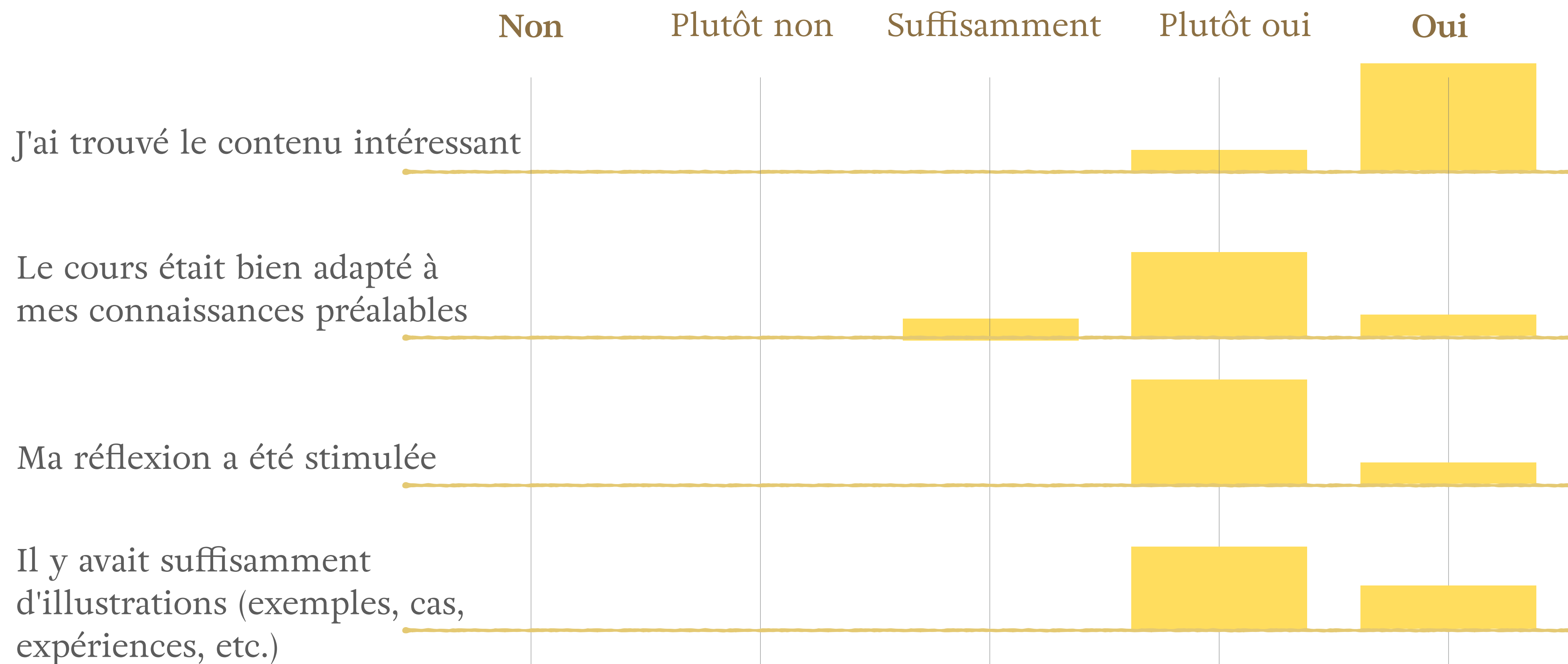


bonjour

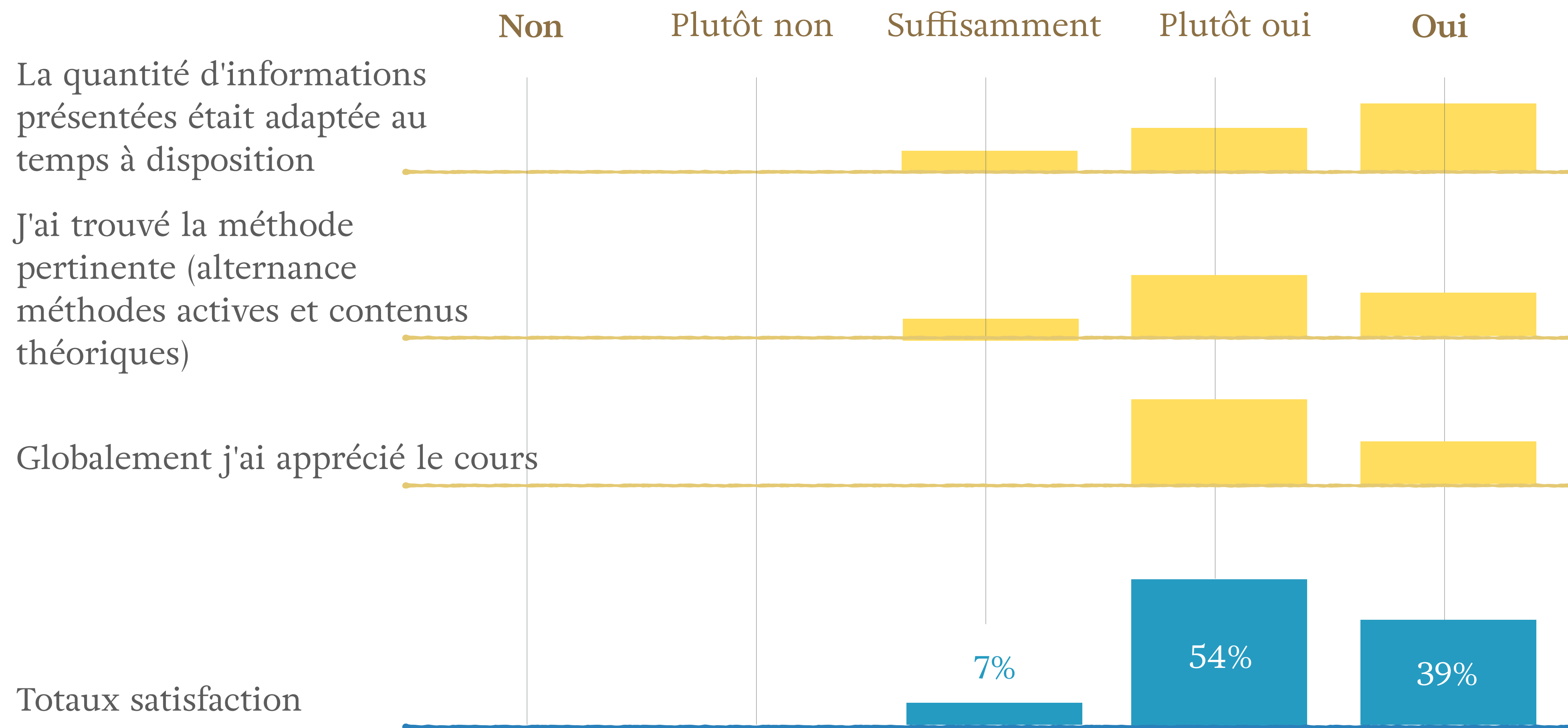


# COURS #1 - 6 RÉPONSES





# COURS #1 - 6 RÉPONSES

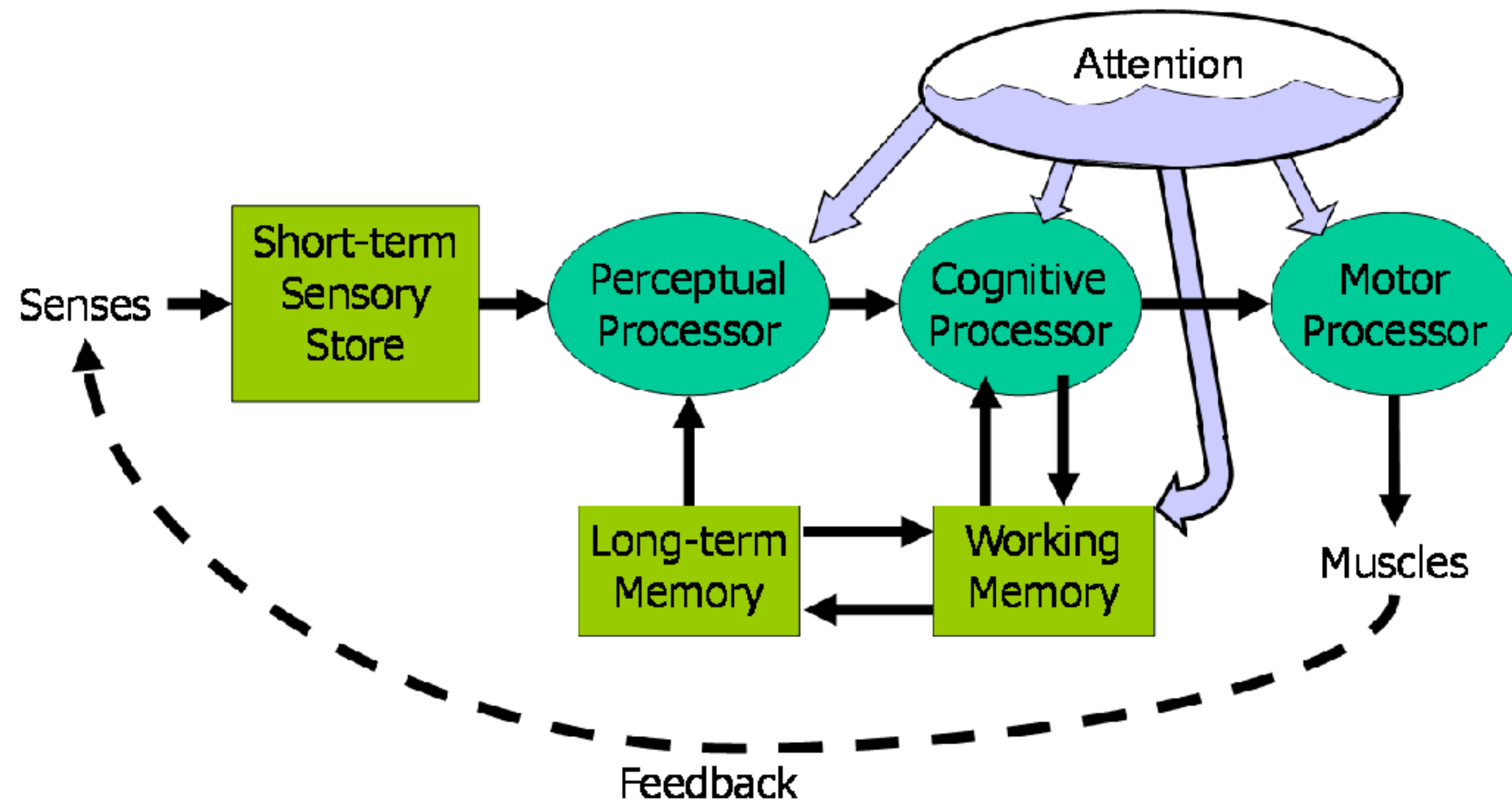


user  
experience

**user  
experience**

**PERFORMANCES HUMAINES**

# PERFORMANCES HUMAINES



*Model Human Processor — Stuart K. Card, Thomas P. Moran & Allen Newell*

# PERFORMANCES HUMAINES

Les interfaces actuelles (clavier, souris, écran tactile, etc.) sont déterminées par les performances motrices des usagers.

# PERFORMANCES HUMAINES

# Contrôle ouvert

# Contrôle fermé



# PERFORMANCES HUMAINES

Contrôle ouvert

Contrôle fermé

---

Action autonome sans  
retour d'information  
(*feedback*)

---

Action perçue et comparée à  
un résultat souhaité

# PERFORMANCES HUMAINES

Contrôle ouvert

Contrôle fermé

---

Action autonome sans  
retour d'information  
(*feedback*)

---

Action perçue et comparée à  
un résultat souhaité

~70ms ( $T_m$ )

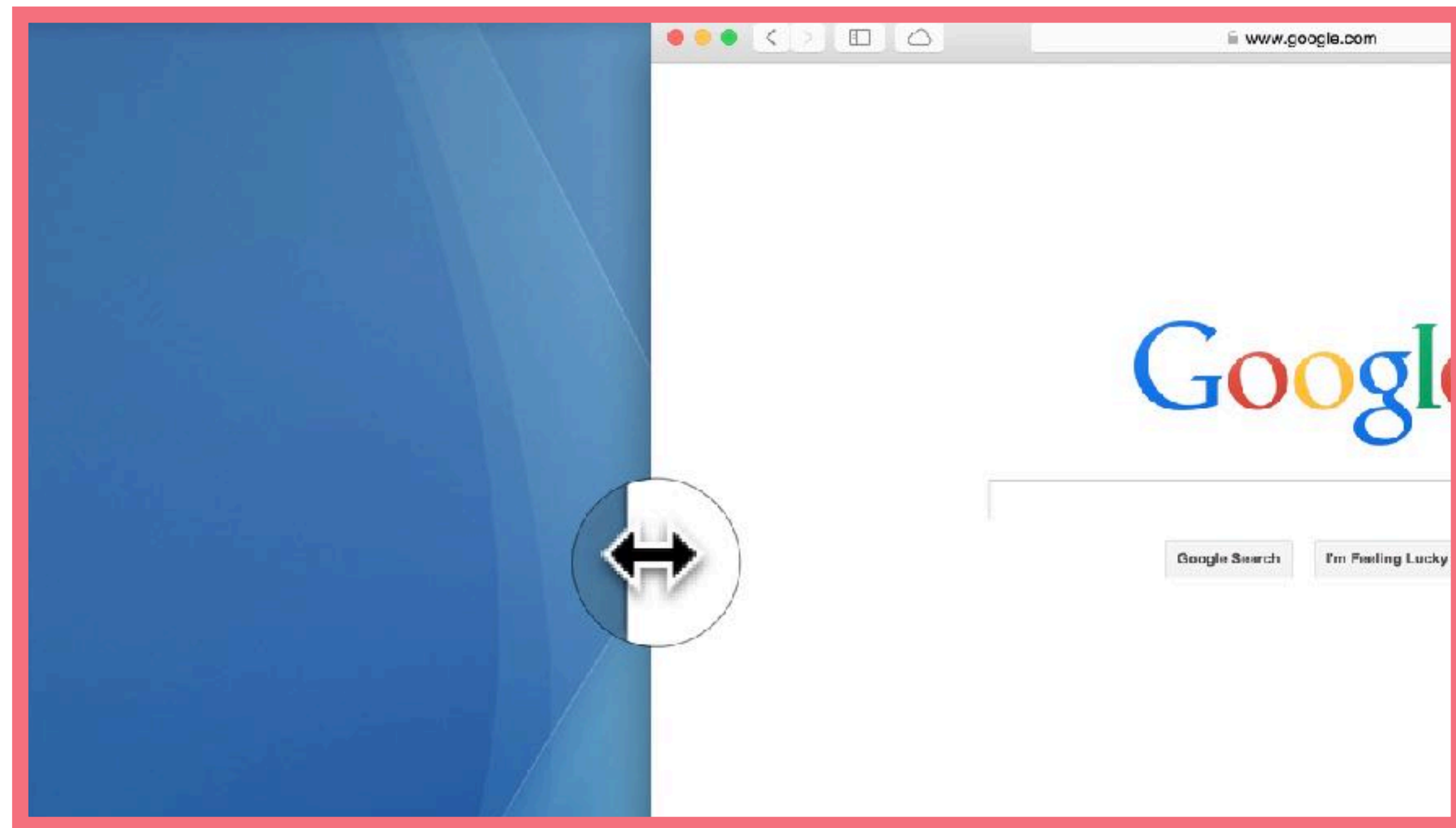
~240ms ( $T_p + T_c + T_m$ )

# PERFORMANCES HUMAINES



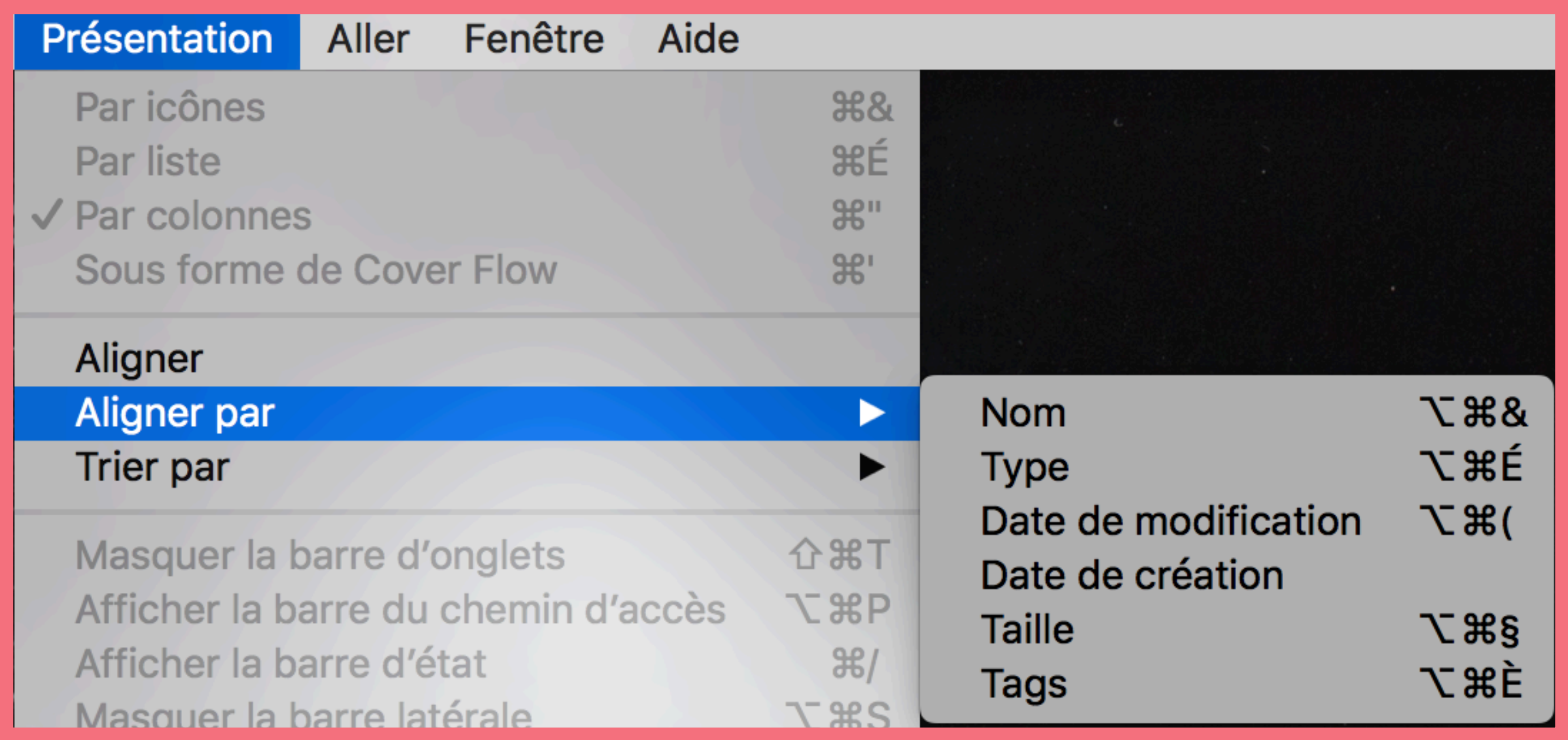
Contrôle ouvert

# PERFORMANCES HUMAINES



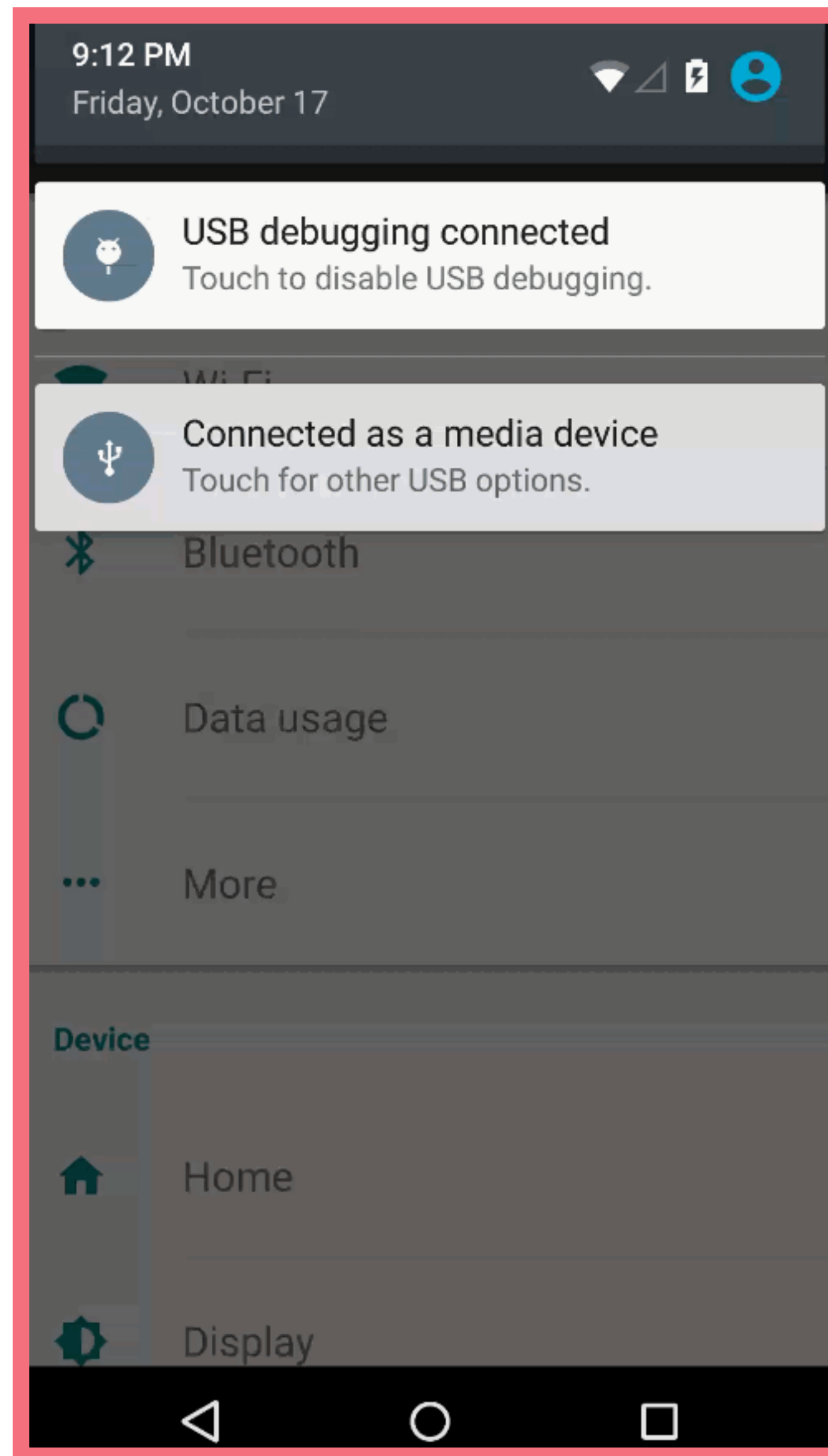
Contrôle fermé

# PERFORMANCES HUMAINES



Contrôle fermé

# PERFORMANCES HUMAINES

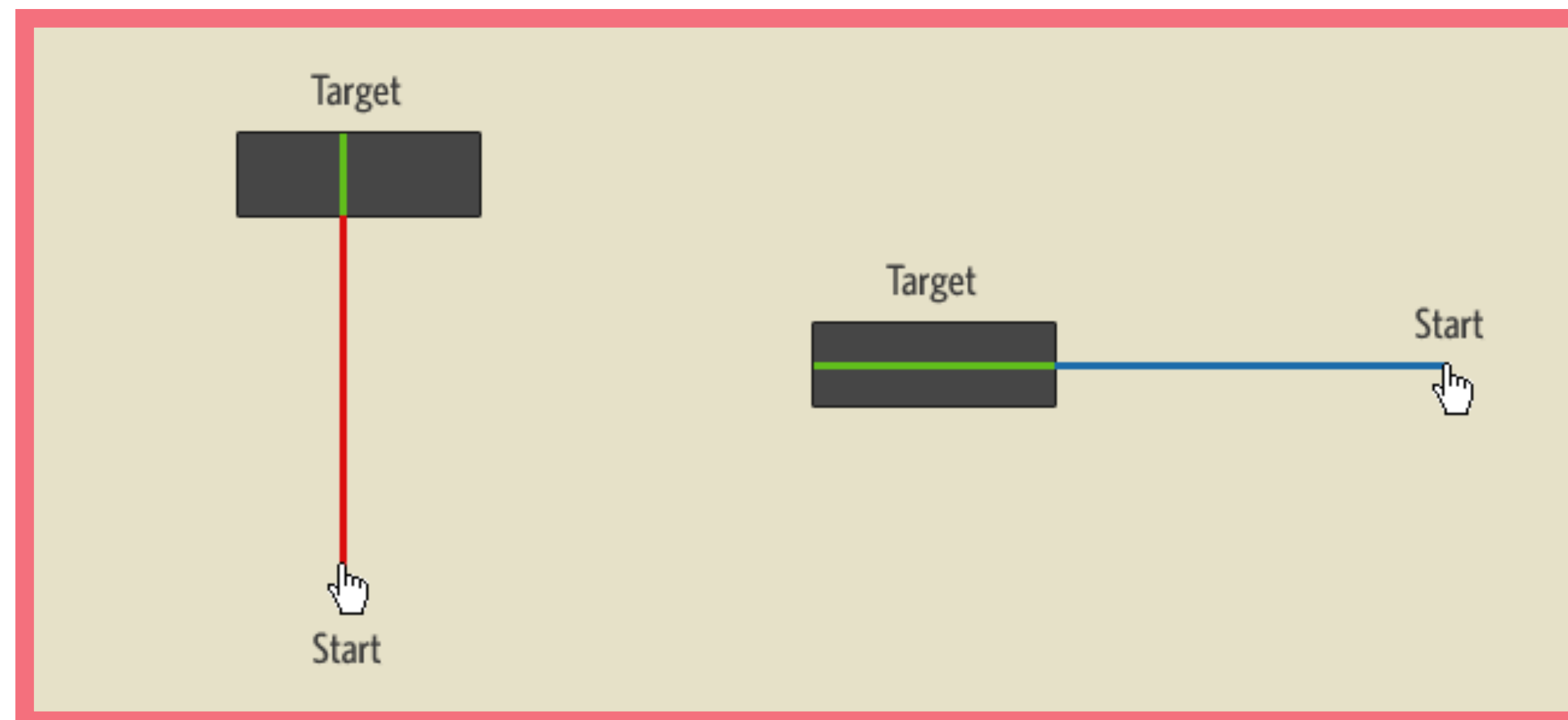


Contrôle ouvert

# PERFORMANCES HUMAINES

## La loi de Fitts

Le temps requis pour aller à une position donnée est fonction de la distance et de la taille de la cible.



# PERFORMANCES HUMAINES

Impact de la loi de Fitts

Les menus *radiaux* sont plus efficaces que les menus linéaires.



# PERFORMANCES HUMAINES

**Concept Idea:** Radial Menu UI



[dribbble.com/retrogradestudio](https://dribbble.com/retrogradestudio)

user  
experience

ETUDE DE CAS : FNAC.COM

# ETUDE DE CAS

fnac

Culture, High-tech, Loisirs >

Rayons

▼

Que recherchez-vous ?

🔍

?

Besoin d'aide ?

📍

Magasins

👤

Me connecter

🛒

Mon panier

TOUS NOS RAYONS

Livres, BD, Ebooks, Papeterie

Billetterie, Concerts, Spectacles

Musique, CD, Vinyles, Jukebox

Jeux vidéo, Consoles

Films, DVD, Blu-Ray, VOD

Enfants, Jouets, Bébés

Sport, Loisirs, Santé

Informatique, Tablettes

Smartphones & Objets Connectés

Photo, Caméras, Tirages photo

Son, Casque, Enceinte

TV, Vidéo, Home Cinema

Maison, Electroménager

Bricolage, Jardinage

Coffrets, cartes cadeaux, Voyages

Top offres carte Fnac :)

Tests et Conseils

JOURS FNAC : JUSQU'À -50%

RENTREE UNIVERSITAIRE

VENTES FLASH -50%

Bons Plans Gaming jusqu'à -50% >


LES JOURS FNAC

Smartphone Huawei P8 blanc

429€90 **269€90**

En profiter

avec ma Carte Fnac



-160€

Retrait & Retour GRATUITS en magasin

Vos achats disponibles en 1h

Découvrez la Carte Fnac


-5% sur le high-tech, livraison gratuite livres...

Toute la Fnac dans votre smartphone


Téléchargez notre application

LES JOURS FNAC : JUSQU' À - 50 %


Jusqu'à -30%




Jusqu'à -25%



Jusqu'à -50%



Jusqu'à -30%



Informatique

Smartphones, objets connectés

Son, casques, enceintes


TV Vidéo

# ETUDE DE CAS FNAC.COM

Simplicité d'apprentissage/Mémorabilité

Deux modes de navigation « classiques »

- Champ de recherche
- Menu latéral à gauche

Rayons ▼	Que recherchez-vous ?	
----------	-----------------------	---

## TOUS NOS RAYONS

Livres, BD, Ebooks, Papeterie

Billetterie, Concerts, Spectacles

Musique, CD, Vinyles, Jukebox

Jeux vidéo, Consoles

Films, DVD, Blu-Ray, VOD

Enfants, Jouets, Bébés

Sport, Loisirs, Santé

# ETUDE DE CAS FNAC.COM

## Efficacité

De manière général la capacité à trouver un article est plutôt bonne.



# ETUDE DE CAS

## FNAC.COM

### Efficience

Si l'efficacité est passablement bonne l'efficience l'est parfois moins.

Trouver un article grâce au moteur de recherche est relativement rapide.

En revanche, effectuer la même tâche en utilisant le menu latéral peut s'avérer beaucoup plus compliqué...

# ETUDE DE CAS FNAC.COM

## Erreurs

Les erreurs sont globalement bien gérées dans le moteur de recherche grâce à un système de suggestion/correction.

La navigation autorise le retour en arrière sans impacter la recherche en cours et le fil d'ariane permet de se situer aisément.

Accueil - Tous les produits - iroun man

## IROUN MAN

Voulez-vous dire : iron man

Rayons ▼	iroun man
SUGGESTIONS DE MOTS CLÉS	
Figurines iron man	🔍
Pinata iron man	🔍
Poster iron man	🔍
Coffret iron man	🔍
Dvd iron man 4	🔍

# ETUDE DE CAS FNAC.COM

## Satisfaction

Notion très subjective et difficile à mesurer sans questionner un panel de testeurs.

Sentiment personnel : plutôt bon



**vos usagers**

# PERSONAS

Vos utilisateurs majeurs de votre futur « portfolio » / « support de présence en ligne »

Explications : <http://www.weloveusers.com/methodes/personas.html>

Document : [http://www.weloveusers.com/documents/methodes/personas/weloveusers\\_-\\_modele-persona.pdf](http://www.weloveusers.com/documents/methodes/personas/weloveusers_-_modele-persona.pdf)

Aisance numérique : ○○○○

Expertise domaine : ○○○○

Fréquence d'usage :

Buts clés

Personnalité

# BESOINS UTILISATEURS

Aisance numérique : ○○○○  
Expertise domaine : ○○○○  
Fréquence d'usage :

Buts clés

Personnalité

Utilisateur :

Besoin :

Utilisateur : *Grand compte*

Besoin :  
  
*être rassuré sur la capacité du prestataire à travailler avec de grosses structures*

# BESOINS UTILISATEURS

Utilisateur :

Besoin :

Utilisateur : *Grand compte*

**Besoin :**

***être rassuré sur la  
capacité du prestataire  
à travailler avec de  
grosses structures***

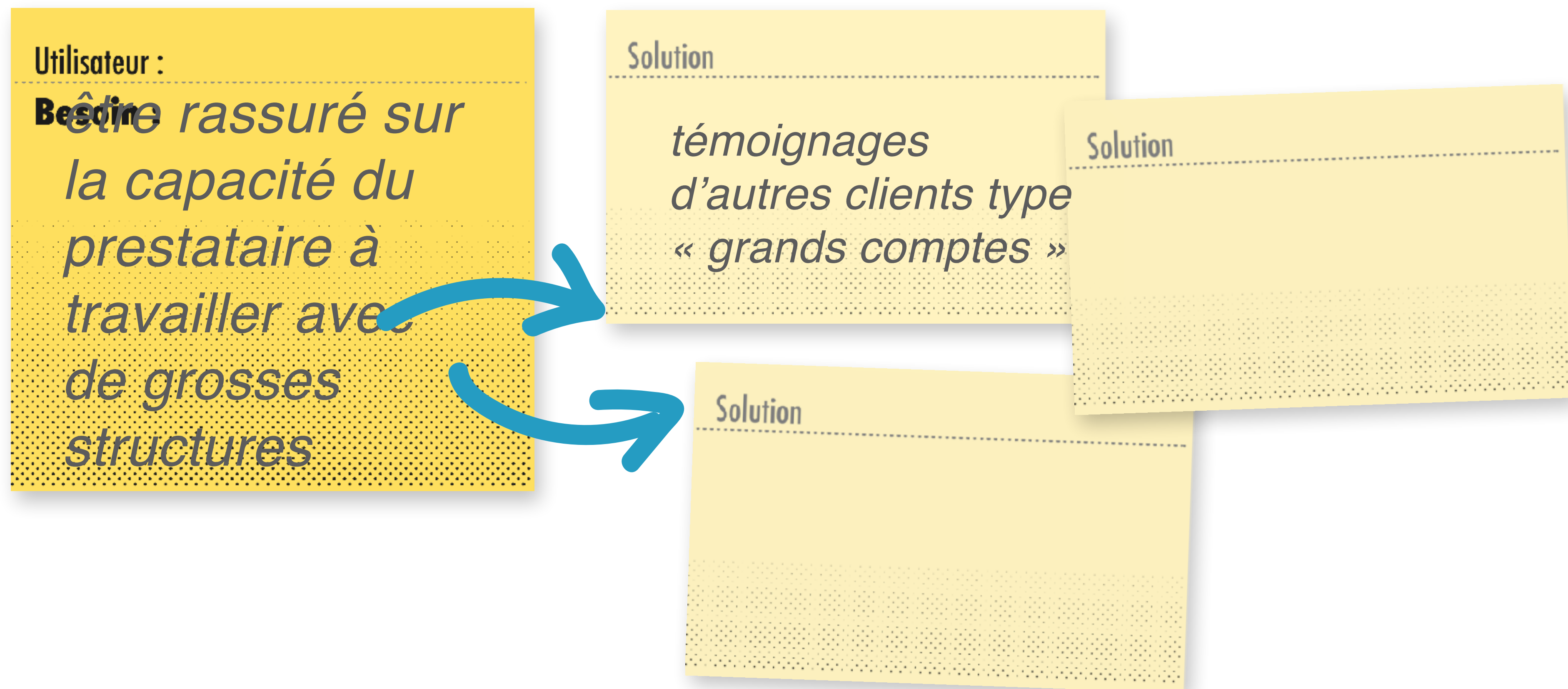


## Critères :

- correspond à mon persona #1 ou à plusieurs persona.
- M : must have this, c'est-à-dire 'doit être fait' (vital).
- S : should have this if at all possible, c'est-à-dire devrait être fait dans la mesure du possible (essentiel).
- C : could have this if it does not affect anything else, pourrait être fait dans la mesure où cela n'a pas d'impact sur les autres tâches (confort).
- W : won't have this time but would like in the future, ne sera pas fait cette fois mais sera fait plus tard' (luxe, c'est votre zone d'optimisation budgétaire).



# SOLUTIONS



# SOLUTIONS

Utilisateur :

**Besoin**

*être rassuré sur  
la capacité du  
prestataire à  
travailler avec  
de grosses  
structures*

Solution

*témoignages  
d'autres clients type  
« grands comptes »*

**Plus on est de fous,  
plus on rit.**

Solution

Prenez des post-it  
Complétez les maps « besoins-solutions » des autres.

# SOLUTIONS

Solution

*témoignages  
d'autres clients type  
« grands comptes »*

Solution

Solution

Critères :

- est réalisable.
- est concret.
- est « rentable » (ratio énergie dépensée / bénéfice)

# UN PAS EN ARRIÈRE

Prend en photo ta map.



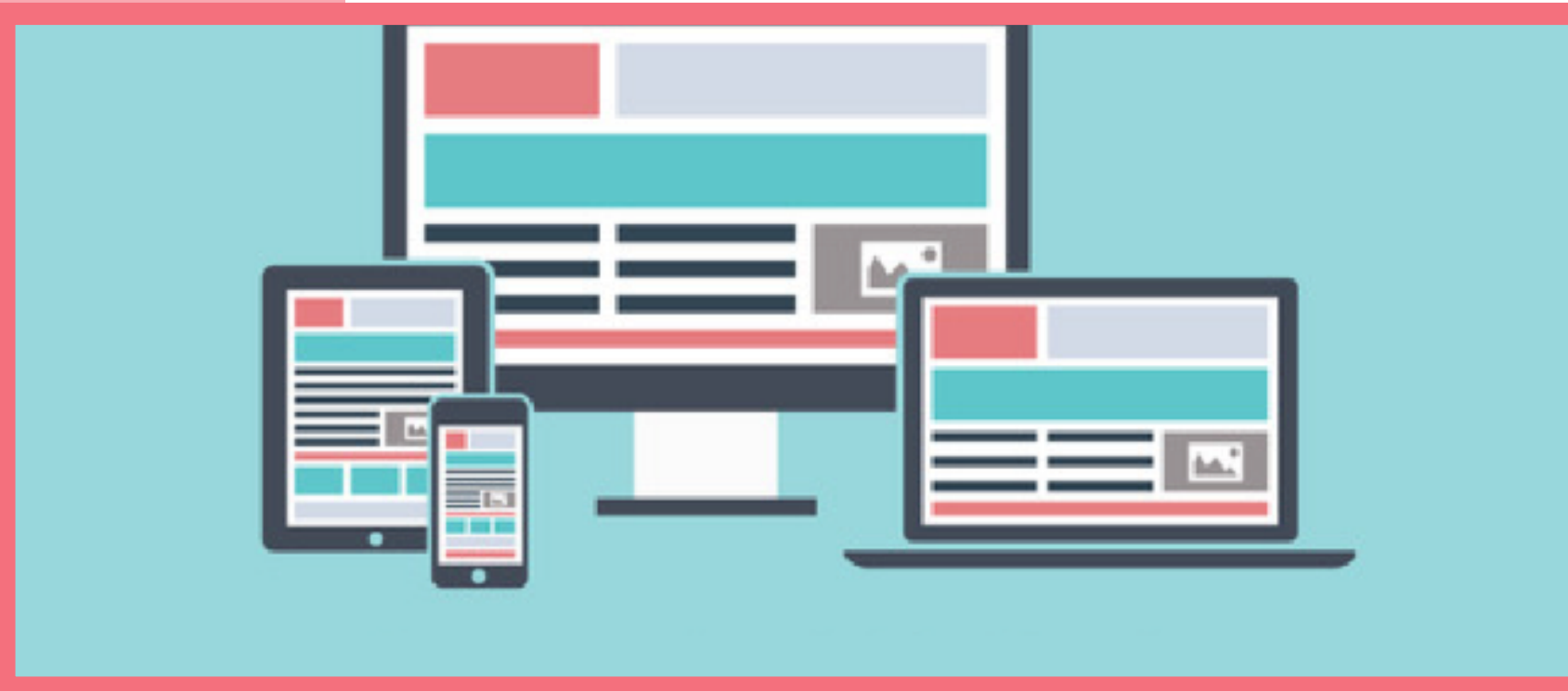


# À FAIRE



1 / En tant qu'utilisateur, évaluer le cours au regard de vos besoins.

*Questionnaire : <https://goo.gl/forms/WYTKHrfRXJvQRtRh2>*



2 / Étude de cas

*Explications : Choisir un site de présentation en ligne (portfolio, site d'agence...) et en analyser l'utilisabilité à l'aide des 6 critères vus dans le cours précédent (Simplicité d'apprentissage, Efficacité, Efficience, Mémorabilité, Erreurs et Satisfaction).*

*PDF - Envoi pour le 20/10 par mail*

*Mettre Serge D, en copie.*