# UX-101.1 - Introduction à l'expérience utilisateur

## HEC Montréal & Tech3Lab :

**Module 1 :**

J. Thompson (2016) “The ROI of UX in Enterprise Software.” -> Coût 100x moins élevés avant dev. Que durant.

**Utilisabilité (Norme ISO 9241-11)** : Le degré selon lequel un produit peut être utilisé, par des utilisateurs identifiés, pour atteindre des buts définis avec efficacité, efficience et satisfaction, dans un contexte d’utilisation spécifique.

**Expérience utilisateur :** expérience vécue et ressentie par les utilisateurs

**Pratique UX :** facile, agréable, intuitif, maximiser engagement, satisfaire aux besoins, adaptation des utilisateurs

Cognitive engineering : Science derrière l’utilisabilité, l’intuition et l’expérience utilisateur.

**Centré utilisateur (UCD):** Analyser, Concevoir, Prototyper, Évaluer.

**Phase de développement de projet TI :** Découverte, Définition, Développement, Déploiement.

**1ère Règle du UX :** Allez à la rencontre de vos utilisateurs (Observation, Consultation, Écoute)

**Étapes Projet UX :**

1. Entrevue
   1. **Avant :** préparer question et écrire réponse que l’on pense va ressortir.
   2. **Observation (6 observations par type d’utilisateur):** est la description systématique des évènements, des comportements et des artéfacts du cadre social choisi pour l’étude. (Tri des évènements, ressentis, le rythme, le temps, la recherche d’aide, rétroaction du système, signes d’émotions, rapidité, ampleur de la tâche, éléments problématiques, interactions avec un proche, interaction avec agent de l’entreprise, signes de satisfaction.)
   3. **Approche Qualitative :** Pourquoi les gens agissent ou choisissent ce qu’ils font.
      1. **Énoncer vos interprétations au conditionnel**
      2. **Considérer toutes les interprétations avant de les réunir dans une vision cohérente**
2. Analyse des données recueillies
   1. Information Fonctionnelle (concrète, relativement prévisible, centrale au développement de la solution, découverte (insight))
3. Critères de design
   1. Découle des informations fonctionnelles, va permettre d’élaborer le design de la solution centrées sur les principales fonctionnalités demandées/découvertes
4. L’idéation
   1. Crazy 8 : 8 idées mininum en 8 minutes.
5. Design Participatif (Co-Design)
   1. Valider et proposer des améliorations conjointement avec l’utilisateur qui a passé l’entrevue initiale.
6. Dernière itération de l’idéation
7. Prototypage
   1. Méthode :
      1. Jeu de rôles
      2. Tri des Cartes (Maquette Papier)
         1. Demander à l’utilisateur de classer les sous-concepts/sous-classes sous différentes classes primaires que nous avons préalablement définies.
      3. Prototype Basse Fidélité (Maquette Numérique)
8. Test Utilisateur
   1. Oculométrie
      1. *« Tout ce que le cerveau voit, il va le processer »*
   2. Heatmaps des clics
   3. Suivit de la souris

Méthode UX : Processus itératif où l’on test constamment pour assurer l’infirmation de proposition.

**Exercice 1 :**

Préparation à l’observation :

* Identifier les questions
* Faire une liste des points de friction potentiels
* Observation (technique qualitative) :
  + Ce que font réellement les utilisateurs
  + Leurs routines avec le système
  + Les détails (ne pas généraliser)
  + Les activités dans l’ensemble du contexte
  + Est-ce qu’il y a des éléments pouvant être mesuré, compté ?

Signe d’un bon UX :

1. Vous avez appris quelque chose.
2. Capable de faire l’ensemble de l’interaction, à partir de leur point de vue.
3. Capable de maintenir différences entre les participants.
4. Atteindre la saturation des données