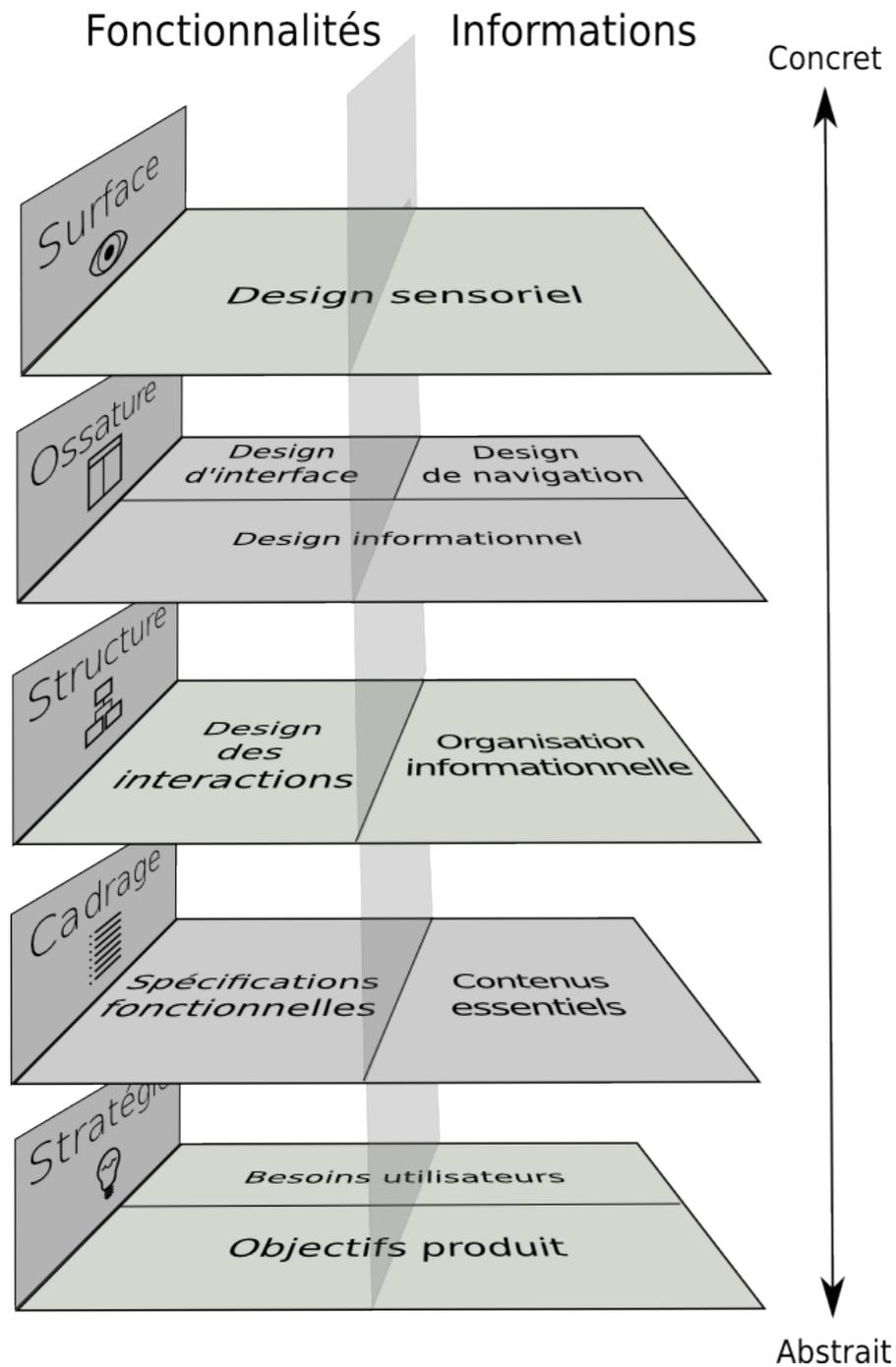
# Quels outils / méthodes / livrables ?



## Structure :

- > Principes d'interaction utilisés
  - Prototypage d'interactions clés
- > Architecture de l'information
  - Carte de site / application

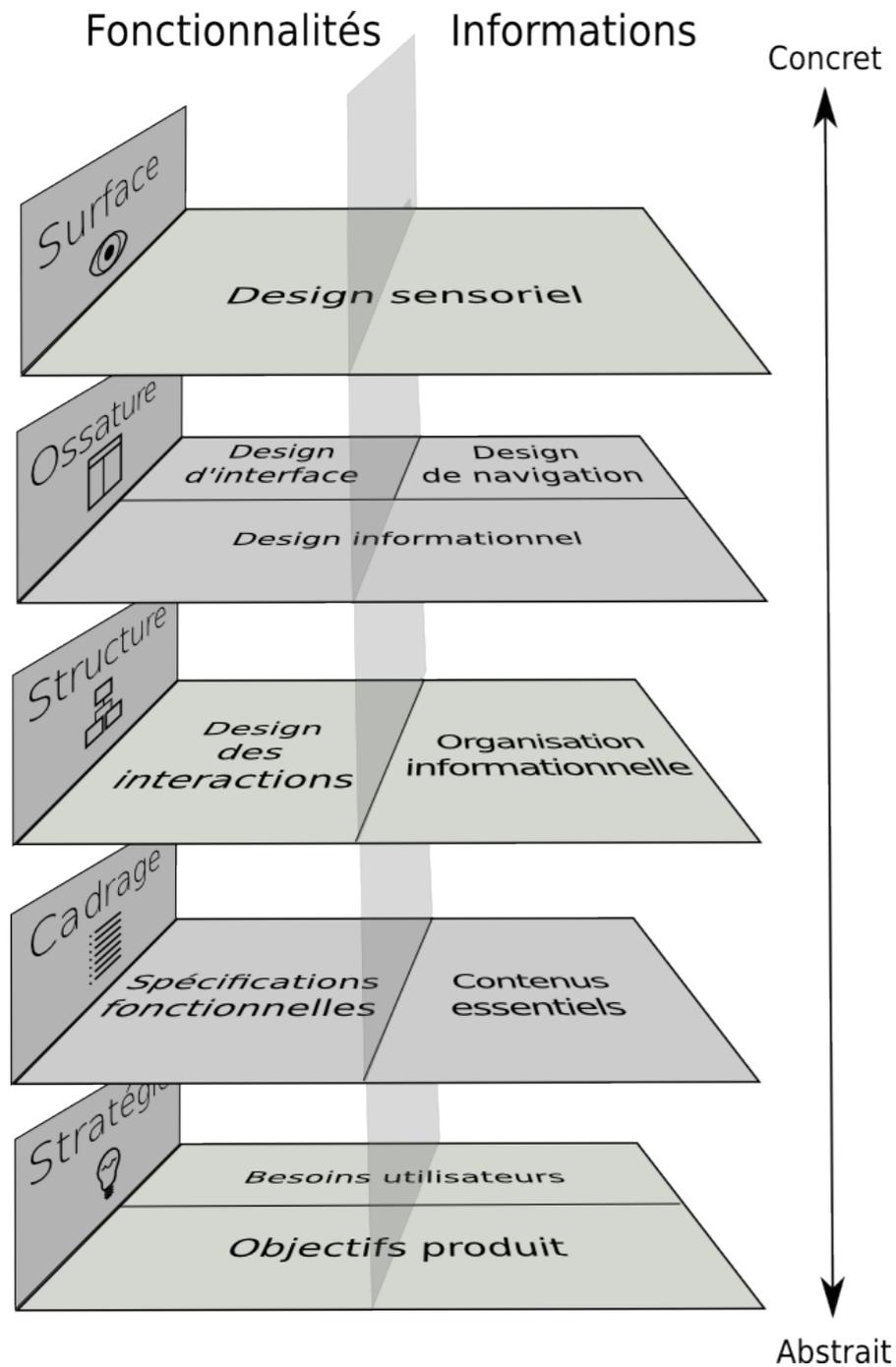
# Quels outils / méthodes / livrables ?



Ossature :

- > Définition des pages
- Prototypes papiers, wireframes

# Quels outils / méthodes / livrables ?



Surface :

- > Design visuel, sonore, etc.
- Maquettes hautes fidélités
- Chartes

- ▶ Les éléments d'expérience utilisateur
- ▶ **Design de service / Design trans-canal**
- ▶ Empathie
  - ▶ Méthodes de recueil de besoins
  - ▶ Les entretiens
  - ▶ Mise en pratique
- ▶ Intégrer l'UX dans les organisations

*Comment se repérer à l'école ?*

# Multi-canal : plusieurs canaux disponible

---



<http://liveworkstudio.com/>

# Trans-canal : expérience fluide entre canaux

---



<http://liveworkstudio.com/>

# Design de services

Points de contact

Canaux

 Lifecycle

Aware	Search	Buy	Receive	After Sale
Select Order Pay	Select Order Pay	Select Order Pay	Select Order Pay	Select Order Pay

CHANNELS	Face to Face		Customers can buy from the assistant.		
	Mobile		Purchase online.		
	Print				
	Call Center				

BACKSTAGE	Sales		Sales procedure.		
	Operational		Locate product in storage.		
	Support		Training and incentives.		

Autres acteurs

<http://liveworkstudio.com/>

- ▶ Introduction

- ▶ **Empathie**

  - ▶ Méthodes de recueil de besoins

  - ▶ Les entretiens

  - ▶ Mise en pratique

- ▶ Intégrer l'UX dans les organisations

- ▶ Introduction
- ▶ **Empathie**
  - ▶ **Méthodes de recueil de besoins**
  - ▶ Les entretiens
  - ▶ Mise en pratique
- ▶ Intégrer l'UX dans les organisations

# Pourquoi la recherche amont

---

*Mettre des mots sur l'évident*

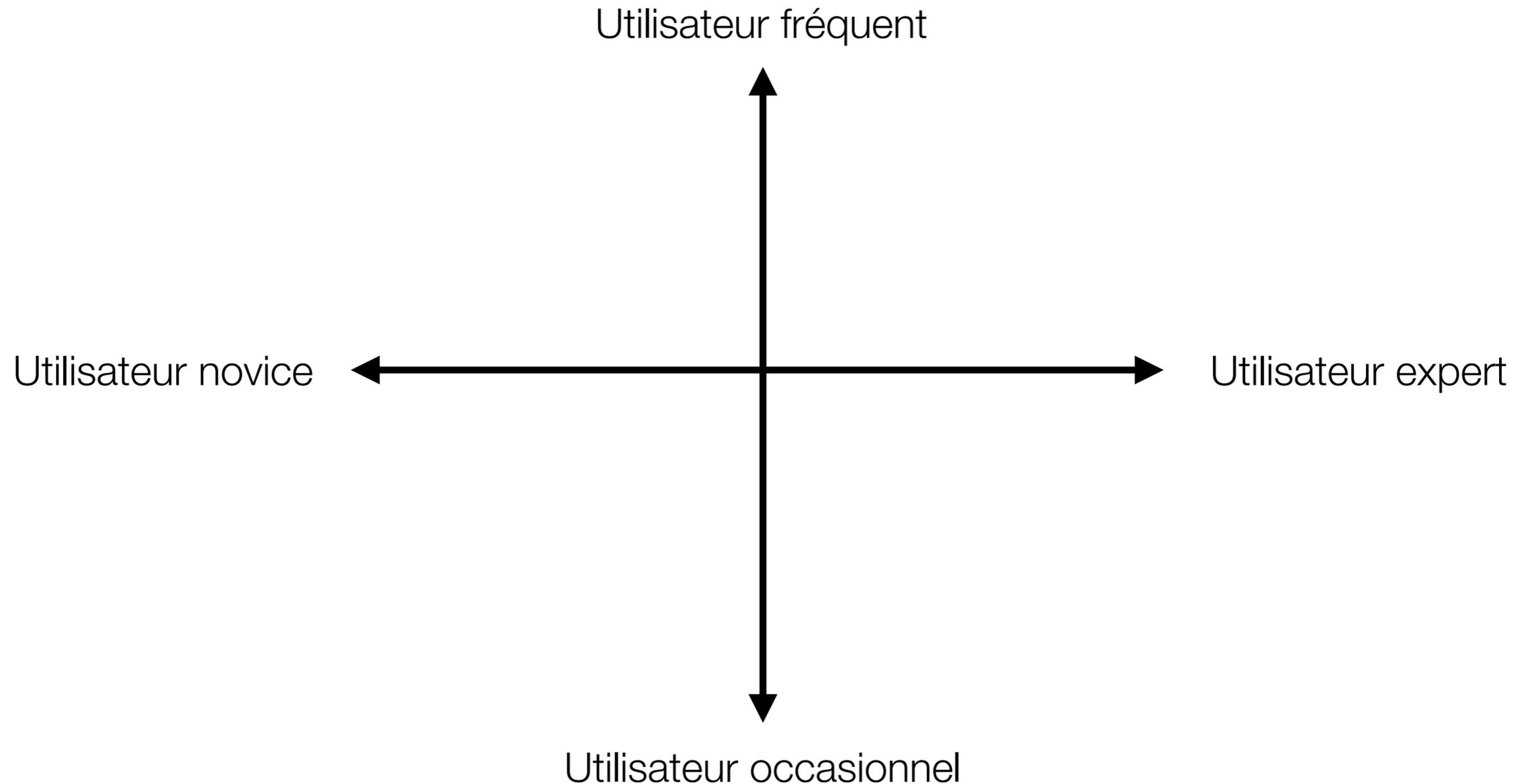
# Pourquoi la recherche amont

---

- ▶ Instrument de connaissance,  
/ en complément de la recherche de bureau
- ▶ Aide à la réflexion  
forcer à questionner ses préjugés
- ▶ Outil pour communiquer et légitimer  
permet de produire une vérité (avec ses limites)

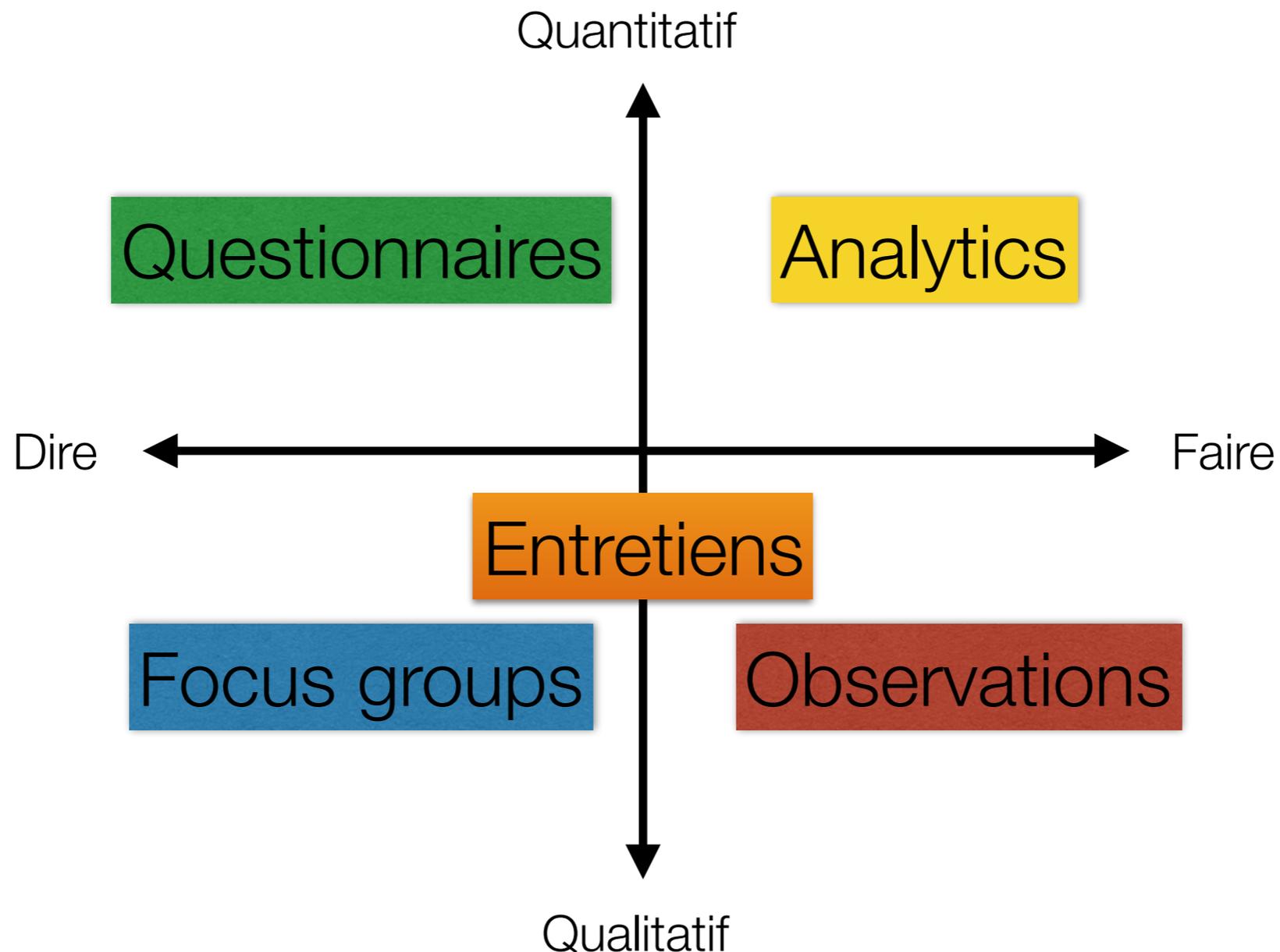
# Des utilisateurs différents vont avoir besoin de solutions différentes

---



# Une grande variété de méthodes

---



- ▶ Introduction
- ▶ **Empathie**
  - ▶ Méthodes de recueil de besoins
  - ▶ **Les entretiens**
  - ▶ Mise en pratique
- ▶ Intégrer l'UX dans les organisations

# Ce que les gens ne peuvent pas dire

---

Les gens comprennent le monde selon une structure qui a ses limites. Il est difficile de voir au delà.

- ▶ Ce qu'ils feraient / aimeraient / voudraient dans un scénario hypothétique.
- ▶ A quelle fréquence ils font telle ou telle chose
- ▶ À quand remonte la dernière fois qu'ils ont fait quelque chose
- ▶ Combien ils aiment quelque chose sur une échelle absolue

*On ne peut pas demander aux gens  
les fonctionnalités qu'ils voudraient avoir.*

# Ce que les gens peuvent dire

---

Ce qu'ils font en "général"

Comment ils le font

Leurs opinions sur leurs activités actuelles

Leurs problèmes avec leurs activités actuelles

Combien ils aiment une chose par rapport à une autre

# Principes et trucs

---

- ▶ Se présenter, expliquer votre but
- ▶ L'entretien est à propos d'eux, pas de vous
- ▶ Poser des questions ouvertes, sans biais
- ▶ Poser la question et laisser le temps de répondre
- ▶ Accompagner / développer
  - ▶ Ajuster les questions aux réponses précédentes
  - ▶ Poser les questions dans une langue qu'ils utilisent
  - ▶ Se baser sur / et demander des exemples
- ▶ Être flexible

# Principes et trucs

---

Se concentrer sur les objets, autant que sur la parole.

- ▶ Faire les entretiens *in-situ* autant que possible.

# L'incident critique

---

- ▶ Recueillir des exemples précis de problèmes auxquels font face les intervenants
  - ▶ Entretien dans l'environnement de travail / à la maison (selon)
  - ▶ Demander de se rappeler d'un problème donné
  - ▶ Donner une limite temporelle - 1 semaine
  - ▶ Demander de revenir sur l'incident en détail, ou même de le rejouer

Clarifier ce qui relève de l'habitude et/ou de l'exceptionnel

# Structure de l'entretien

---

- ▶ Introduction : se présenter, expliquer les objectifs de l'entretien, clarifier les questions éthiques, demander la permission d'enregistrer, présenter un formulaire de consentement.
- ▶ Échauffement : quelques questions faciles et non menaçantes
- ▶ Corps de l'entretien : questions dans un développement logique
- ▶ Conclusion : quelques questions faciles pour diminuer la tension vers la fin
- ▶ Fin : remercier l'interviewé, signaler la fin, terminer l'enregistrement
  - ▶ Les informations les plus intéressantes arrivent à ce moment là !

# Les outils de collecte

---

Vidéo - si accepté

Audio - si accepté

Notes écrites

Des photos !

Entretien en paire :

- ▶ l'un responsable de la capture et de la prise note,
- ▶ l'autre écoute et mène l'entretien

- ▶ Introduction

- ▶ **Empathie**

  - ▶ Méthodes de recueil de besoins

  - ▶ Les entretiens

  - ▶ **Mise en pratique**

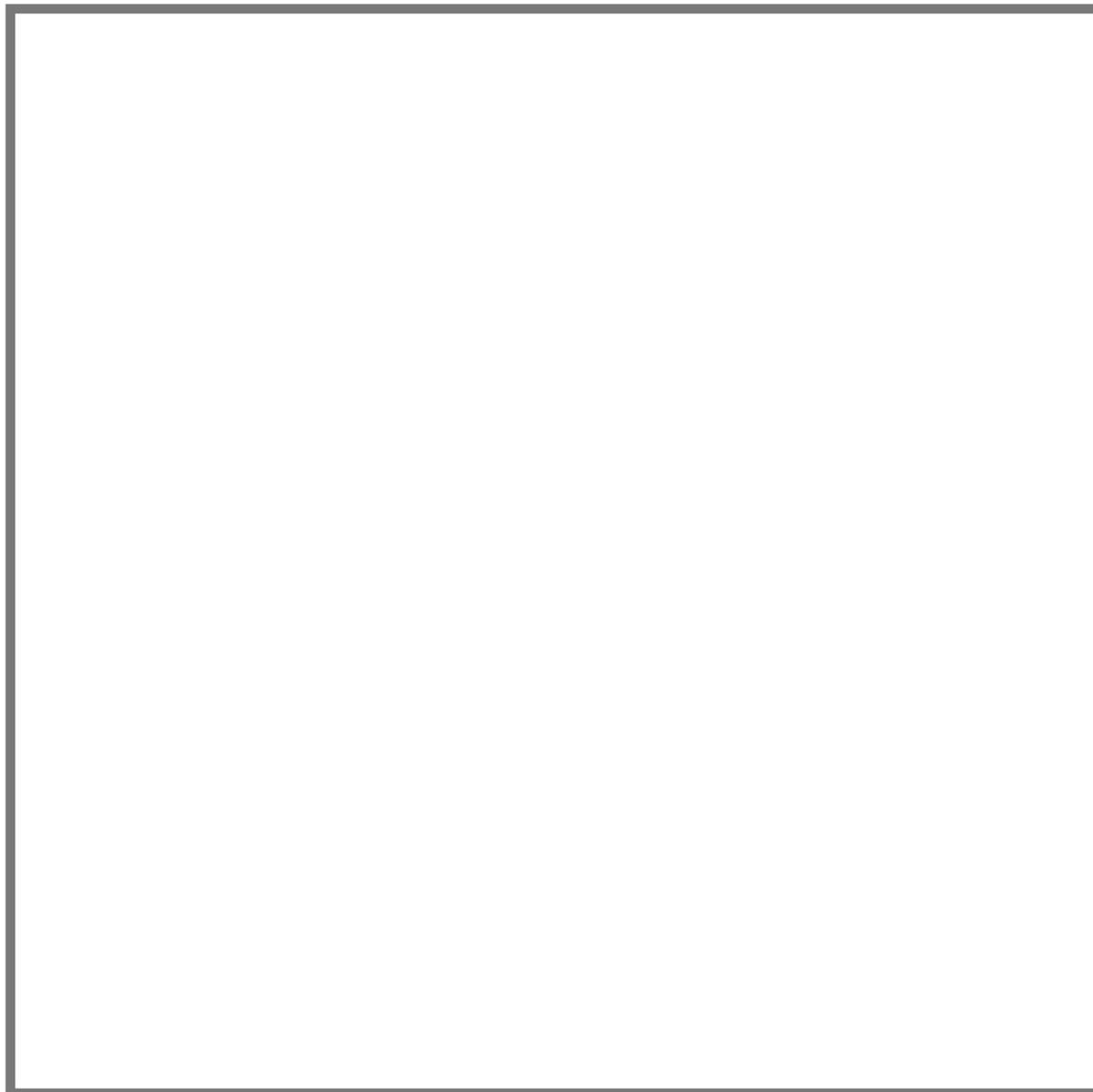
- ▶ Intégrer l'UX dans les organisations

# Comprendre les besoins.

---

## 1. Entretien.

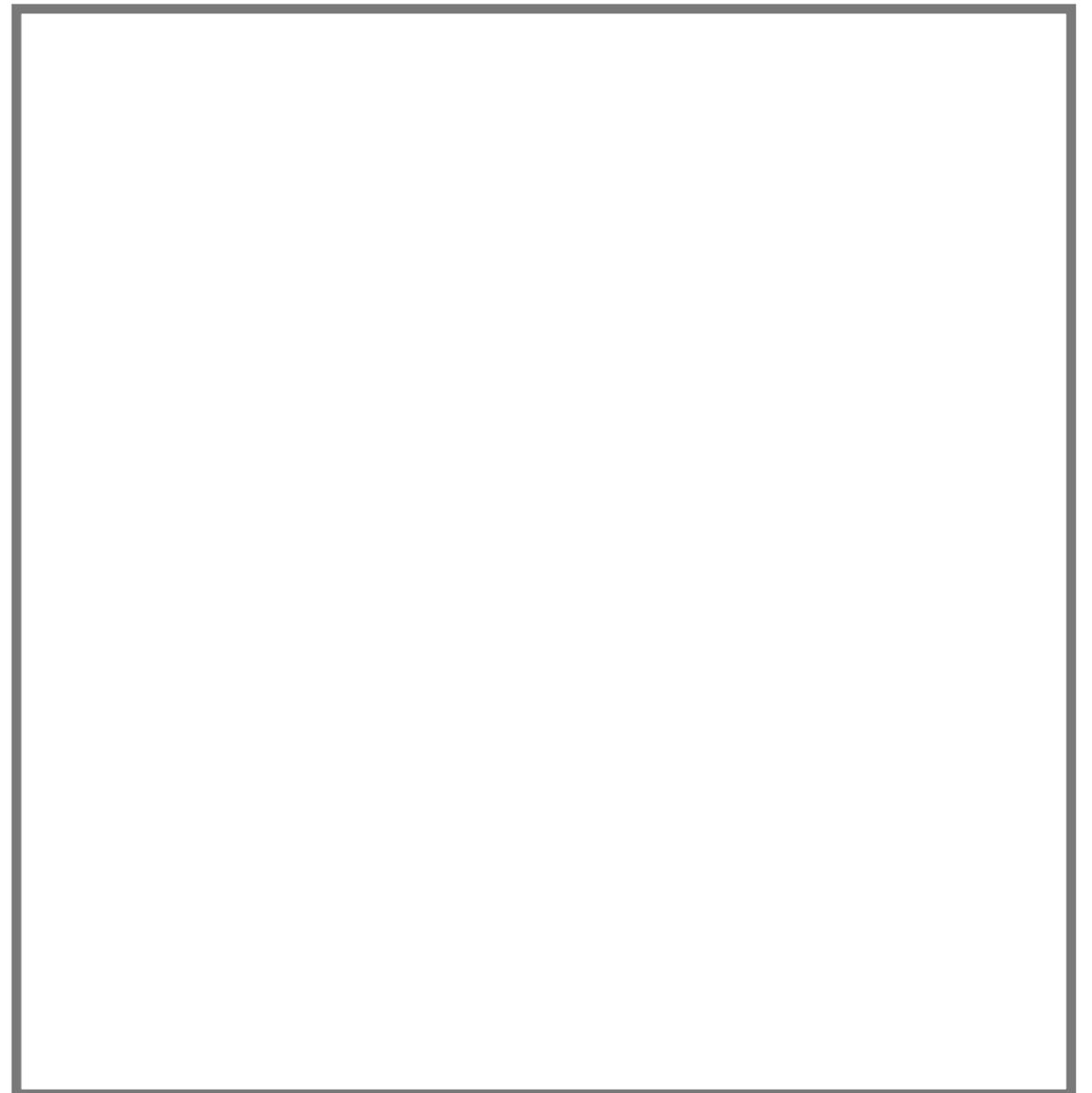
8 min – 2 sessions de 4 minutes



Changer de rôle et recommencer

## 2. Creuser.

6 min – 2 sessions de 3 minutes



Changer de rôle et recommencer

# Recadrer le problème

---

## 3. Découvertes

3 min

### Objectifs et souhaits :

Qu'est ce que votre binôme essaie de faire?

\*utiliser des verbes

**Découvertes** : Choses apprises sur les motivations ou sentiments de votre binôme. Qu'est ce que votre binôme semble ne pas voir dans son expérience ?

\* intuiter de ce que vous avez entendu

## 4. Définir le problème

6 min

nom \_\_\_\_\_

a besoin de \_\_\_\_\_

mais de manière surprenante,  
pour elle/lui

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

- ▶ Les éléments d'expérience utilisateur
- ▶ Design de service / Design trans-canal
- ▶ Empathie
  - ▶ Méthodes de recueil de besoins
  - ▶ Les entretiens
  - ▶ Mise en pratique
- ▶ **Intégrer l'UX dans les organisations**

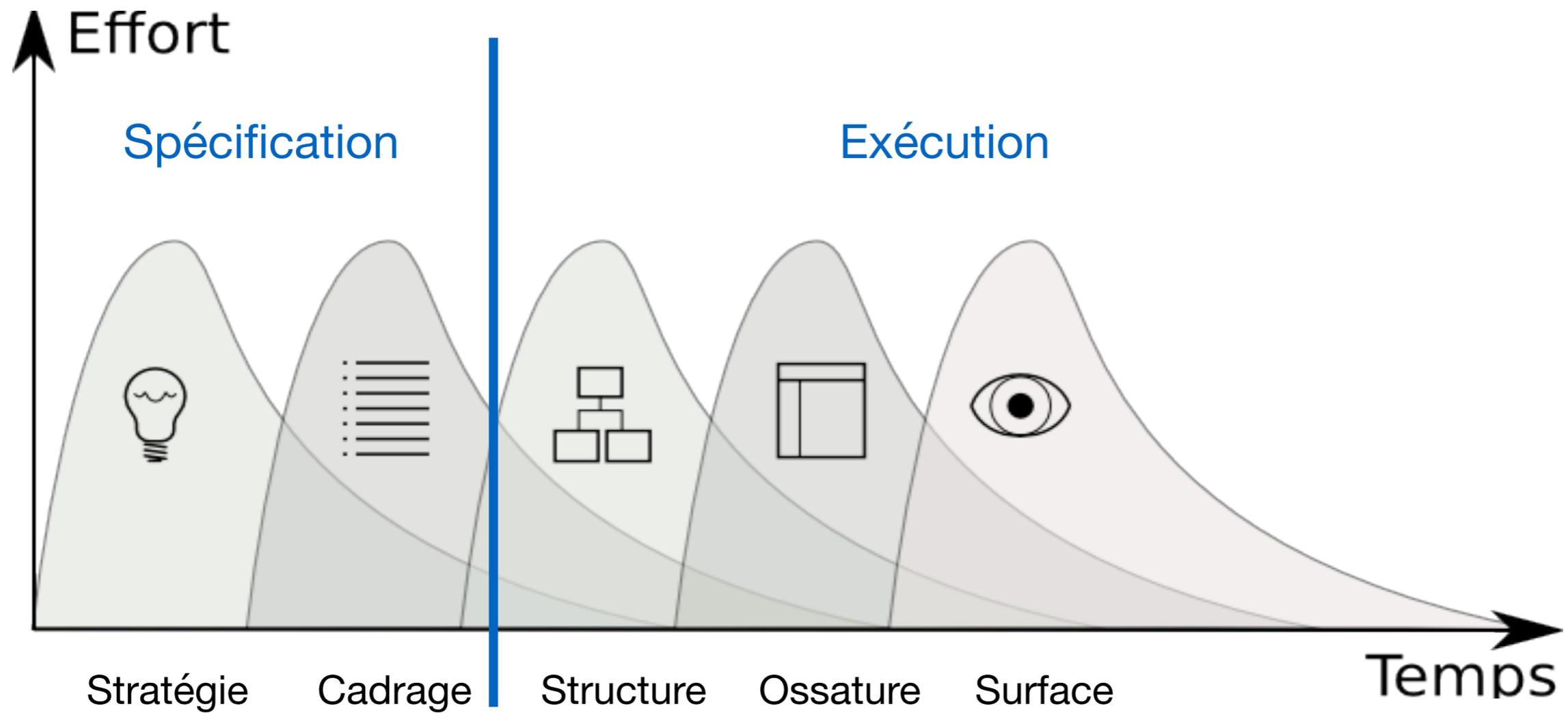
# Intégrer l'UX dans les organisations

---

Deux mouvements :

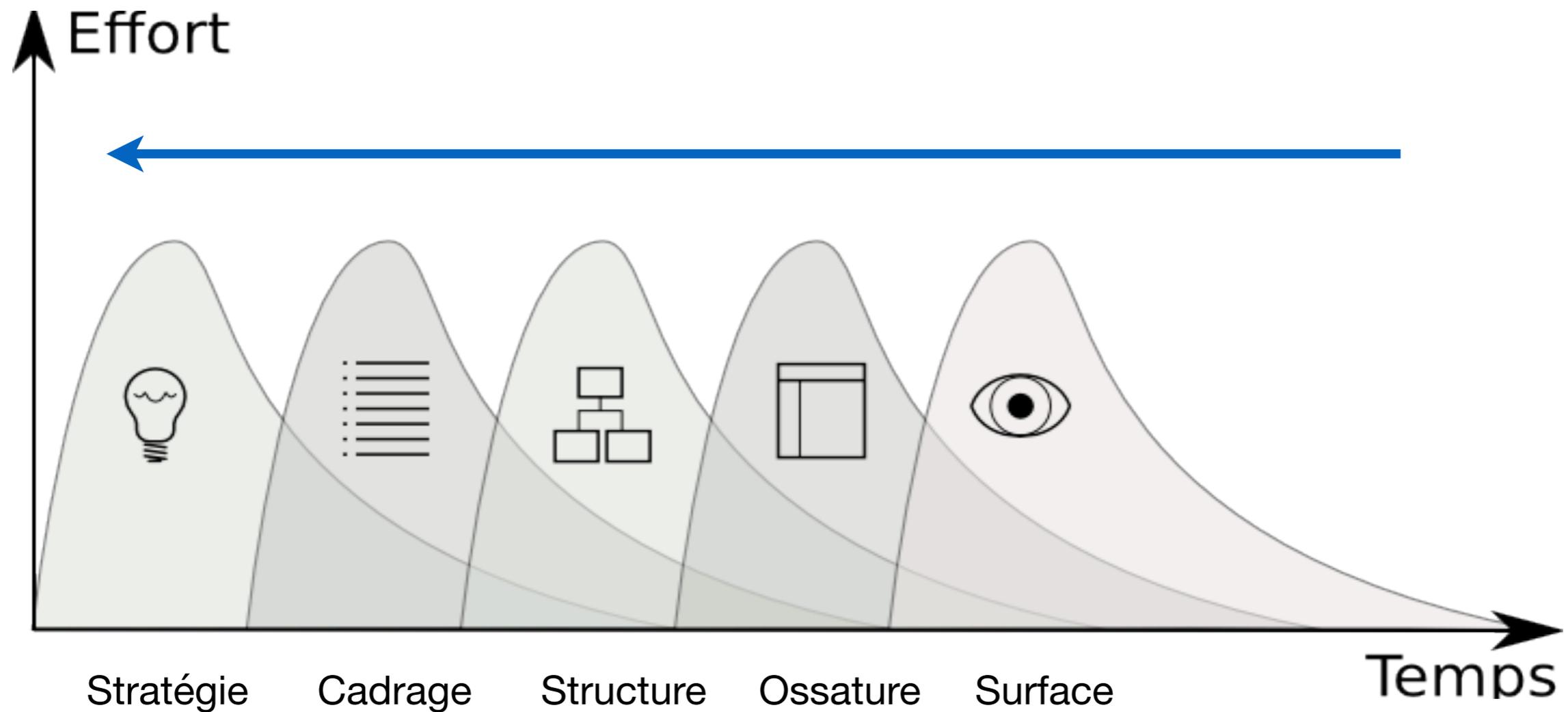
- ▶ s'adapter à l'organisation existante
- ▶ transformer l'organisation

# Un processus linéaire



# Renverser le processus

---



# Utiliser des données

---

1. Analytics
2. Entretiens

# Transformer l'organisation

---

- ▶ Travail de concert avec d'autres services autour des méthodes agiles.
- ▶ Introduire de nouveaux livrables
- ▶ Supprimer certains livrables

- ▶ Les éléments d'expérience utilisateur
- ▶ Design de service / Design trans-canal
- ▶ Empathie
  - ▶ Méthodes de recueil de besoins
  - ▶ Les entretiens
  - ▶ Mise en pratique
- ▶ Intégrer l'UX dans les organisations