

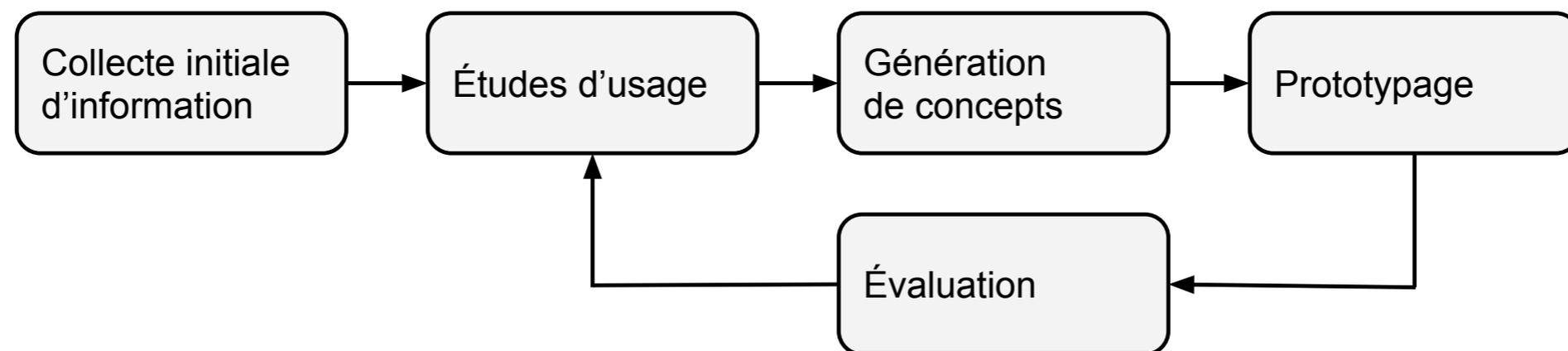
INF03 Expérience Utilisateur

3. Approches et méthodes

Aurélien Tabard

Rappels des dernières séances – 1

- ▶ Historique de l'UX : Design et Informatique.
- ▶ Définition de l'UX :
 - ▶ *All the aspects of how people use an interactive product: the way it feels in their hands, how well they understand how it works, how they feel about it while they're using it, how well it serves their purposes, and how well it fits into the entire context in which they are using it.*
 - Alben, L. 1996, Quality of Experience. Interactions, 3 (3), 11-15
- ▶ Le cycle de conception UX



Rappels des dernières séances – 2

- ▶ Recherche utilisateur
Pourquoi, origines, approches
- ▶ Comment faire des entretiens
- ▶ Projet : Embarquement Cozycloud

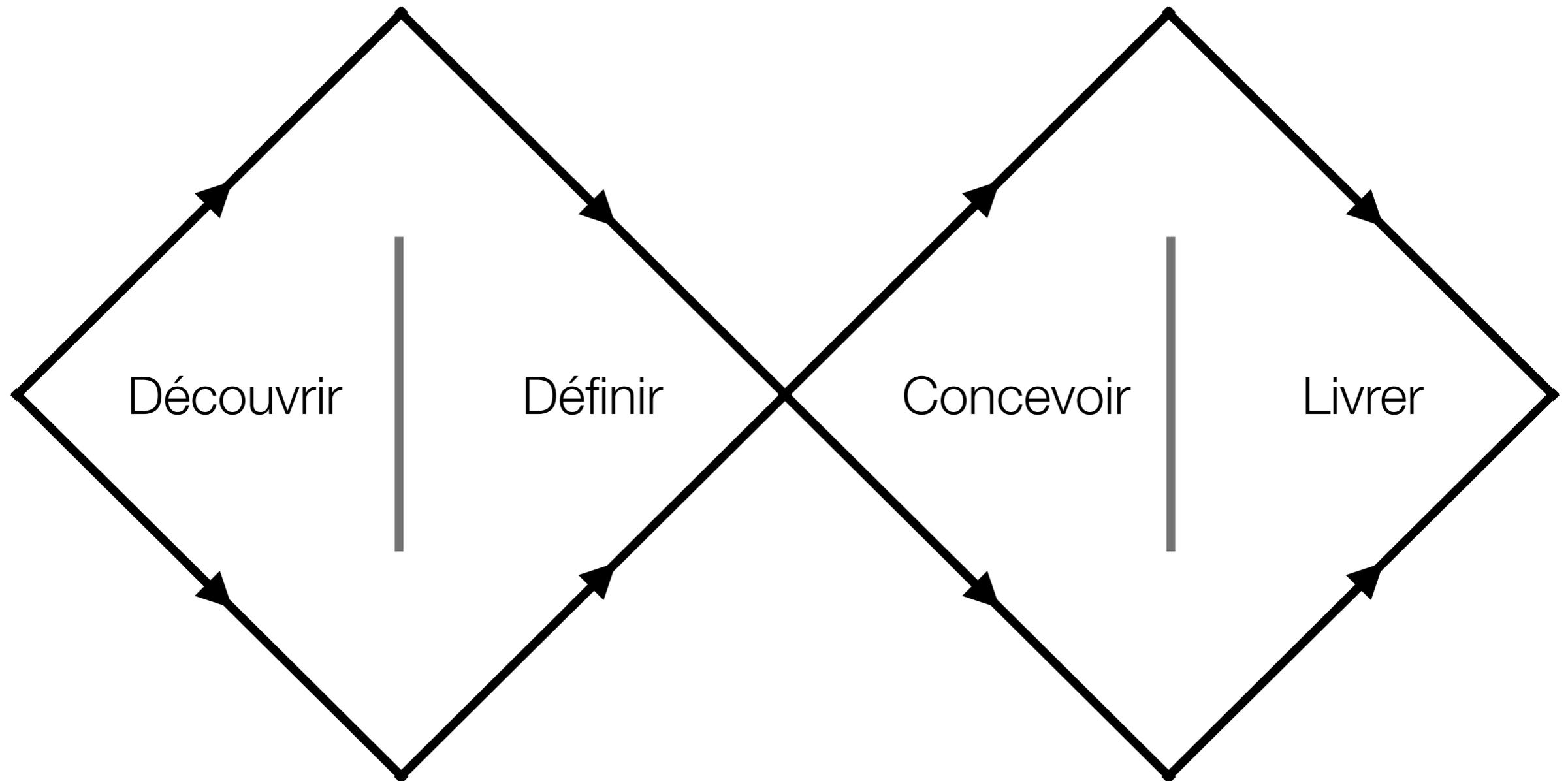
Plan pour aujourd'hui

- ▶ Aperçu des autres méthodes
- ▶ Point sur les entretiens
 - ▶ Canevas
 - ▶ Entretiens prévus
- ▶ Approches

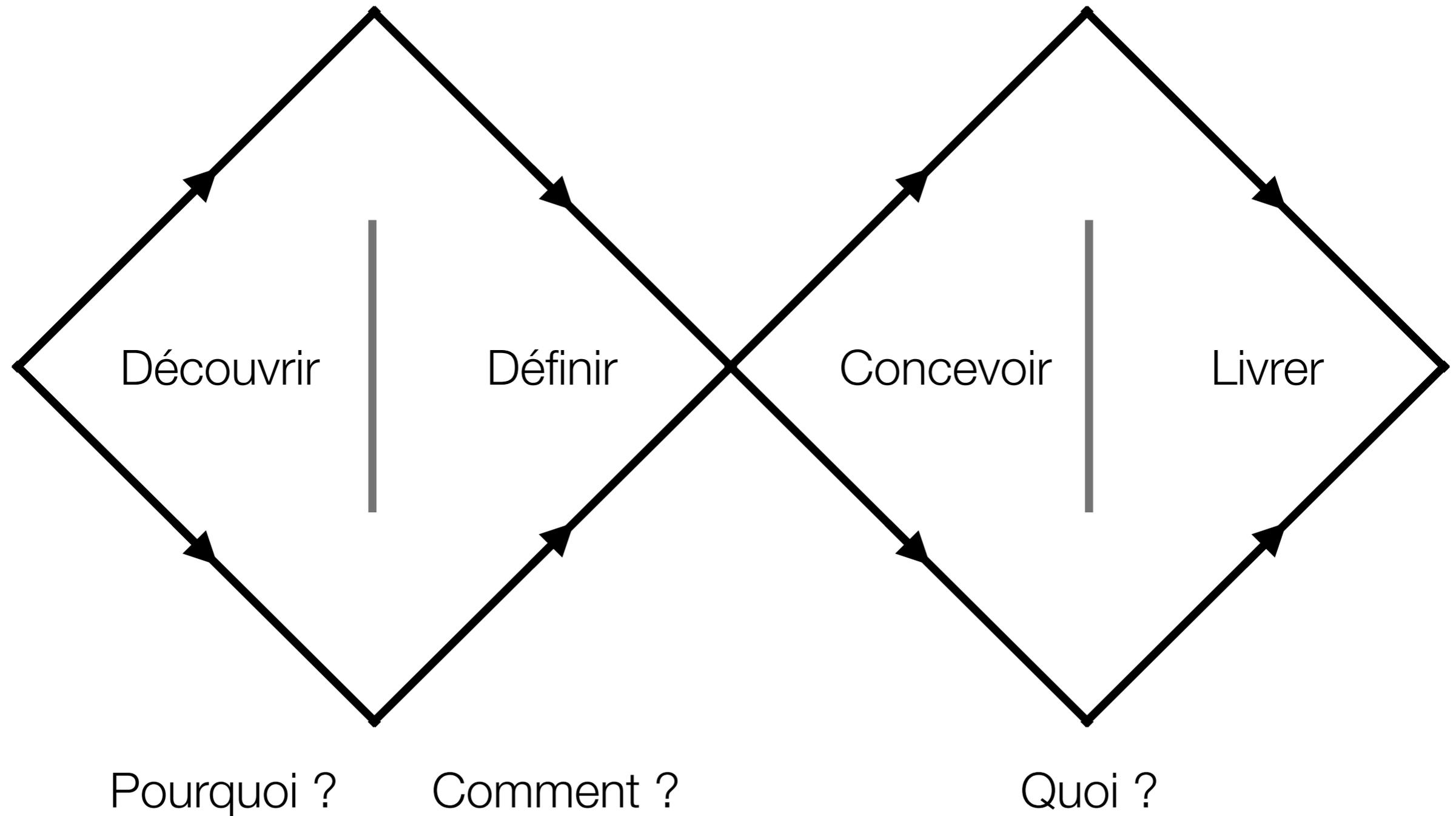
Plan

- ▶ Rappel
- ▶ Approches
 - ▶ Design centré utilisateur (UCD)
 - ▶ Design d'activité
 - ▶ System Design
 - ▶ Genius design

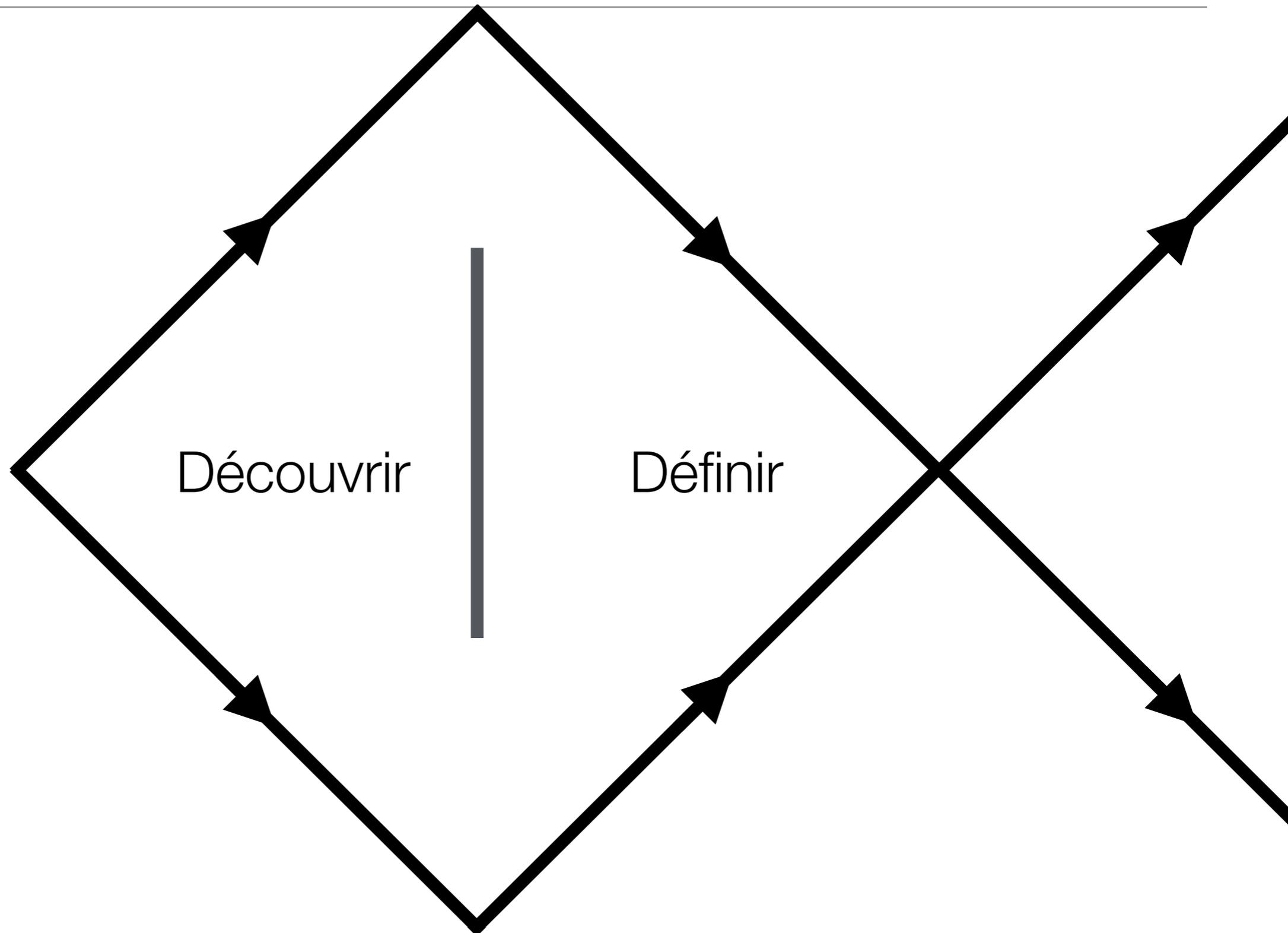
Double diamant



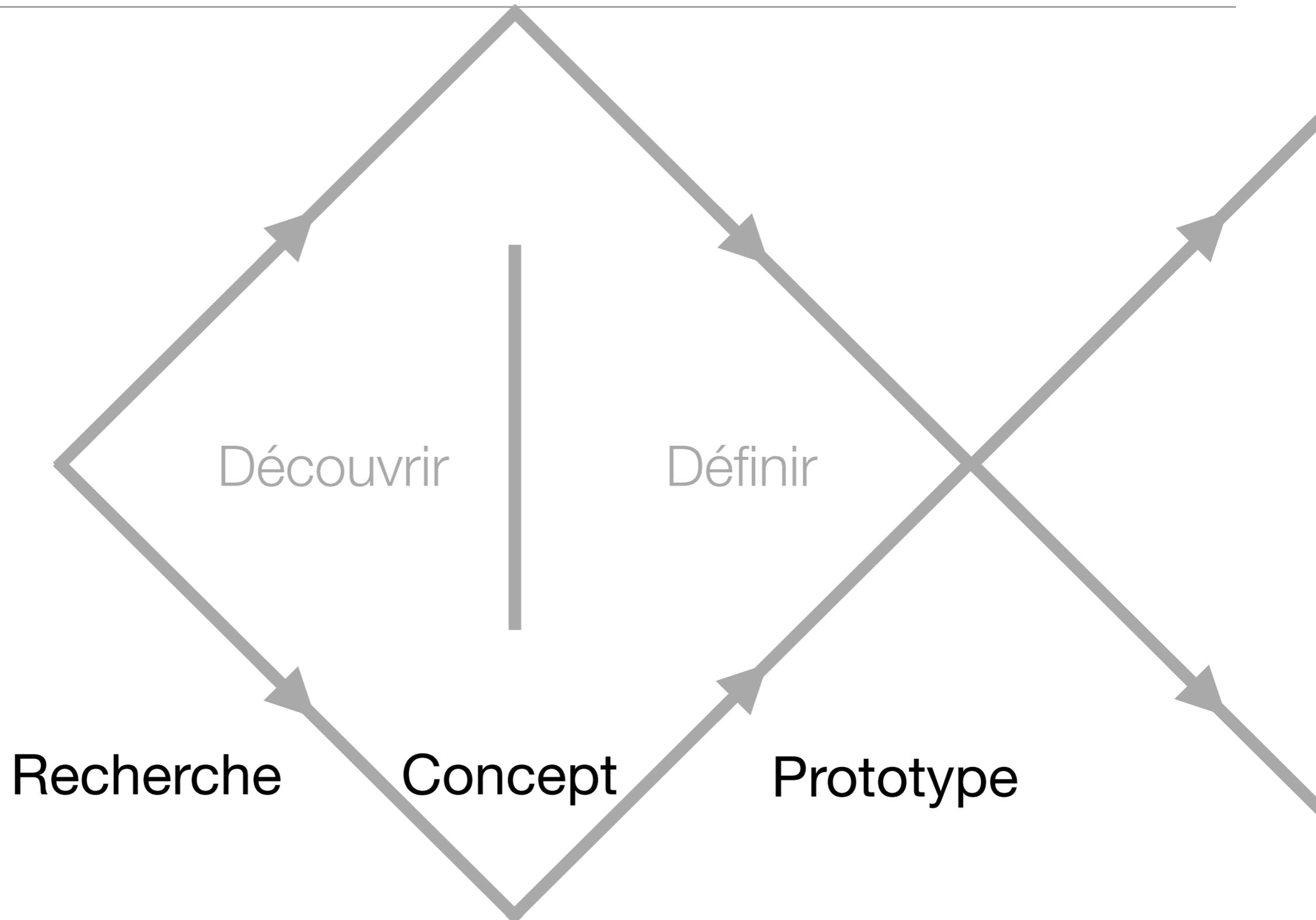
Double diamant



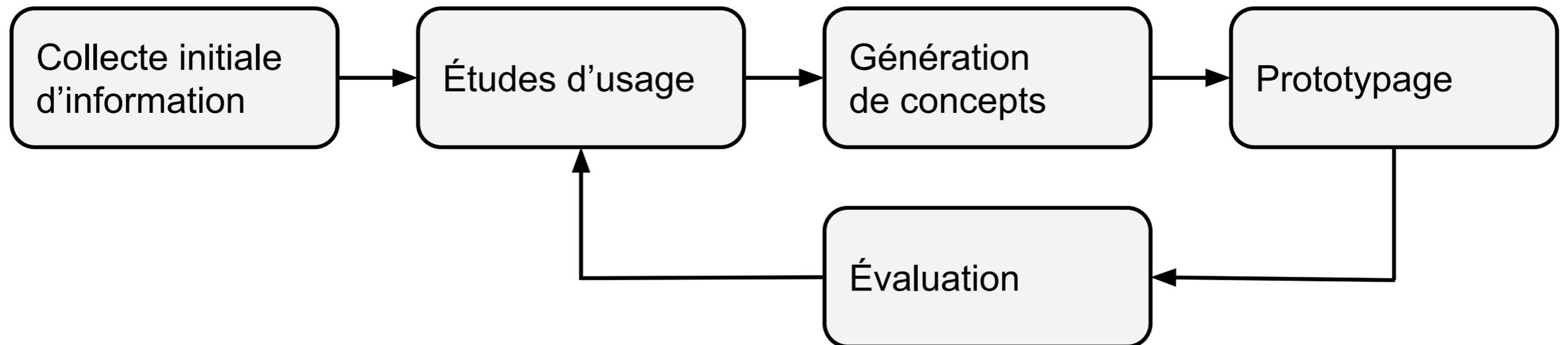
Double diamant



Double diamant



Processus Centré Utilisateur



Plan

- ▶ Rappel processus
- ▶ Approches

Questions influençant les approches

Quel est l'objectif des concepteurs ?

- ▶ pratique ou recherche

Quel est le rôle des concepteurs ?

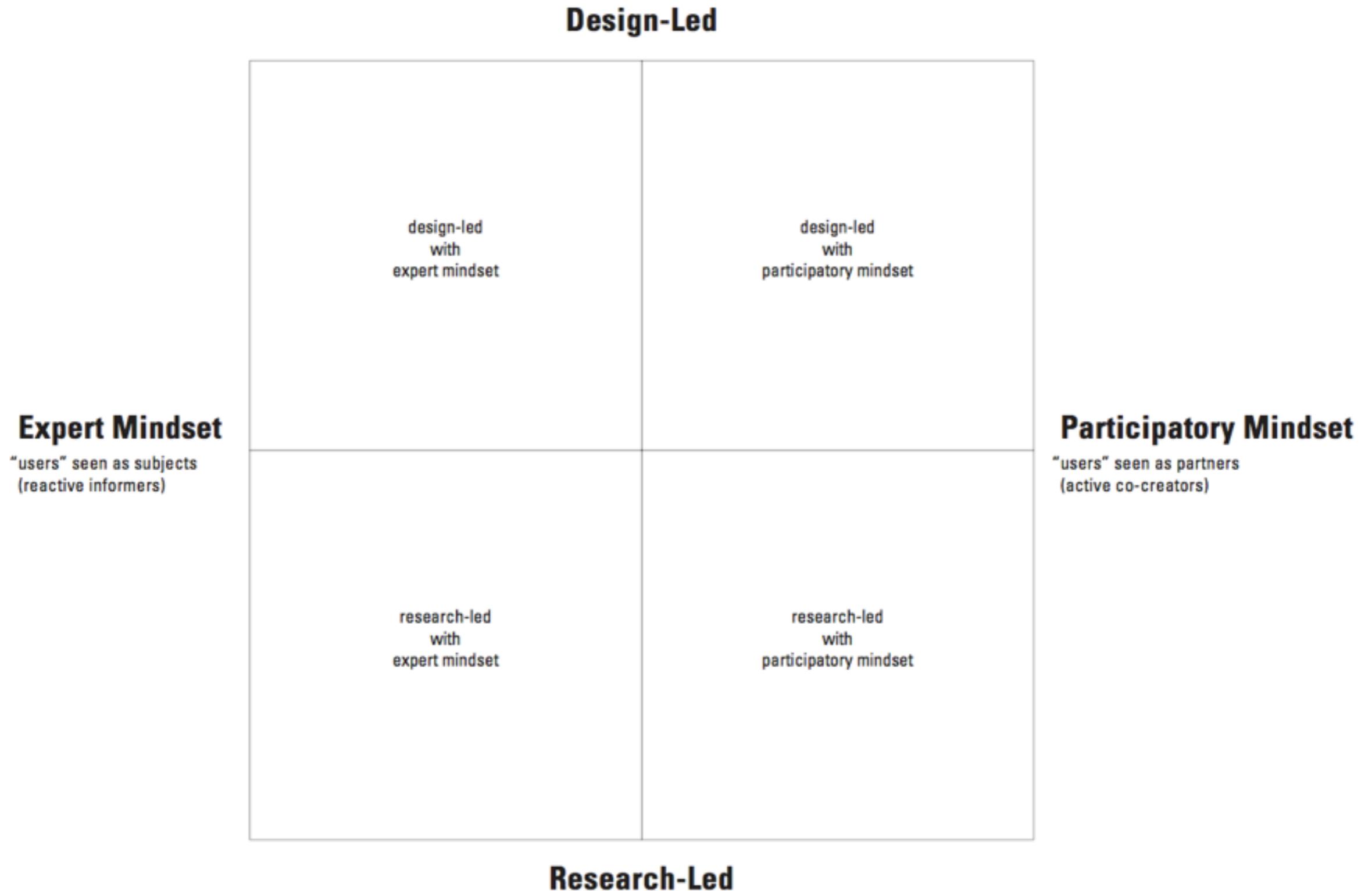
- ▶ expert ou facilitateur

Quel est le rôle des utilisateurs ?

- ▶ client ou participant

Les dimensions

Sanders, E. An Evolving Map of Design Practice and Design Research. In ACM Interactions 15,6 2008



Quelques approches

1. Design centré utilisateur (UCD)
2. Design systémique
3. “Genius” design

Quelques approches

- ▶ Peuvent être utilisées dans des situations très différentes, pour concevoir des produits variés : système de santé, site Web, électroménager...
- ▶ Changer d'approche selon le contexte
- ▶ Combiner les approches au besoin
- ▶ Les situations problématiques peuvent être améliorées en s'appuyant sur ces démarches

Quelques approches

1. Design centré utilisateur (UCD)
2. Design systémique
3. “Genius” design

L'exemple de la souris MS



Paul Bradley

- ▶ Conçoit la “Microsoft Mouse”
- ▶ Suit un processus centré utilisateur
- ▶ Aide les designers à développer leurs prototypes chez IDEO.

La conception centrée utilisateur

Philosophie : L'utilisateur sait mieux ("knows best").

- ▶ Les gens qui vont utiliser un produit connaissent mieux leurs besoins, objectifs et préférences.
- ▶ **Les concepteurs ne sont pas les utilisateurs**
- ▶ Participations des utilisateurs à toutes les phases du processus de conception
- ▶ Racines dans le design industriel et l'ergonomie, voir H. Dreyfuss et son livre de 1955 "Designing for People"

La conception centrée utilisateur

- ▶ Longtemps ignoré en informatique
- ▶ Émerge progressivement avec le développement de l'informatique personnelle

Principes de base

Focus initial sur les utilisateurs et leurs tâches : en étudiant leurs propriétés cognitive, comportementales, sensori-motrices, sociales...

Approche empirique : observation et analyse des réactions et de la performances des utilisateurs à des prototypes, des scénarios.

Conception itérative : identifier rapidement les problèmes sont pour pouvoir les corriger en amont.

Les activités de base

- ▶ Identifier les besoins
- ▶ Développer des concepts alternatives
- ▶ Fabriquer ces concepts
- ▶ Tester ces concepts

Plus d'engagement : la conception

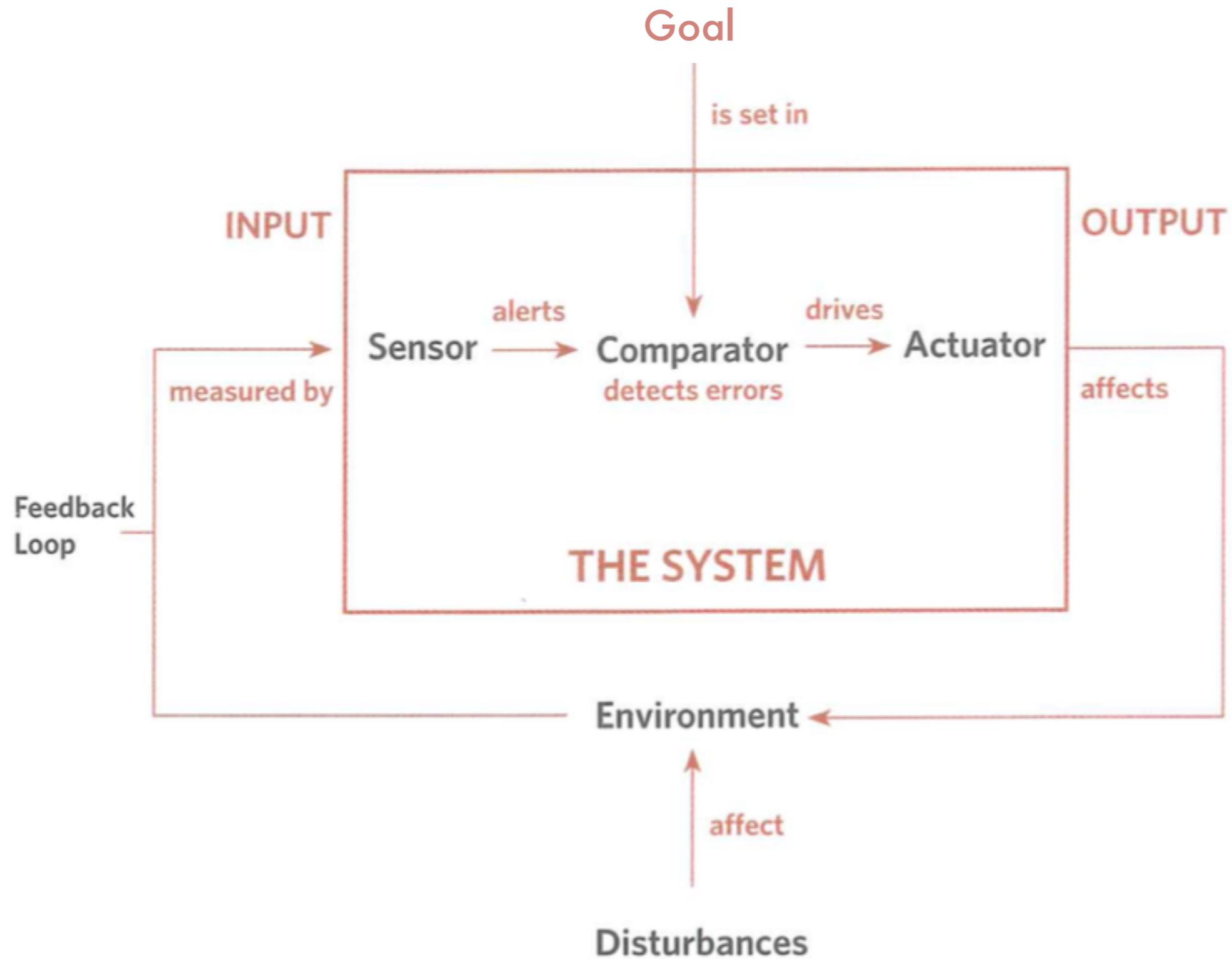
Quelques approches

1. Design centré utilisateur (UCD)
2. Design systémique
3. “Genius” design

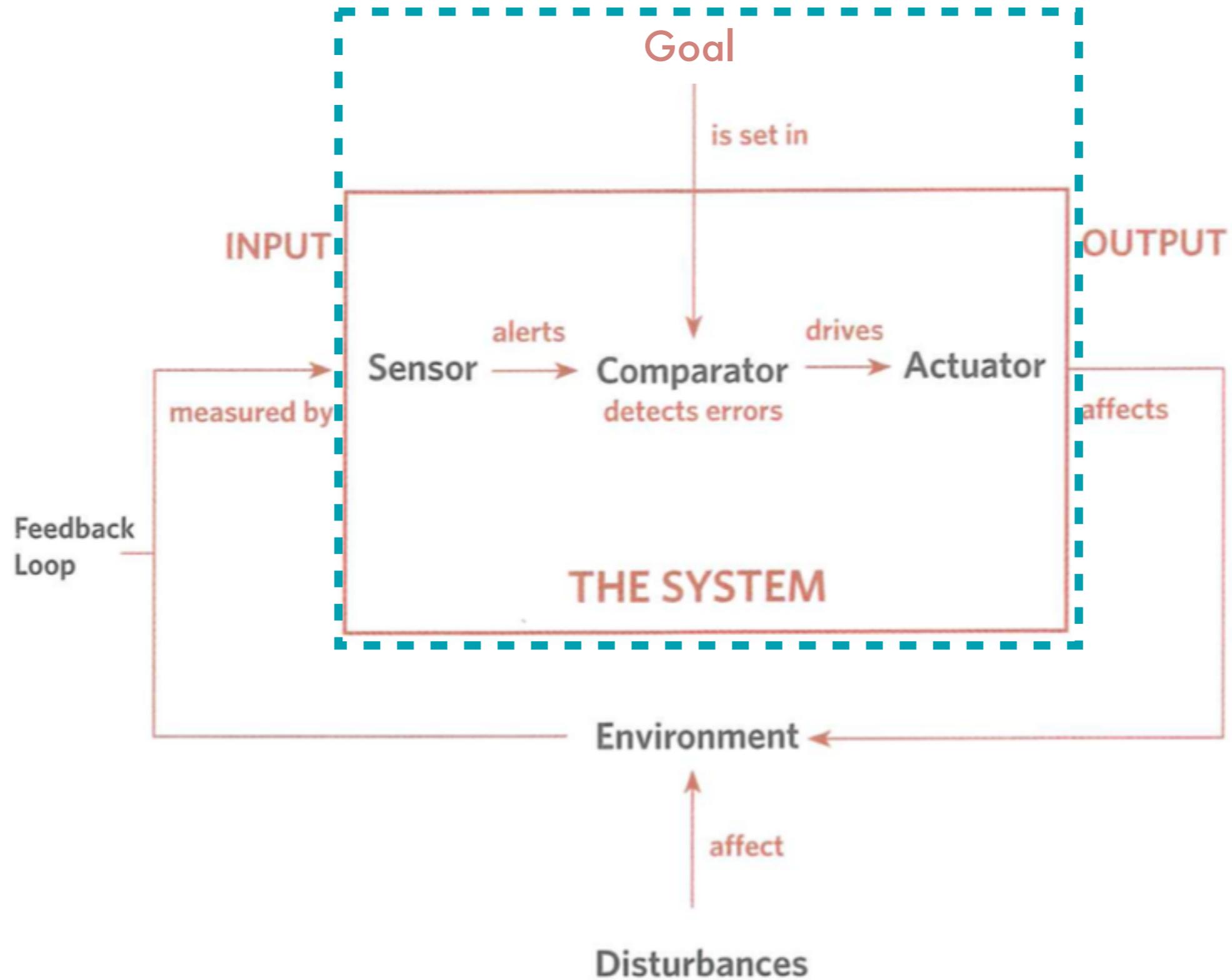
Design systémique

- ▶ Méthode analytique
- ▶ Identifier l'ensemble des entités qui interagissent au centre du processus de conception.
- ▶ Les systèmes peuvent être simple (chauffage central) ou complexes (réseau de transport)
- ▶ Bien pour approcher des problèmes complexes impliquant un grand nombre d'acteurs

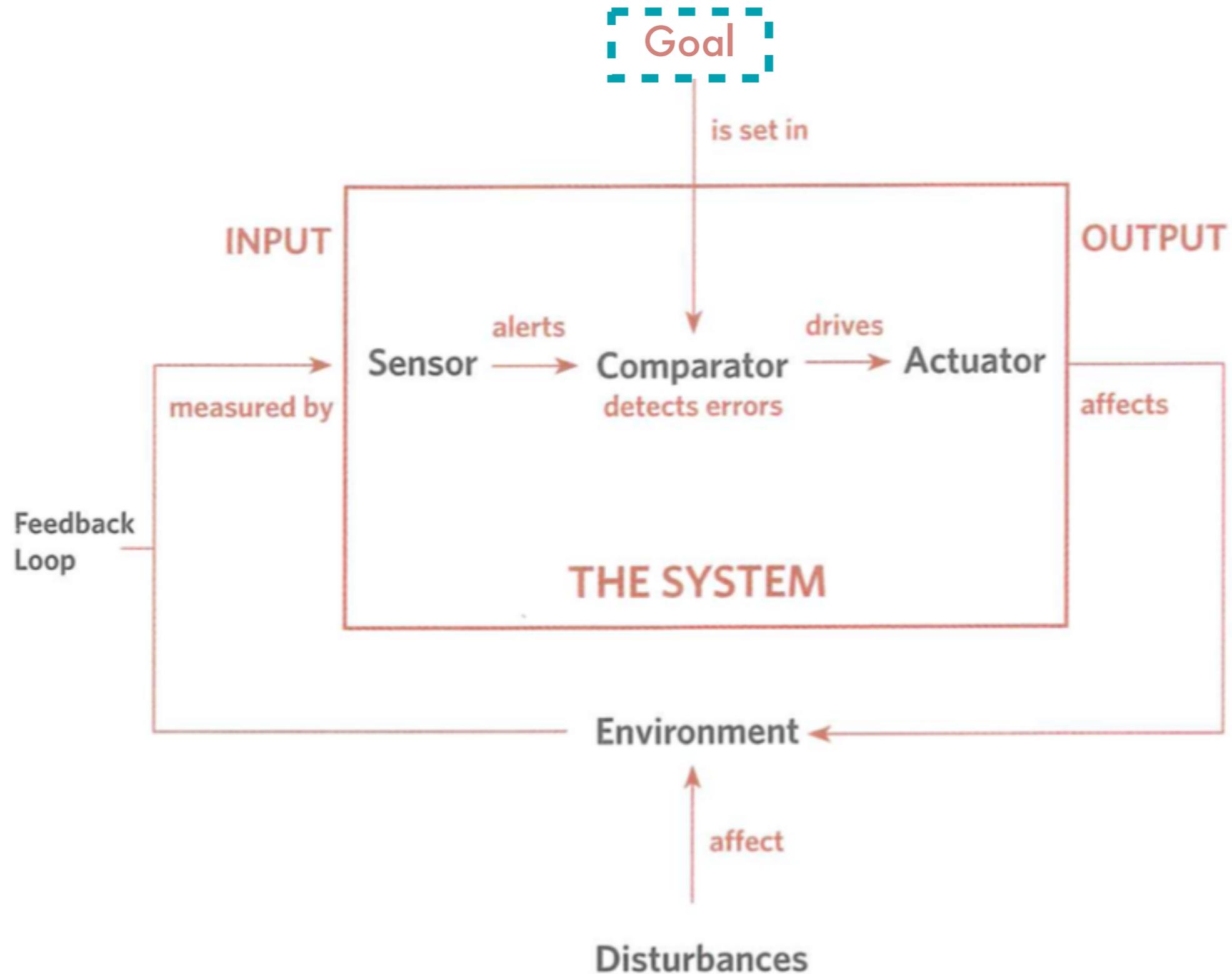
Design systémique



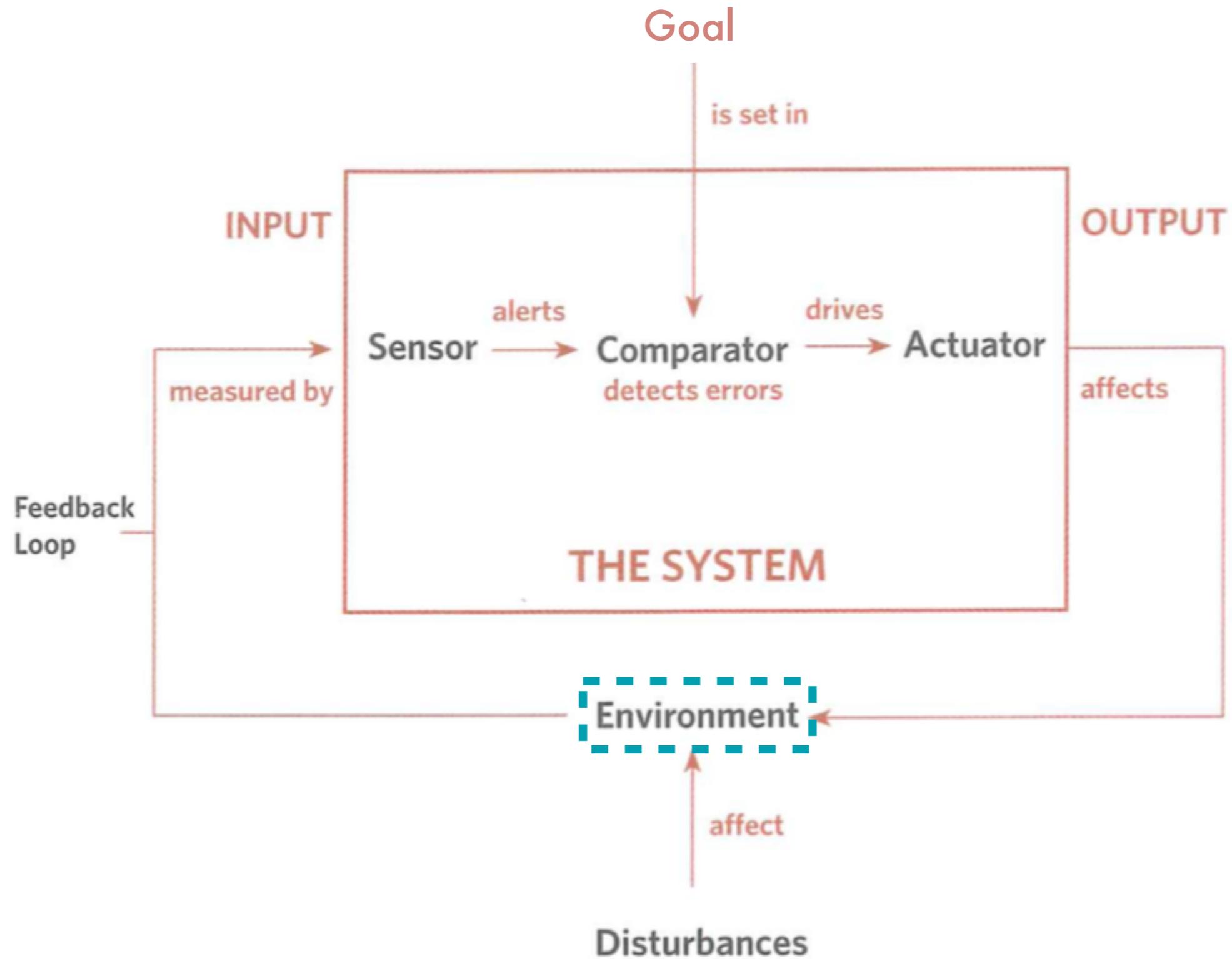
Les éléments de base



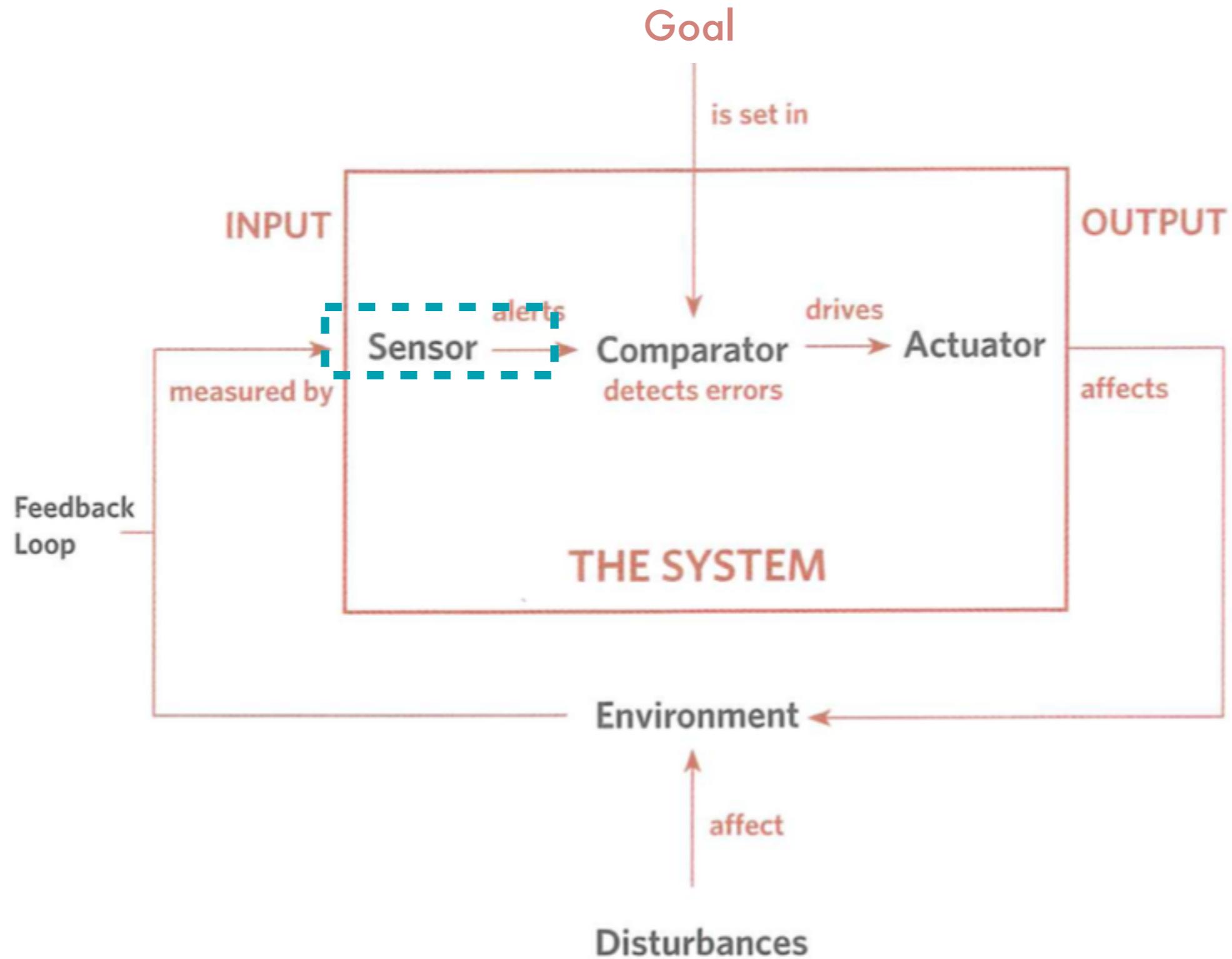
Les éléments de base



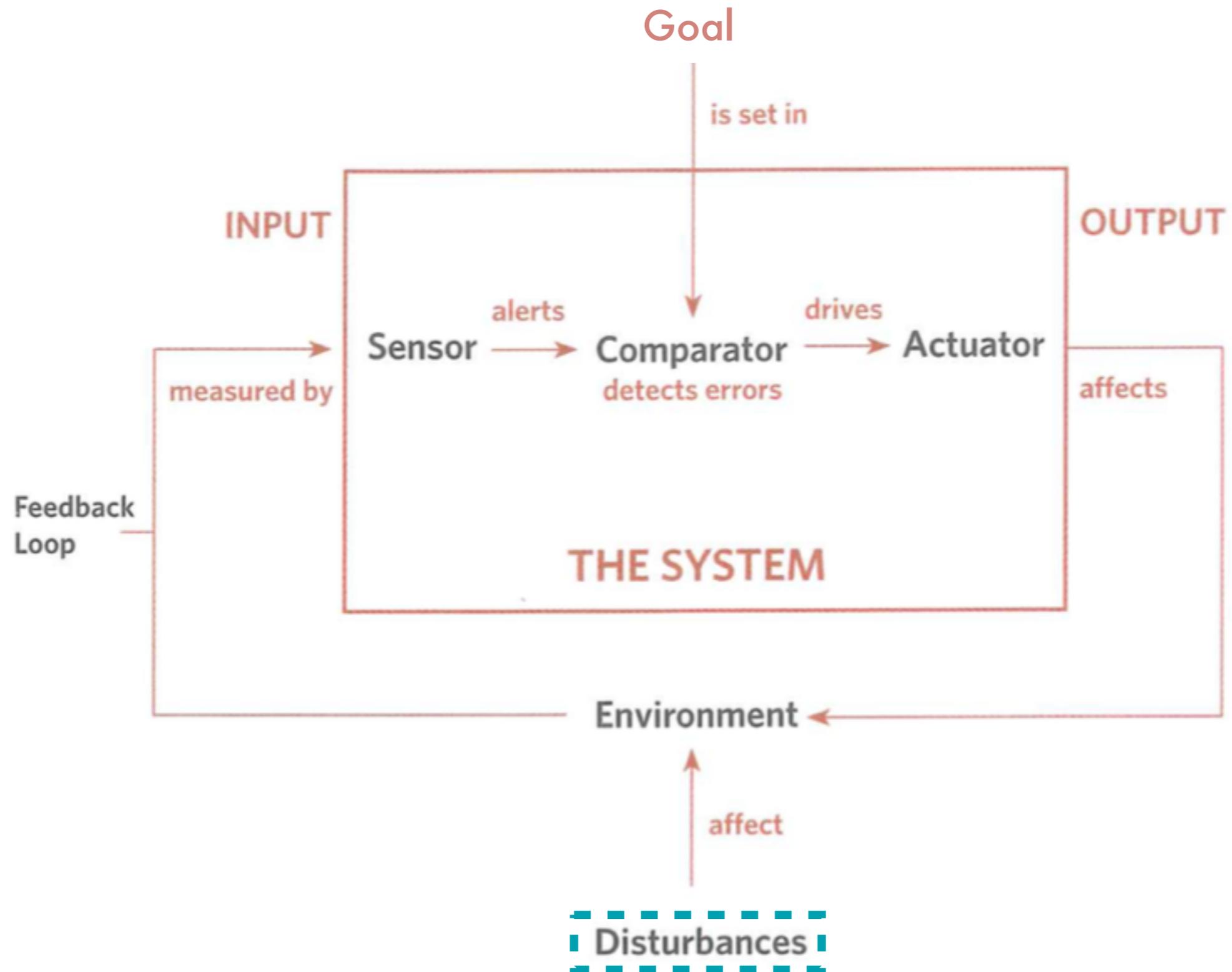
Les éléments de base



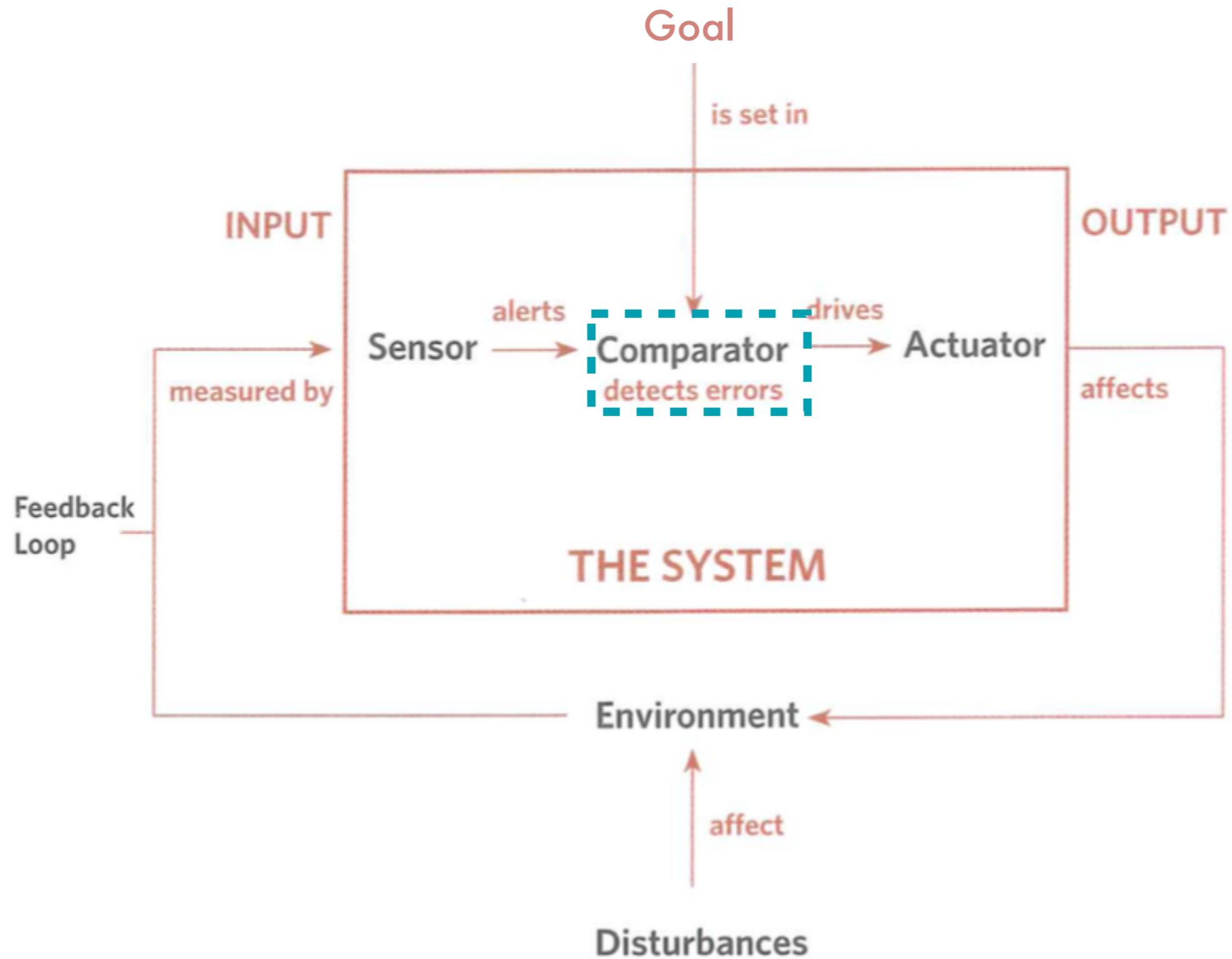
Les éléments de base



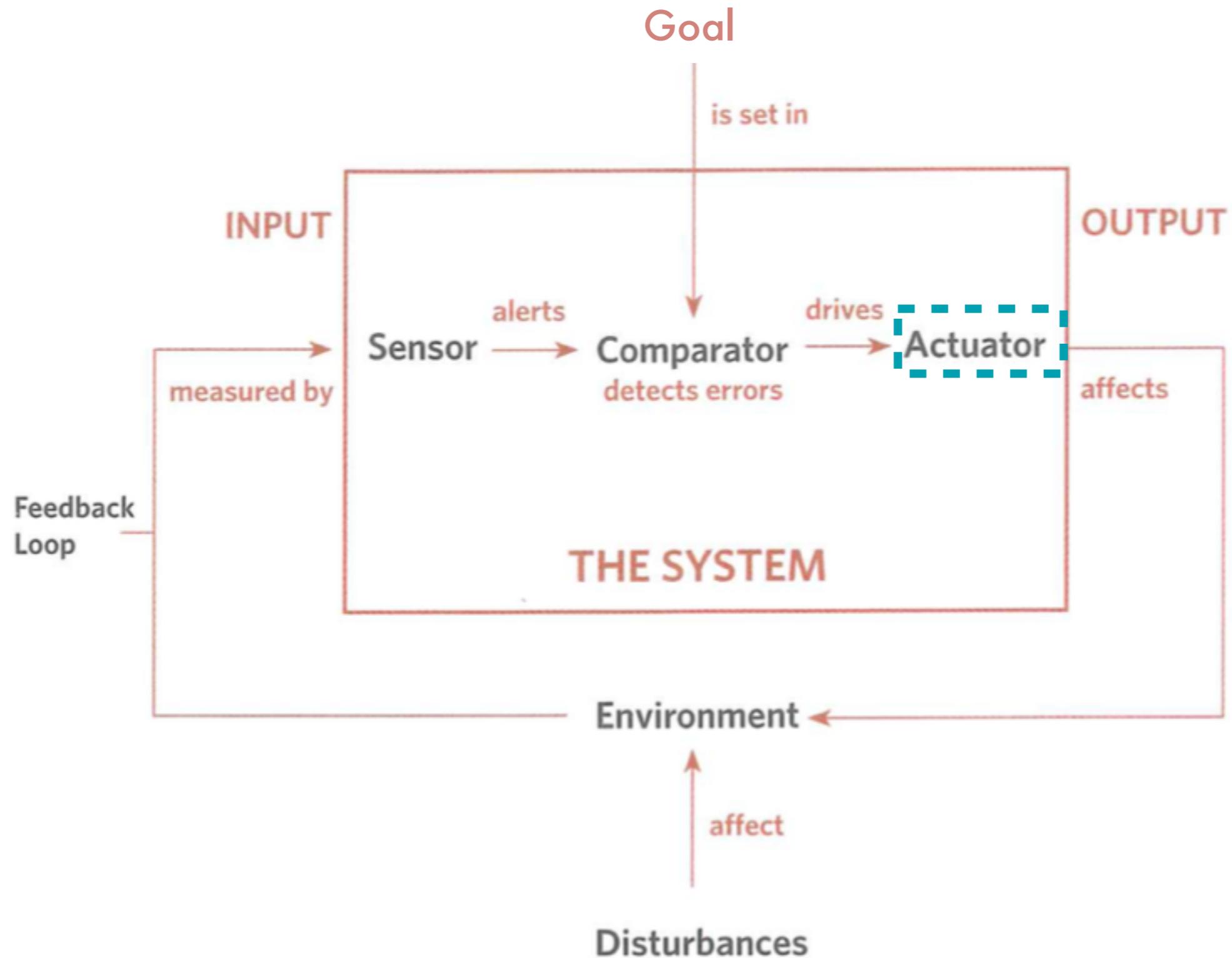
Les éléments de base



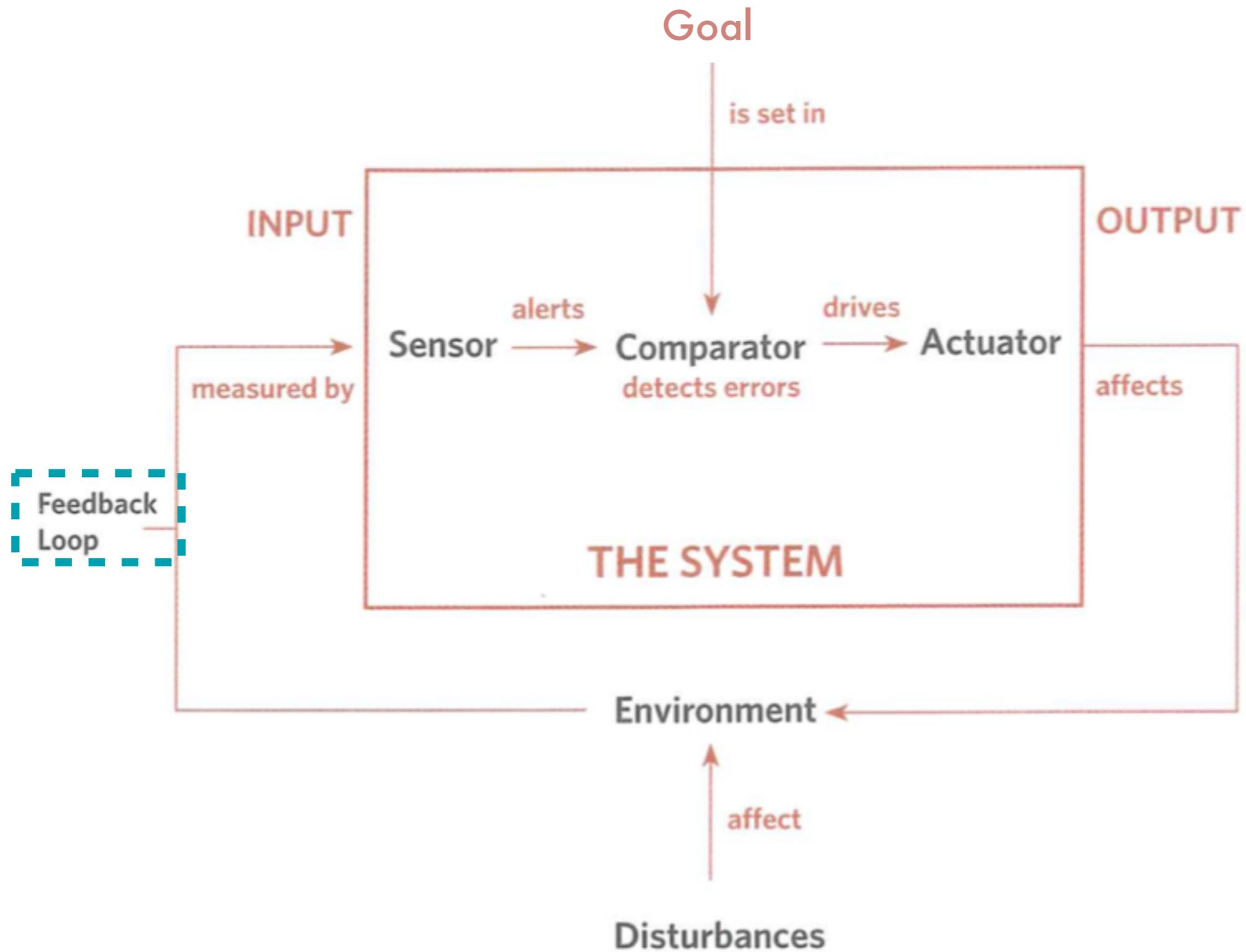
Les éléments de base



Les éléments de base



Les éléments de base



Usages du design systémique

- ▶ Architecture de l'information
- ▶ Design de service

Plus généralement :

- ▶ Se concentrer sur le contexte d'usage et l'interaction entre les différents composants (humains ou techniques) permet de mieux comprendre le produit ou service en cours de conception.

Quelques approches

1. Design centré utilisateur (UCD)
2. Design systémique
3. “Genius” design

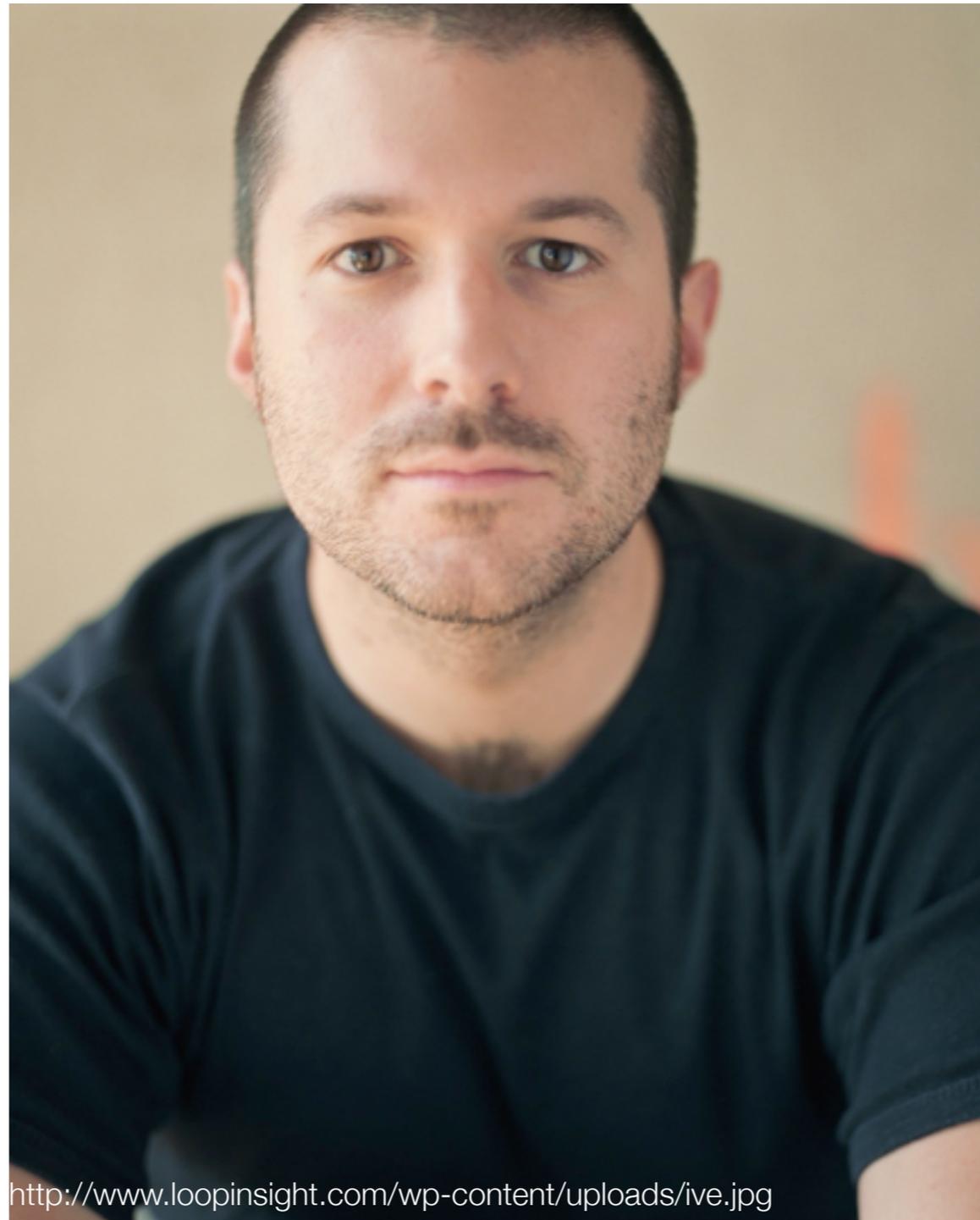
“Genius” design

- ▶ La conception repose quasi-exclusivement sur l’expertise et l’expérience du concepteur qui prend les décisions
- ▶ Meilleur chez les concepteurs expérimentés qui ont déjà rencontré le problème et peuvent donc s’appuyer sur des cas antérieurs.
 - ➔ Construction d’un portfolio.



http://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/1/11/iPod_family.png

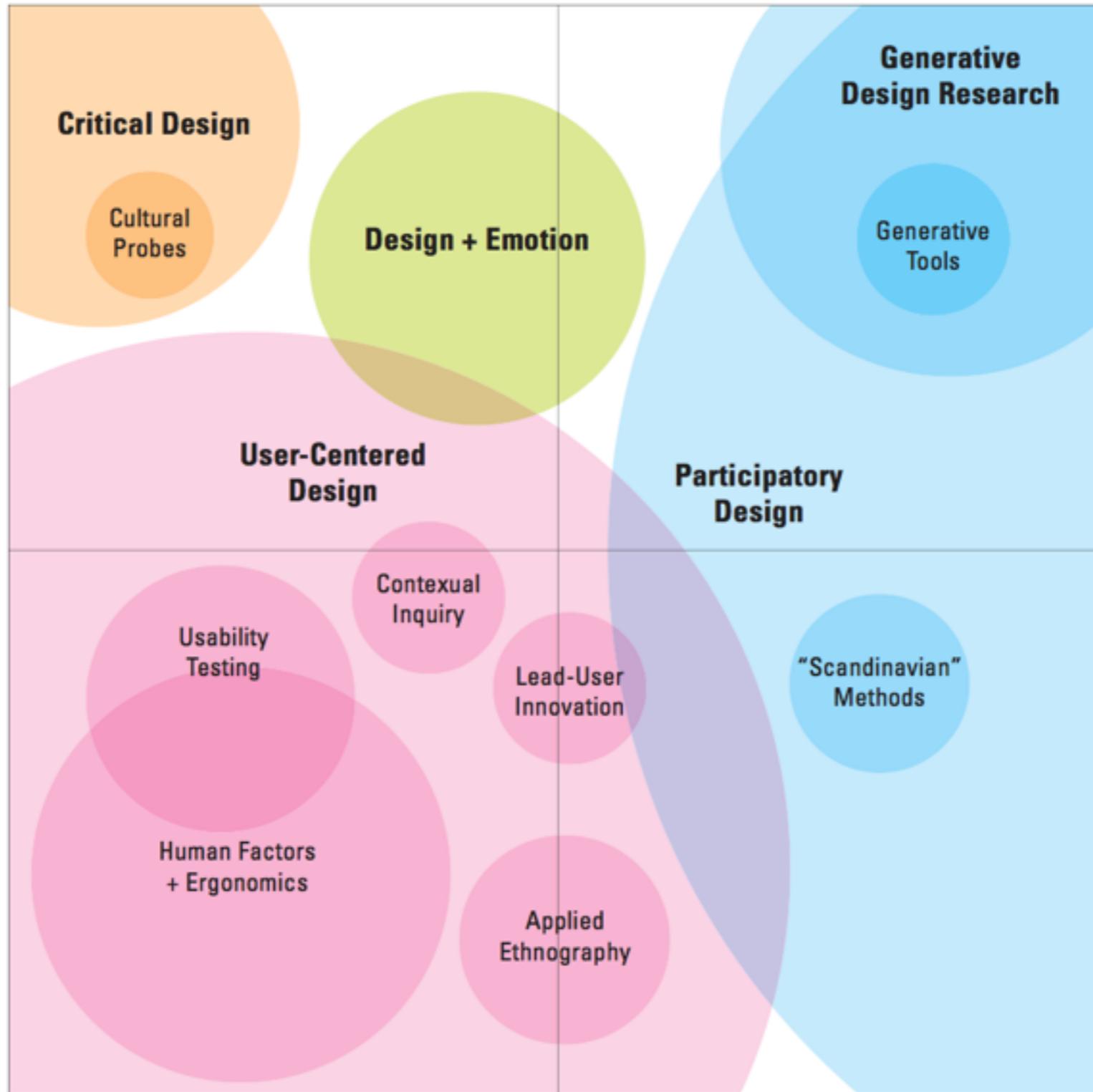
Jonathan Ive



D'autres approches

- ▶ Conception participative
- ▶ Design critique
- ▶ Conception centrée sur les tâches
- ▶ Conception centrée sur les activités
- ▶ ...

Design-Led



Expert Mindset

"users" seen as subjects
(reactive informers)

Participatory Mindset

"users" seen as partners
(active co-creators)

Research-Led