

Introduction aux concepts UX (versus UI)

Table des matières

I. Contexte	3
II. User Experience vs User Interface	3
III. Exercice : Appliquez la notion	8
IV. Récolter les données	8
V. Exercice : Appliquez la notion	11
VI. Agir sur les données	13
VII. Exercice : Appliquez la notion	18
VIII. Différents modèles de pensées	18
IX. Exercice : Appliquez la notion	20
X. Essentiel	21
XI. Auto-évaluation	21
A. Exercice final	21
B. Exercice : Défi.....	22
Solutions des exercices	23

I. Contexte

Durée : 1 h

Environnement de travail : Aucun

Pré-requis : La formation d'UX designer n'exige pas de pré-requis particuliers. Vous devez être familiarisé avec la conception d'un projet numérique, en comprendre les objectifs et les contraintes. Une appétence pour la sociologie et les sciences humaines est un plus.

Contexte

Depuis une dizaine d'années, les termes *UX Design*, *UI Design*, *Ergonomie* ou *Design Interactif* sont de plus en plus présents dans les entreprises de l'IT et leurs projets numériques. Leur signification et le champ de compétences de chacune de ces disciplines sont encore méconnus ou mal assimilés. Cependant, les chefs de projets et leurs clients ont récemment compris qu'il était important d'impliquer des professionnels de ces pratiques dans leurs processus de conception s'ils voulaient améliorer la notoriété de leur marque, augmenter leur volume de ventes ou tout simplement capter de nouveaux utilisateurs.

À travers ce cours, nous allons voir pourquoi il est important, pour un chef de projet, un scrum master, un développeur ou un testeur, de maîtriser quelques notions d'UX Design et comment cette discipline peut réellement influencer la réussite d'un projet.

En préambule, nous allons apprendre à discerner la différence entre l'UX Design et l'UI Design, qui sont deux pratiques distinctes, mais complémentaires. Ensuite, nous verrons que l'UX designer, bien qu'il intervienne à chaque étape du processus de création, est surtout présent en amont du développement, pendant la phase de découverte, de définition du besoin, mais également après le déploiement.

L'UX Design n'est pas régi par une seule et unique méthode de travail. Les professionnels de l'UX ont à leur disposition un panel d'outils qu'ils peuvent utiliser ou non, en fonction de leurs utilisateurs et de leurs contraintes techniques et budgétaires. En revanche, leur objectif est toujours le même : **mettre l'utilisateur au cœur des préoccupations et répondre à ses besoins.**

II. User Experience vs User Interface

Objectifs

- Appréhender la définition de l'UX Design, en comprendre ses champs d'action
- Faire la différence avec l'UI Design, qui est une discipline voisine, bien que très différente

Mise en situation

Ces dernières années, la place du design et l'importance de la qualité des interactions utilisateur ont su démontrer leur utilité au sein des projets informatiques. En effet, l'expérience vécue par l'utilisateur et les émotions qu'il va ressentir à la navigation sont primordiales pour lui donner envie de l'utiliser, et même de revenir. Le design (dans notre cas, appliqué au Web et aux applications informatiques) est un domaine complexe et entier. On y retrouve des process, des outils et des méthodologies propres, mis à disposition des designers pour réaliser des interfaces de qualité, adaptées à chaque contexte et à chaque projet.

Nous allons découvrir deux grandes disciplines fondamentales dans le monde du design informatique. Nous verrons ce qui les différencie et quels sont leurs rôles.

Définition L'UX design

L'UX Design (User eXperience Design ou Design d'eXpérience Utilisateur) désigne la qualité de l'expérience vécue par un utilisateur dans une situation d'interaction. En d'autres termes, cela représente l'ensemble des émotions que peut ressentir un utilisateur par rapport à une interface donnée, que ce soit un site Internet, une application mobile ou tout autre objet du quotidien.

Même si cette discipline est très employée dans le secteur de l'IT, ce domaine d'étude ne se limite pas aux interfaces web. Il couvre tous types d'expériences sociales et peut également s'attarder sur le rapport des utilisateurs face aux produits (utilisation d'une enceinte Bluetooth, par exemple) ou aux services (comme la visite d'un parc d'attraction).

L'UX designer va donc se concentrer sur l'expérience de l'utilisateur (ses perceptions, ses émotions) avant, pendant et après, et l'accompagner au mieux dans son parcours.

Définition L'UI design

L'UI Design (ou User Interface Design ou le Design d'Interface Utilisateur graphique) détermine quant à lui les approches, les outils et les guides de styles appropriés pour la conception d'une interface.

L'UI designer est également présent pour l'utilisateur en lui proposant une interface graphique qui soit adaptée à son contexte. L'UI va traiter des sujets comme les couleurs, les typographies utilisées ou encore l'organisation de la structure. Les sujets abordés tournent plus ici autour de l'identité visuelle et de la charte graphique.

Exemple Une journée dans un parc d'attraction

Pour comprendre la différence entre l'UX Design et l'UI Design, imaginez que vous devez passer une journée dans un parc d'attraction.

Lors de votre arrivée, vous allez vous concentrer, en premier lieu, sur vos impressions visuelles, votre ressenti. Ce parc est magnifique, il est boisé, les décors sont colorés et réalisés avec des matériaux de qualité. Il y a une offre de restauration qui semble variée et des toilettes publiques à des espaces réguliers sur le parcours du parc. Le plaisir que vous ressentez à la vue de ce parc s'apparente à l'un des objectifs qui définissent le domaine de l'UI Design.

Au fur et à mesure de la journée, votre ressenti va se concentrer sur votre parcours à travers le parc, votre expérience des manèges, et non plus sur l'esthétique des lieux. Vous vous souviendrez que, pour se rendre en voiture sur le site du parc, ce fut une vraie navigation à l'aveugle, la signalétique routière n'était pas optimale. Que le nombre de places disponibles sur le parking est limité. L'accueil du personnel n'est pas chaleureux et agréable. Le nombre d'attractions est acceptable, mais le temps d'attente pour chacune est insupportable. Les toilettes sont sales et le papier manquant, etc.

Pensez-vous, en tant qu'utilisateur, revenir une seconde fois, dans quelques années ? Recommanderiez-vous ce parc à vos proches ? Comme vous l'aurez compris, la réponse à ces questions sera influencée par la qualité de votre expérience en tant qu'utilisateur et consommateur des services proposés. Il s'agit donc bien d'UX Design.

Fondamental L'UX designer

C'est la personne qui est chargée d'identifier et de décrire le contexte d'utilisation réel ou prévu des utilisateurs et qui en déduit les exigences qui devront être développées pour le projet.

L'UX designer va donc, à partir d'entretiens, d'observations, d'enquêtes et d'analyses, concevoir les interactions et imaginer la manière dont les pages vont s'enchaîner, dont le contenu va s'afficher.

Il va dans un premier temps participer, en collaboration avec le Product Owner et le client, à l'architecture de l'information. C'est-à-dire structurer, hiérarchiser les contenus (écrans, pages, etc.) les uns par rapport aux autres afin d'en faciliter la navigation. Mais également agencer les informations au sein même d'une page.

L'UX designer va ensuite modéliser les différentes tâches à accomplir par la rédaction de scénarios : description textuelle narrative du workflow que l'utilisateur devra accomplir. Ces scénarios sont en principe revus par un panel d'utilisateurs cibles, qui devront valider chaque étape du parcours.

Une fois cette étape validée, l'UX designer peut alors passer à la conception de wireframes, c'est-à-dire des prototypes basse fidélité, plutôt sur papier. Il doit se limiter à des illustrations simples et représenter avant tout l'interaction entre les écrans.

Fondamental L'UI designer

C'est l'extension graphique de l'UX designer. Il est chargé de valoriser les fonctionnalités de l'interface pensées par l'UX designer. Il se concentre, comme son nom l'indique, sur l'aspect visuel des écrans (également appelé « *Look and feel* ») de l'interface. Il est garant du respect de la charte graphique de la marque : usage des couleurs, de la police de caractères, des icônes, photos, images.

L'UI designer s'attarde sur la disposition des éléments qui constituent le contenu d'un écran, mais également sur les interactions, les animations et les retours visuels, qui véhiculent également des informations.

Son objectif est certes d'offrir une interface attractive, intuitive et agréable à utiliser, mais il doit également innover et se tenir informé des tendances visuelles dans le domaine du numérique, tout en prenant en compte les contraintes technologiques employées pour le développement de la solution.

Ce profil doit savoir maîtriser les outils de conception graphique tels que la suite Adobe (Illustrator, Photoshop, XD, Sketch, Invision, etc.), mais également avoir des notions en développement (HTML, CSS, JAVA, PHP...). Il doit également comprendre les enjeux du responsive design, c'est-à-dire la technique de conception d'interface digitale qui fait en sorte que l'affichage d'une quelconque page d'un site s'adapte de façon automatique à la taille de l'écran du terminal qui l'affiche.

Complément Les 5 composants de l'UX

- **Accessibilité** : s'assurer que les utilisateurs peuvent accéder au contenu et aux informations et peuvent interagir avec le système en fonction du contexte environnemental, physique, etc.
- **Utilisabilité** : permettre à l'utilisateur d'interagir facilement et de comprendre rapidement le parcours à réaliser.
- **Utile** : l'interface doit répondre aux besoins des utilisateurs en fonction de leurs contextes d'usage.
- **Émotion** : générer du plaisir, inciter à utiliser le produit.
- **Persuasion** : la forme de l'objet doit encourager les personnes à changer de comportement (acheter plus, rester plus longtemps).

Méthode Le Design Thinking

Le Design thinking est une méthode de conception qui est centrée sur l'utilisateur. Elle permet, via une démarche structurée, d'orienter les projets vers davantage d'innovation. Elle repose sur 5 étapes. Et pour chacune de ces étapes, des outils sont utilisés.

Étape	Objectifs	Outils
Recherche	Comprendre les objectifs du client et surtout comprendre les attentes et besoins de ses utilisateurs, appréhender leur environnement d'usage.	Observation, interview utilisateur, données analytiques, <i>benchmark</i> , <i>empathy map</i> .

Définition	Préciser qui sont les utilisateurs finaux, quelles sont les tâches qu'ils devront accomplir, évaluer le budget et le temps de réalisation.	Personas, carte de l'expérience.
Idéation	Générer des idées, visualiser les usages, définir les étapes sans rentrer dans la technique.	Brainstorming, scénarios.
Conception	Hierarchiser le contenu, regrouper les informations et les fonctionnalités en rubriques, mettre en scène visuellement l'expérience utilisateur au travers de séquences d'images.	Tri par cartes, wireframes, prototypes cliquables, tests utilisateurs.
Design d'interface	Créer une ambiance graphique tout en préservant l'identité graphique de la marque, renforcer l'affordance.	Tri Moodboard, maquettes graphiques.

Méthode Les étapes de conception

Pour les deux premières étapes de conception, il n'est pas rare que l'UX designer et l'UI designer travaillent en binôme.

- **Le zoning** est l'étape où on schématise grossièrement et rapidement ce que l'on souhaite pour notre future application ou site web, etc. Cette étape permet de représenter rapidement les différents éléments comme le contenu et les différentes fonctionnalités. Cela permet de poser les idées, de donner la ligne directrice, de définir l'organisation générale des pages et de fixer la hiérarchie, les objectifs et les actions de chaque page et, pour finir, de présenter une première approche à l'équipe et/ou au clients. Cette étape est très importante car elle permet de prendre la bonne direction et de faire valider les choix, de voir la faisabilité du projet avant la réalisation des wireframes.
- **Le wireframe** (ou « maquette fil de fer ») est une partie de la phase de zoning. Elle permet de préciser l'organisation interne de certaines sections, comme l'emplacement des boutons, des titres et des contenus photos ou vidéos, etc. Les wireframes peuvent déjà servir de tests pour produire des retours utilisateur et permettre de réajuster les décisions avant de lancer la phase de développement.
- **Le Mockup** est une maquette qui représente un projet le plus fidèlement possible. Il reste tout de même une simple représentation statique mais les images, les liens et le texte sont ajoutés. Cela permet de visualiser avec le plus de clarté le projet. Il existe aussi le prototype, qui est un mockup où l'on a ajouté des interactions et des animations, et qui représente la version finale d'un produit avant sa conception. Une fois finalisé, on peut visualiser l'UX/UI et faire les derniers rajouts ou corrections du produit fini avant de passer à l'étape du codage du projet.

Complément Différents styles de design

Il n'est pas rare d'entendre parler de différents styles de designs. Voici les plus courants :

- **Atomic design**¹ : approche modulaire initialement utilisée par les développeurs, qui consiste à organiser chacun des éléments de l'interface en atomes, molécules, organismes, templates et pages.
- **Material design**² : c'est un ensemble de *guidelines* UX et UI créées par Google et qui permettent une facilité d'intégration pour les développeurs.
- **Neumorphism design**³ : design qui tend vers le réalisme des éléments graphiques, c'est-à-dire imiter l'apparence des objets lors de la conception.
- **Flat design**⁴ : c'est un style épuré, minimaliste qui se base sur des formes simples, avec des aplats de couleurs.

Complément Différents intitulés de poste

Les différents intitulés de poste que vous êtes susceptibles d'entendre dans les activités centrées sur l'humain sont :

- Ingénieur en utilisabilité pour parler d'UI designer.
- Ingénieur en exigences utilisateur pour l'UX designer.
- Évaluateur ou testeur : c'est la personne qui évalue les interfaces utilisateur à différents stades de la réalisation, en collaboration avec d'autres profils de l'équipe.
- Architecte de l'information : personne qui crée et organise la structure de l'information du système dans la phase de Définition.
- Designer d'interaction et designer d'interface utilisateur : personne qui définit et conçoit l'interaction en se basant sur les exigences des utilisateurs et le contexte d'usage. Il prend comme base les scénarios et les personas. Il est à la jonction entre l'UX designer et l'UI designer.

Dans les petites structures, c'est-à-dire dans la plupart des cas, vous aurez toutes les casquettes en même temps !

Syntaxe À retenir

Nous avons vu que l'UI et l'UX Design sont deux métiers distincts dans le monde du design d'interface. Il faut distinguer leurs enjeux respectifs :

- L'UX Design est centré autour des interactions utilisateurs, et de la qualité de l'expérience qu'il va vivre sur l'interface.
- L'UI Design va s'attacher à donner un style, une identité visuelle à l'application afin de respecter l'image de marque du client.

Pour ce faire, il existe différents outils et différentes méthodologies applicables par l'UX designer, dont le Design Thinking, qui est centré autour de l'utilisateur et qui va permettre de concevoir l'interface la plus adaptée possible. Il est important pour le designer de placer les émotions et l'utilisabilité au centre de son travail.

Ce travail, parfois aidé de l'UI designer, se découpe en plusieurs étapes :

- Le zoning, qui permet de définir des zones en fonction du besoin
- Les wireframes qui, pour compléter le zoning, précisent l'organisation des éléments entre eux
- Le design qui ajoute la couleur, et définit le visuel des maquettes

1 <https://atomicdesign.bradfrost.com/chapter-2/>

2 <https://material.io/design>

3 <https://uxdesign.cc/neumorphism-in-user-interfaces-b47cef3bf3a6>

4 <https://blog-ux.com/quels-sont-les-caracteristiques-du-flat-design/>

Exercice : Appliquez la notion

[solution n°1 p.25]

Attribuez au bon profil, UX ou UI, les termes suivants.

Guide de styles

Look and Feel

Cahier de spécifications graphiques

Utilisabilité

Modélisation du parcours utilisateur

Responsive design

Charte graphique

Scénario

Prototypes basse fidélité

Architecture de l'information

UX	UI

IV. Récolter les données

Objectifs

- Comprendre le processus de conception du design
- Savoir se mettre à la place de l'utilisateur
- Découvrir les fiches personas

Mise en situation

Précédemment, nous avons vu que la clé d'une interface simple, efficace et intuitive passait par une première phase de découverte et de recherche de données, essentielle pour comprendre et décrire les attentes, besoins et comportements de nos futurs utilisateurs.

Cette phase, qui peut se dérouler sous différentes formes (observations, entretiens individuels et/ou groupés, en face-à-face et/ou en ligne) a pour but de définir avec précision le profil des personnes qui vont utiliser le produit, et qui vont servir de références pour la rédaction des personas. C'est à ce moment que l'on définira également les parties prenantes, c'est-à-dire les personnes qui sont affectées directement ou indirectement par cet usage.

L'ensemble des données recueillies pendant cette phase, qu'elles soient qualitatives ou quantitatives, permettra également de comprendre les biais des utilisateurs, de définir leurs exigences et leurs motivations, de faire ressortir les forces et les faiblesses du produit. Autant d'informations qui serviront à la rédaction de scénarios d'usage, en vue de prendre la meilleure direction lors des phases suivantes (Définition et Idéation), orientées sur la conception de la solution numérique.

Fondamental Qu'est-ce qu'une persona ?

Une **persona** ne correspond pas à une personne réelle, mais est une personne imaginaire dont le profil est, lui, réaliste et correspond à de vrais utilisateurs, cœur de cible du produit. Il consiste à dresser le portrait-robot de l'utilisateur type en se basant sur des données quantitatives et qualitatives.

Il est en général nécessaire d'interviewer au minimum 5 et au maximum 12 utilisateurs pour réaliser une persona, et ce afin de garantir une quantité d'informations suffisante, l'homogénéité de ces informations récoltées et d'être certain que chacun des utilisateurs possède la même connaissance et les mêmes intérêts par rapport au sujet couvert.

Pour vos projets, limitez-vous à la création de 3 personas maximum :

- **Primaires** : utilisateurs cibles inévitables
- **Secondaires** : utilisateurs importants qui partagent certains besoins avec les utilisateurs primaires, mais qui ont des besoins supplémentaires
- **Négatifs** : les autres utilisateurs qui ne font pas partie des utilisateurs cibles

Une persona est toujours constituée d'informations personnelles, telles que :

- L'âge, le sexe, la situation familiale, la personnalité
- La vie professionnelle : métier, secteur d'activité
- Son comportement et son expérience en lien avec votre produit : ce qu'il aime, ce qu'il reproche, les améliorations souhaitées
- Son expérience face aux outils numériques

Exemple

Chloé Briand

Age 24 ans

Métier Chef de projet junior

Situation Célibataire

Ville Nantes

Caractère Enjouée

Ordonnée

Sociable

Aventurière



"Le voyage permet la découverte d'un monde nouveau et de cultures qui nous sont encore inconnues."

Centres d'intérêt

Culture

Amis

Voyages

Gastronomie

Objectifs

- Vie sociale épanouie
- Contribution à un monde meilleur
- Découverte culturelle

Insight

- J'aimerais pouvoir voyager sans limites
- Car j'aime découvrir de nouveaux horizons
- Mais mes amis ne sont pas toujours disponibles

Bio

Après avoir obtenu son diplôme à Nantes, Chloé a intégré une petite agence de publicité en tant que chef de projet junior.

Elle s'intéresse beaucoup à la culture, à la nature et à la gastronomie. C'est une personne qui est souvent connectée et qui aime toujours tester de nouvelles choses, que ce soit des expériences, des plats... Elle aime beaucoup voyager, visiter et partir à la rencontre de nouveaux visages qui adoptent un mode de vie différent du sien.

Attentes

Accessibilité

- +

Efficacité

- +

Technologie

Internet

App Mobile

Réseaux sociaux

Source : capture d'écran <https://www.sitew.com/Comment-developper-son-entreprise-en-ligne/persona-marketing>

Conseil

Il est important que ces personas soient communiquées au plus grand nombre au sein d'une équipe, que ce soit au service Marketing, Commerce, Design ou Développement, car elles servent à **communiquer** et partager une vision commune des utilisateurs, et surtout à générer de l'affect et de l'empathie pour des utilisateurs parfois difficilement accessibles.

Fondamental Scénario ou parcours utilisateur

Un scénario est une description textuelle narrative de la procédure qu'un utilisateur spécifique suit pour réaliser une ou plusieurs tâches. Il est issu des résultats d'observations et des entretiens réalisés lors de la phase de Découverte.

Il y a deux types de scénarios :

- **Scénario de l'existant** qui décrit comment les tâches sont actuellement réalisées.
- **Scénario d'usage** qui décrit comment les tâches sont réalisées avec le système interactif prévu. Ils servent de référence au moment de la conception de prototypes pour créer des modèles de tâches.

L'objectif des scénarios est de répondre aux problèmes des personas et est une manière de réfléchir aux usages, car ils permettent de visualiser les interactions. On choisit les cas un peu extrêmes, ceux qui sont les plus « challengeants ». On cherche à se projeter et à idéaliser l'expérience pour l'utilisateur.

Le travail de rédaction des scénarios de tests est aussi important que le temps consacré à l'évaluation du dispositif digital avec les utilisateurs finaux. En règle générale, il y a un scénario par tâche.

Un scénario utilisateur doit être bref et concis. Cet exercice permet également aux équipes de développement de mieux chiffrer. C'est au stade du Développement que les scénarios seront transformés en *user stories*. Comme à chaque étape de la conception, ils sont revus par les utilisateurs.

Exemple

1 the learner

Personal Profile


Sandy's work life is hectic, and "learning about investing" has been just another item on her to-do list. She has money in a 401(k) plan, but her conservative investment picks have been underperforming the market rather seriously. She recently received a \$10,000 bonus at work, and for the first time, she doesn't need the money to pay off bills.

Sandy is mainly interested in building wealth. She's concerned about having enough money to retire comfortably, and she doesn't have any rich relatives to count on. Recently married, she and her husband are starting to talk about buying a home and starting a family. As a teacher in a private school, her husband has a moderate income, but a rather meager pension plan.

Before making any major decision, Sandy likes to thoroughly research and understand her choices. She is conservative with money and has a low risk tolerance. While Sandy is concerned about making smart investment choices, she has been feeling lately that she's missing out on the hot stock market.

With \$10,000 to invest, Sandy feels that it's time to start investing more seriously. She doesn't want investing to take over her life, but she would like to learn enough to feel comfortable making decisions. She'd be most comfortable having a professional manage her money, but she doesn't think she has enough money to justify hiring someone. And she doesn't expect her small portfolio to get much attention from a professional.

Sandy Kelchwick



"I'm interested, but I'm not sure how to go about it."

background

- 30-year-old, married, woman.
- Received a BA at Cooper Union and a masters in architecture at Columbia University.
- Works in a 20-person architecture studio in Manhattan.
- Intermediate Internet user, has fast connection to PC at work and slow dial-up line on an iMac at home
- Has about \$20,000 in a 401(k) plan her employer set up for her
- Wants to learn how to better manage her investments.
- Knows a little about mutual funds, and would like to learn about stock investing

attributes

- Younger
- Female
- Less wealthy
- More experienced with computers and the Internet
- Inexperienced with investing

customer needs

- Simplicity and ease-of-use
- Guidance
- Learning tools
- Planning tools
- Help moving from big picture to specific actions
- Proactive communication
- Service
- Validation of decisions

Scenario	Needs	Feature	Behavior
Sandy wants to learn enough about investing to understand how to pick the right stocks, and how to decide when to buy and when to sell. She is particularly interested in socially responsible stocks. She picks up a book called "Investing for Dummies," and visits the Motley Fool website after hearing about it on the radio.	<ul style="list-style-type: none"> • Education • Guidance 	<ul style="list-style-type: none"> • Monthly Newsletter • Market Hillies 	<p>Sandy goes to her MyFidelity page and sees that the Monthly Newsletter provides as.</p> <p>Sandy tries looking up a stock in Quotes & Research. She notices that on this page, she can subscribe to Market Hillies. She feels that this would be a good overview of what's happening in the market and a complement to her learning.</p>
Based on her research, Sandy decides to invest part of her money in index funds, and use the rest to buy individual stocks. She'll identify a few stable, well-established and socially responsible companies.	<ul style="list-style-type: none"> • Guidance • Validation of decisions 	<ul style="list-style-type: none"> • Monthly Newsletter • Full Closing Bell 	<p>Sandy finishes the Retirement Planner and notices the Monthly newsletter. She applies.</p>
Because Sandy has very little time to actively trade, her strategy is to monitor these companies' stocks and buy them when there is a dip in price. She plans to watch them over time, but hold onto them for the long term.	<ul style="list-style-type: none"> • Guidance • Validation of decisions 	<ul style="list-style-type: none"> • Price • Volume • Early Closing Bell 	<p>Sandy adds these stocks to her Watch list. While on this page, she realizes that she can sign up for Price and Volume Alerts so she won't have to manually monitor these stocks.</p> <p>After placing a trade, Sandy notices that she can receive an Early Closing Bell. She can just take a glance over that once during the day to check out the unofficial price.</p>

Source : capture d'écran <http://www.uxforthemasses.com/scenarios-part-one/#>

Syntaxe À retenir

- Avant de se lancer dans la réalisation des maquettes, le designer doit récupérer les informations sur les différents utilisateurs du projet, afin de bien comprendre le besoin et de cerner son attente. Pour cela, il va pouvoir réaliser des interviews et des fiches personas, et même écrire des scénarios d'utilisation.
- Une fiche persona représente une personne imaginaire conçue à partir de vrais profils utilisateurs. C'est en quelque sorte le portrait-robot de l'utilisateur type qui va utiliser l'application. La persona permet de communiquer avec les autres acteurs du projet, et permet de mieux comprendre les attentes des utilisateurs de la future application.
- Il est également possible d'écrire des scénarios permettant de retracer le parcours utilisateur afin de mieux visualiser les interactions. Il en existe deux types : le scénario de l'existant, qui décrit comment le système actuel est utilisé, et les scénarios d'usage, qui vont s'attacher à décrire comment le futur système sera utilisé.

Complément

Quelques outils pour créer des personas :

Make My Persona : <https://www.hubspot.fr/make-my-persona>

Xtensio : <https://app.xtensio.com/design/7xncqjb4>

Exercice : Appliquez la notion

[solution n°2 p.25]

Exercice

Vous avez la charge de réaliser le site web de réservation d'un nouveau parc d'attraction à thème qui ouvrira bientôt ses portes. Avant de lancer le développement, vous avez contacté un designer qui vous a livré les fiches personas des futurs utilisateurs du site. Malheureusement, elles sont tombées de votre bureau et se sont mélangées ! Vous allez devoir associer chaque fiche au type de persona qu'elle représente.

Voici la première fiche :

Claude

Age : 76 ans
Métier : retraité
Situation : Marié sans enfant
Domicile : Saint-Gély-du-Fesc

« Passionné de courses Camarguaises depuis que j'ai 12 ans, je n'imaginais pas vivre sans mes chevaux ! »

Intérêts

- La culture taurine
- Les émissions télévisées
- Les voyages

Ses frustrations

- Place trop grande d'Internet dans les démarches du quotidien
- Il est difficile d'utiliser ces nouveaux outils sans aide

Technologies

Aisance numérique :



Expertise du domaine :



Fréquence d'utilisation :
Deux fois par semaine

- ☐ Persona primaire
- ☐ Persona secondaire
- ☐ Persona négatif

Exercice

Voici la seconde fiche persona :

Audrey



Age : 21 ans
Métier : vendeuse en prêt-à-porter
Situation : Célibataire
Domicile : Paris

« J'ai hâte de voir comment le monde va évoluer, et comment les enjeux écologiques vont être relevés ! »

Intérêts

- Les réseaux sociaux
- La mode
- Les sorties

Ses frustrations

- L'écologie n'a pas une place assez importante dans la société
- Plus d'activités innovantes

Technologies

Aisance numérique :



Expertise du domaine :



Fréquence d'utilisation :
 Plusieurs heures par jour

- ☐ Persona primaire
- ☐ Persona secondaire
- ☐ Persona négatif

Exercice

Voici la dernière fiche persona :

Eric



Age : 49 ans
Métier : aide soignant
Situation : Marié, 2 enfants
Domicile : Lyon

« Je veux pouvoir profiter de ma famille et continuer de m'épanouir dans mon travail. »

Intérêts

- Les nouvelles technologies
- Continuer d'apprendre
- La famille

Ses frustrations

- Certains sites sont trop compliqués à utiliser
- L'information n'est pas toujours claire

Technologies

Aisance numérique :



Expertise du domaine :



Fréquence d'utilisation :
 Plusieurs heures par jour

- ☐ Persona primaire
- ☐ Persona secondaire
- ☐ Persona négatif

VI. Agir sur les données

Objectifs

- Transformer les informations récoltées en idées
- Définir les wireframes et comprendre leur rôle
- Découvrir l'A/B testing et le fonctionnement itératif

Mise en situation

Les deuxième et troisième phases en méthodologie UX sont celles de la Définition et de l'Idéation, c'est-à-dire les étapes où l'UX designer va synthétiser les informations récoltées, en générer des idées, définir les périmètres du projet et enfin amorcer le chantier de conception et de prototypage.

Nous allons donc voir comment les données recueillies peuvent être exploitées et traduire nos pistes de réflexion à travers un prototype que nos futurs utilisateurs testeront à chaque itération. L'étape d'Idéation va se dérouler autour d'ateliers avec l'équipe technique (ingénieurs, développeurs, UI designer, etc.) sans pour autant mettre de côté les utilisateurs.

En Design Thinking, toutes les phases sont, comme vous l'aurez compris, itératives. L'utilisateur est toujours l'acteur principal du projet. Et, à chaque étape, il doit être consulté pour tester et évaluer les solutions proposées, toujours dans un seul et même but : réduire les erreurs et les frustrations, et augmenter la productivité.

Méthode **Le wireframing**

Le wireframe (ou maquette fonctionnelle) est une représentation visuelle schématique, souvent en noir et blanc, utilisée lors de la conception d'une interface utilisateur pour définir les zones et composants qu'elle doit contenir.

À la différence d'une maquette graphique, un wireframe fait complètement abstraction de l'aspect graphique et design du site. Ainsi, il permet de limiter les risques d'erreurs, car il est plus rapide et moins coûteux de revoir et de modifier la structure des pages avant la phase de conception graphique, et encore davantage avant la phase de développement, voire de livraison.

Comme pour chaque étape de la méthodologie UX, l'utilisateur est au cœur du process : l'étape de wireframe permet de tester la structure du site et la fluidité de la navigation avec les utilisateurs, bien en amont des développements. Les utilisateurs ont souvent du mal à se projeter et à visualiser le rendu des écrans. Ces maquettes fonctionnelles leur permettent de se projeter et d'utiliser ces supports comme base de réflexions, d'interrogations, de suggestions.

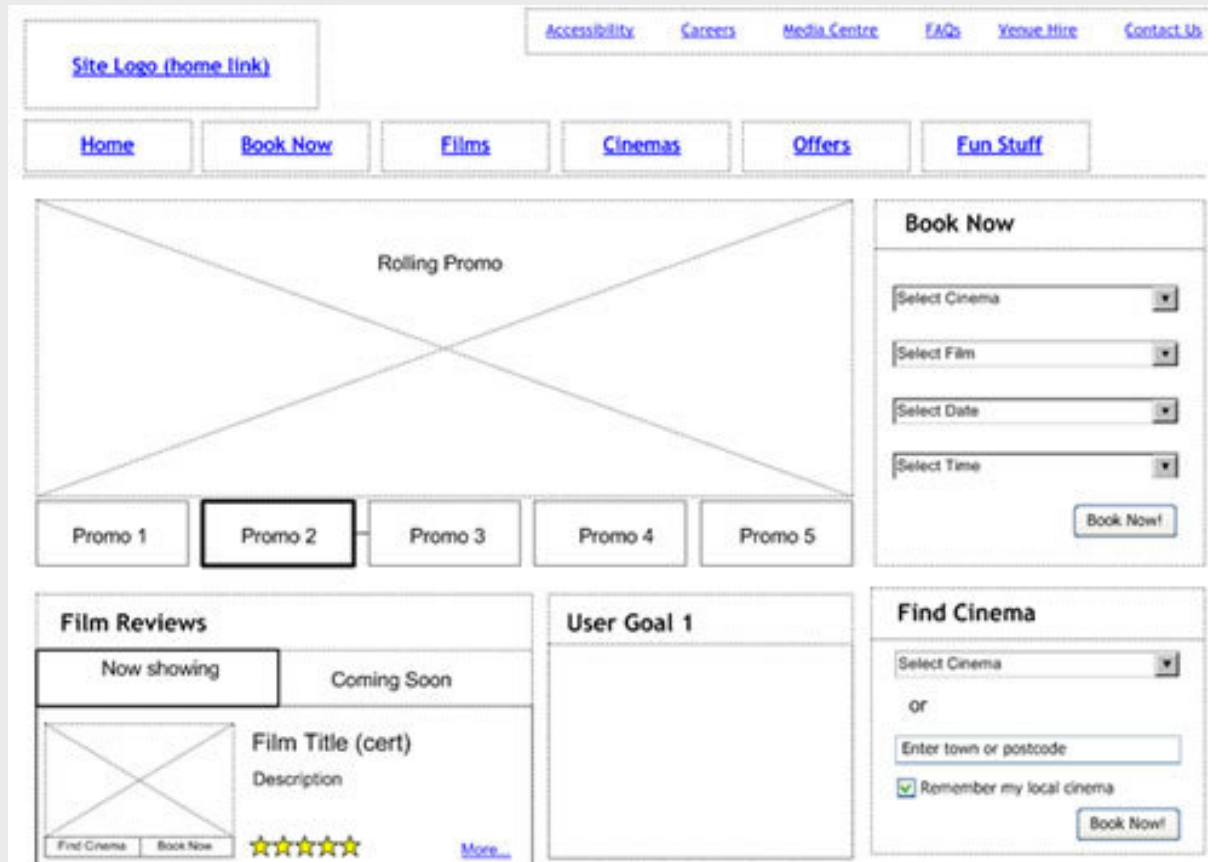
Une maquette fonctionnelle a la même fonction qu'un plan d'architecte. On ne peut pas construire une maison en 3D sans en avoir conçu au préalable le plan, en 2D et en noir et blanc. De la même manière, il n'est pas possible de créer des motifs sur Photoshop et d'écrire des lignes de code sans savoir à l'avance où ces motifs et lignes de code doivent se placer sur le site.

L'inconvénient majeur de cette phase est, qu'à cette étape, les contraintes techniques et temporelles ne sont pas toujours définies et claires. Le designer et les utilisateurs peuvent parfaitement s'entendre sur l'expression et la conception des besoins, mais devoir revoir leur copie à la baisse pour répondre aux contraintes liées aux technologies, aux *deadlines* de livraison, etc.

L'ensemble des wireframes, validés par les utilisateurs, constituent la base du prototype de la solution numérique.

Exemple Un exemple de wireframe

Ici, le wireframe représente l'interface d'un site en lien avec le cinéma.



Source : capture d'écran <https://www.experienceux.co.uk/faqs/what-is-wireframing/>¹

Complément Quelques outils pour créer des wireframes

- Balsamiq est disponible sur tous les supports (Mac, Windows, Linux) et propose une version web qui vous permet de travailler dans le Cloud (SaaS).
- Axure est l'un des tous premiers logiciels de wireframing professionnels. Jusqu'à récemment, il n'était disponible que sous Windows.
- Flairbuilder est beaucoup plus récent qu'Axure, disponible en version Mac et Windows.

Méthode L'A/B testing

Un A/B test consiste à diffuser deux versions d'un même contenu auprès de deux échantillons d'audience de taille similaire, afin de comparer les performances de chaque variante. Il permet de mesurer l'impact des deux propositions, de construire et vérifier des hypothèses, de déterminer quelle version déclenche le plus de clics, d'abonnements, d'achats...

Il est tout à fait possible de tester plusieurs changements simultanément sur une page web : une bannière, un titre, une description ou encore une vidéo. Cette variante de l'A/B testing s'appelle le MVT (« test multi-varié »). Il en existe beaucoup d'autres en fonction de vos objectifs : test Bandit ou test à allocation dynamique de trafic (*multi-armed bandit testing*), test A/B/n, etc.

En résumé, l'A/B testing permet de prendre des décisions sur une base de données fiables.

¹ <https://www.experienceux.co.uk/faqs/what-is-wireframing/>

L'A/B testing peut également être appelé *split testing* ou *split URL testing*. Dans un A/B test classique, les deux variations de vos pages sont sur la même URL. Dans le cas du *split URL testing*, la variante B est sur une URL distincte (vos visiteurs ne voient évidemment pas la différence).

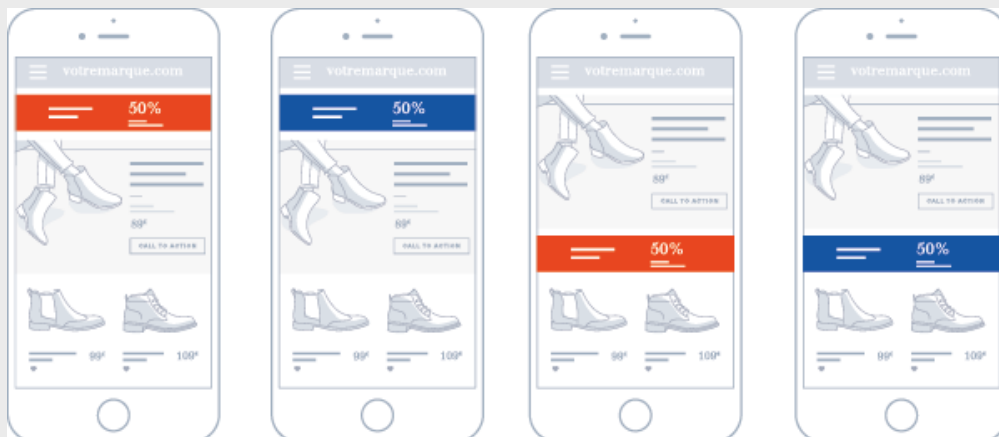
Méthode Procéder à l'A/B testing

1. Sélectionner un élément à tester
2. Définir l'objectif du test et identifier les indicateurs à mesurer
3. Définir la version de référence et la version test
4. Créer l'A/B test et le diffuser
5. Promouvoir le contenu testé auprès d'un échantillon pertinent
6. Collecter suffisamment de données
7. Élargir l'analyse à l'ensemble de l'entonnoir marketing
8. Mettre les conclusions en application

Exemple Un exemple de test A/B

Dans un A/B test, vous pouvez évaluer l'efficacité de différents composants de votre interface, notamment :

- la structure de la page
- la navigation
- les intitulés et les titres
- les boutons et/ou *call-to-action*
- les images
- etc.

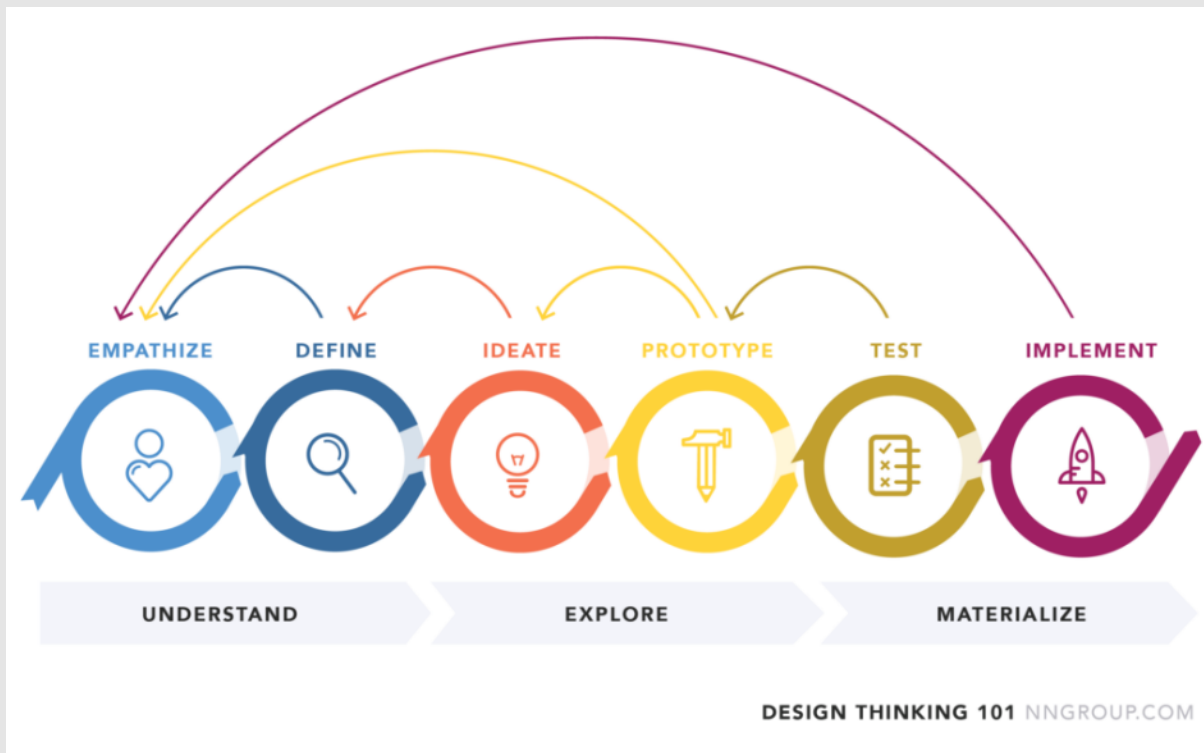


Source : capture d'écran <https://www.abtasty.com/fr/ab-testing/>¹

Méthode La conception itérative

Il est pratiquement impossible de concevoir une interface utilisateur qui ne présente aucun problème d'utilisation dès le départ. Même les meilleurs experts de l'utilisabilité ne peuvent pas concevoir des interfaces utilisateur parfaites en une seule tentative, c'est pourquoi un cycle de vie d'ingénierie de l'utilisabilité doit être construit autour du concept d'itération – Nielsen Norman Group

¹ <https://www.abtasty.com/fr/ab-testing/>



Le principe de la **conception itérative** est, qu'à chaque étape, nous sommes susceptibles de revenir en arrière pour effectuer des ajustements, jusqu'à ce qu'un résultat souhaité soit atteint et ce même après la mise en ligne de notre produit.

Le but du modèle itératif est d'éliminer progressivement l'incertitude lors des développements. Cette approche est particulièrement utile dans les équipes qui fonctionnent en Agile, et pour lesquelles il est préférable de travailler par incréments plutôt que d'un seul coup. Ainsi, à chaque itération, les profils experts peuvent apporter des améliorations ou des fonctionnalités supplémentaires.

D'un point de vue UX, l'itération implique que les descriptions, les spécifications et les prototypes soient révisés et affinés lorsque de nouvelles informations sont fournies par les utilisateurs. Vous comprendrez donc qu'il est impossible de spécifier complètement et précisément chaque détail de chaque aspect de l'interaction à chaque début de développement.

Remarque Les avantages et inconvénients du fonctionnement itératif

Le fonctionnement itératif permet notamment :

- D'impliquer le client et les utilisateurs très tôt, dès la phase de conception. Ils ont donc une vision précoce du produit, non pas de manière globale, mais par fraction de fonctionnalités et peuvent ainsi se projeter continuellement.
- D'obtenir des retours en flux continu, sur des sujets précis et ne pas noyer ces informations dans un livre blanc d'impressions.
- Plus de réactivité et rapidité : il est plus facile et rapide de modifier une micro fonctionnalité que de changer un workflow complet avec plusieurs écrans.
- Plus d'implication des équipes de développement, qui se sentent ainsi plus productives, car elles livrent de manière régulière une production au client.

Néanmoins, cette méthode peut être coûteuse, car les itérations augmentent la durée de développement.

Syntaxe **À retenir**

- Une fois les informations des utilisateurs collectées, le designer peut les utiliser afin de commencer à concrétiser le projet. Il va pouvoir utiliser les wireframes pour déterminer et délimiter les zones et les différents composants. Les wireframes n'ont pas pour vocation de représenter les éléments de façon graphique, mais simplement de donner une idée de leur agencement sur la page et de présenter un prototype au client pour validation. Ils sont plus rapides à réaliser que des maquettes graphiques, et les modifications et retours éventuels formulés par le client seront plus rapidement applicables que sur des maquettes graphiques.
- Pour s'assurer que le design mis en place est le plus proche possible des besoins utilisateurs, il est possible de réaliser des A/B tests, qui consistent à proposer aux utilisateurs plusieurs variantes, parmi lesquelles ils devront choisir celle qui, selon eux, est la plus pertinente.
- Nous avons également vu que la conception du design d'une application s'adapte parfaitement à la méthodologie Agile, car elle est elle-même itérative.

VII. Exercice : Appliquez la notion

Vous êtes maintenant dans la peau de l'UX designer du projet de site de réservation de billets en ligne pour le nouveau parc d'attraction.

Vous allez devoir proposer un wireframe du formulaire de connexion. Pour cela, vous pouvez utiliser le logiciel gratuit Balsamiq¹ ou utiliser une feuille de papier et un crayon.

Question

[solution n°3 p.27]

Après analyse, vous avez conclu que les éléments suivants doivent nécessairement apparaître sur la page de connexion :

- Le wireframe doit contenir le logo du site, bien visible, un libellé sous forme de titre qui correspond à l'action que l'utilisateur va réaliser : **Se connecter**.
- Un message l'invitant à créer un compte et un lien **Cliquez ici** pourront lui permettre d'être redirigé vers un autre formulaire s'il n'a pas encore de compte.
- Ce formulaire comporte deux champs : un champ `Email` et un champ `Mot de passe`. De plus, un lien vers la fonctionnalité `mot de passe oublié` doit être visible sous le champ de mot de passe, afin d'aider les utilisateurs.
- Un bouton **Se connecter** permet de valider le formulaire.

À vos crayons !

VIII. Différents modèles de pensées

Objectifs

- Découvrir des modèles de pensées permettant d'améliorer la conception
- Savoir différencier l'UCD, le HCD et le Data Driven Design

Mise en situation

Dans cette partie, nous allons découvrir quelques modèles de pensées utilisés dans l'UX. Il en existe de nombreux, dont la frontière est mince pour certains. Ensuite, nous verrons un troisième modèle tout à fait différent, mais qui s'impose de plus en plus dans les entreprises IT avec l'arrivée de l'Intelligence Artificielle.

¹ <https://balsamiq.com/wireframes/desktop/>

Fondamental **La conception centrée sur l'humain (HCD)**

La conception centrée sur l'homme est le processus de création qui va prendre en compte toutes les particularités psychologiques, physiologiques, sociologiques (et autres sciences humaines) des utilisateurs. Elle va observer l'humain et sa manière d'interagir dans son environnement. Elle va au-delà du statut d'utilisateur consommateur. Cette méthode va bien évidemment faire en sorte que le produit soit fonctionnel, agréable, et qu'il réponde aux besoins de l'utilisateur.

Mais ce n'est pas tout ! Elle va en plus prendre en compte des critères plus différentiels, mais pourtant cruciaux, comme :

- La capacité physique : personne en statut de handicap passager ou définitif, léger ou lourd
- La perception des couleurs : le daltonisme par exemple ou la signification de la couleur en fonction de la culture
- L'environnement d'usage : personne vivant dans un pays chaud avec beaucoup de luminosité ou personne vivant dans un pays froid où la nuit tombe rapidement
- L'âge : capacité visuelle et cognitive
- Le niveau d'éducation

Cette méthode est davantage utilisée par les ergonomes. Tout comme l'UCD, les utilisateurs sont impliqués tout au long de la conception et son processus est itératif.

Les équipes de conceptions centrées sur l'humain ne doivent pas être grandes, mais l'équipe doit être suffisamment diversifiée pour collaborer sur les décisions de conception. Les domaines de compétences nécessaires sont bien évidemment un ergonome et des utilisateurs, mais également des experts du domaine applicatif, un responsable marketing, un analyste commercial et système et un ingénieur des systèmes.

Fondamental **La conception centrée sur l'utilisateur (UCD)**

Vous l'aurez donc compris, la conception centrée sur l'utilisateur est une version plus concentrée et concise de la conception centrée sur l'humain, avec une analyse plus approfondie du public cible. La conception centrée sur l'humain est souvent une prémisses de la conception centrée sur l'utilisateur, qui, elle, va approfondir les caractéristiques des utilisateurs cibles et ainsi se concentrer sur les gains, difficultés et objectifs des futurs utilisateurs.

Différence entre conception centrée sur l'humain et conception centrée sur l'utilisateur

L'une considère les fonctionnalités d'interaction humaine, et l'autre approfondit les détails de certaines catégories d'utilisateurs, leurs besoins, souhaits et problèmes.

Le Design Thinking, comme nous l'avons vu tout au long du cours, est une méthodologie de découverte / conception / prototype / test / répétition, sur laquelle l'UCD se base.

Définition **Data Driven Design**

Le Data Driven Design est une technique de conception d'UX basée sur la récolte de données pour cibler les défauts d'un site ou d'un design afin de les résoudre, pour que l'expérience utilisateur soit la plus agréable et la plus fonctionnelle possible.

La récolte de ces données se fait, comme vu précédemment, lors de la phase de découverte à travers des enquêtes, des sondages et des tests utilisateurs. L'A/B testing est, par exemple, un outil très utilisé en conception basée sur les données.

Avec cette méthode, nous n'allons pas seulement nous concentrer sur le ressenti de l'utilisateur, sur des données suggestives, mais également analyser l'API, c'est-à-dire les indices de performance, grâce à des outils de récolte de données comme Google Analytics.

Exemple Netflix

Netflix est un bon exemple de business model qui a tout misé sur l'expérience utilisateur. La plateforme américaine utilise les données d'audience pour créer des recommandations de contenus personnalisés et produire des programmes qui répondent aux intérêts des téléspectateurs. Ces données sont devenues un avantage concurrentiel pour l'entreprise. Chaque client bénéficie en effet d'une interface qui est désormais le reflet de ses comportements.

(Source : <https://ictexpertsluxembourg.lu/divers/data-driven-design-quand-ia-transforme-ux/>)

Complément Le machine learning

L'intelligence artificielle dans le design d'expérience utilisateur commence à prendre de l'importance. Les algorithmes sont aujourd'hui capables de trier, agréger, présenter les informations et d'en prédire des comportements via des méthodes statistiques d'apprentissage. Cet apprentissage automatique s'appelle le *machine learning*.

Syntaxe À retenir

Il est possible d'orienter la conception selon plusieurs types de pensées afin de pousser la représentation du besoin plus loin. Nous avons découvert deux modèles de conception similaires, mais qui comportent tout de même des différences :

- HCD est la conception centrée sur l'humain, elle va prendre en compte la manière dont l'utilisateur interagit avec son environnement, et notamment si ce dernier souffre de handicaps, du daltonisme, s'il est âgé, ou encore en fonction de l'endroit où il vit. Prendre en compte ces éléments permet une meilleure réponse aux besoins utilisateurs.
- UCD est la conception centrée sur l'utilisateur, elle va donner plus d'importance à des aspects plus intrinsèques aux utilisateurs, c'est-à-dire leurs objectifs de navigation, ce qu'il pourrait y gagner, et ce qu'il pourrait ne pas apprécier.

Nous avons également découvert le Data Driven Design, dont le but est de mettre en avant les défauts d'une application pour mieux les corriger. Il va également prendre en compte des éléments statistiques, notamment grâce à des outils tels que Google Analytics.

Exercice : Appliquez la notion

[solution n°4 p.28]

Exercice

Sur quoi est centré HCD ?

- ☐ Sur l'utilisateur
- ☐ Sur le design
- ☐ Sur l'humain
- ☐ Sur le système

Exercice

Quelles affirmations sur UCD sont correctes ?

- ☐ Il se concentre sur le design et le style
- ☐ C'est une version simplifiée de HCD
- ☐ Il permet d'approfondir les caractéristiques utilisateurs

Exercice

Qu'est-ce que le Data Driven Design ?

- ☐ Une méthode de test de variantes cousine du A/B testing
- ☐ Une méthode de conception UX
- ☐ Une méthode se basant sur l'analyse de statistiques et de données utilisateurs
- ☐ Une méthode se basant sur les erreurs d'interface pour s'améliorer

X. Essentiel**XI. Auto-évaluation****A. Exercice final****Exercice 1**

[solution n°5 p.29]

Exercice

Que signifie le terme UX ?

- ☐ Expression utilisateur
- ☐ Expérience utilisateur
- ☐ Interface utilisateur

Exercice

L'UX est une discipline tournée vers...

- ☐ Un objet, un dispositif ou un service
- ☐ Un service numérique

Exercice

Quelle est la différence entre l'UX et l'UI ?

- ☐ Il n'y a pas de différence
- ☐ La conception UX se concentre sur les interactions effectuées par l'utilisateur, tandis que la conception UI s'oriente sur la représentation des éléments
- ☐ La conception UX est en grande partie basée sur les graphiques, avec un accent sur les icônes de présentation et d'interface, tandis que la conception de l'interface utilisateur est principalement basée sur la recherche, afin d'optimiser l'expérience de l'utilisateur

Exercice

Dans l'approche UX, l'utilisateur est impliqué...

- ☐ Avant la conception
- ☐ Pendant la conception
- ☐ Après la conception
- ☐ Tout au long de la conception

Exercice

Quel est l'ordre des 3 premières étapes évoquées pour définir le Design Thinking ?

- ☐ Idéation -> Recherche -> Définition
- ☐ Définition -> Recherche -> Idéation
- ☐ Recherche -> Définition -> Idéation

Exercice

Quels types de documents constituent la base de travail de l'UX designer ?

- ☐ Scénario
- ☐ Persona
- ☐ Wireframes
- ☐ Spécifications graphiques

Exercice

Qu'est-ce qu'une persona ?

- ☐ Une personne fictive ou prototypique utilisée pour représenter les données démographiques, les objectifs, les valeurs et les points faibles d'une grande partie du groupe d'utilisateurs d'un produit
- ☐ Une description du comportement et de la personnalité d'un seul utilisateur
- ☐ Les comportements, caractéristiques et objectifs que le concepteur UX espère d'un groupe d'utilisateurs

Exercice

Qu'est-ce qu'un wireframe ?

- ☐ C'est une représentation visuelle schématique utilisée lors de la conception d'une interface utilisateur pour définir les zones et composants qu'elle doit contenir
- ☐ C'est une planche qui regroupe des collages qui inspirent l'UX designer pour définir l'identité visuelle du projet
- ☐ C'est une BD composée de 5 à 8 planches que l'on dessine pour illustrer l'expérience utilisateur (le scénario UX)

Exercice

Qu'est-ce que l'A/B testing ?

- ☐ Réalisation d'un test pour comprendre les réponses de deux utilisateurs, l'utilisateur A et l'utilisateur B
- ☐ Réalisation d'un test pour évaluer le succès de deux types de conception, la conception A et la conception B
- ☐ Réalisation d'un test pour établir les réponses de deux types de groupes, groupe A et groupe B

B. Exercice : Défi

Dans la peau de l'UX designer du projet, vous allez devoir écrire un scénario et préparer le wireframe correspondant. Inspirez-vous de vos expériences personnelles en tant qu'utilisateur !


Question 1

[solution n°6 p.31]

Vous devez maintenant rédiger le scénario utilisateur de la réservation en ligne de billets d'entrée du parc d'attraction Parc Aterisk.

Pour rappel, voici la persona primaire du projet :

Eric



Age : 49 ans
Métier : aide soignant
Situation : Marié, 2 enfants
Domicile : Lyon

« Je veux pouvoir profiter de ma famille et continuer de m'épanouir dans mon travail, »

Intérêts

- Les nouvelles technologies
- Continuer d'apprendre
- La famille

Ses frustrations

- Certains sites sont trop compliqués à utiliser
- L'information n'est pas toujours claire

Technologies

Aisance numérique :

● ● ● ○ ○

Expertise du domaine :

● ● ● ○ ○

Fréquence d'utilisation :

Plusieurs heures par jour

Commencez par rédiger le scénario d'ajout de billets dans le panier, puis un scénario permettant de modifier les billets choisis. Enfin, il faudra définir celui qui permet de supprimer un billet du panier.

Indice :

Un scénario est rédigé comme ceci, il ne doit pas être trop long :

En tant que ... <type d'utilisateur>

Je veux ... <un objectif>

Afin de ... <une raison>

Question 2

[solution n°7 p.31]

Vous allez pouvoir créer le wireframe du panier utilisateur du site. Pour cela, vous pouvez utiliser une feuille de papier et un crayon ou le logiciel gratuit Balsamiq¹.

Le panier doit comporter :

- L'indication que l'on se trouve sur le panier
- Un bouton permettant de modifier les articles choisis
- Les articles avec, pour chacun, un lien vers le type de billet faisant office d'intitulé, la quantité, le prix unitaire, le prix pour la quantité, et un bouton permettant de supprimer le produit
- Une ligne de prix total
- Un bouton de confirmation **Valider mon panier**

Solutions des exercices

¹ <https://balsamiq.com/wireframes/desktop/>

Exercice p. 8 Solution n°1

Attribuez au bon profil, UX ou UI, les termes suivants.

UX	UI
Scénario	Look and Feel
Utilisabilité	Responsive design
Architecture de l'information	Charte graphique
Prototypes basse fidélité	Guide de styles
Modélisation du parcours utilisateur	Cahier de spécifications graphiques

Exercice p. 11 Solution n°2**Exercice**

Vous avez la charge de réaliser le site web de réservation d'un nouveau parc d'attraction à thème qui ouvrira bientôt ses portes. Avant de lancer le développement, vous avez contacté un designer qui vous a livré les fiches personas des futurs utilisateurs du site. Malheureusement, elles sont tombées de votre bureau et se sont mélangées ! Vous allez devoir associer chaque fiche au type de persona qu'elle représente.

Voici la première fiche :

Claude

Age : 76 ans

Métier : retraité

Situation : Marié sans enfant

Domicile : Saint-Gély-du-Fesc

« Passionné de courses Camarguaises depuis que j'ai 12 ans, je n'imaginais pas vivre sans mes chevaux ! »

Intérêts

- La culture taurine
- Les émissions télévisées
- Les voyages

Ses frustrations

- Place trop grande d'Internet dans les démarches du quotidien
- Il est difficile d'utiliser ces nouveaux outils sans aide

Technologies

Aisance numérique :



Expertise du domaine :



Fréquence d'utilisation :
Deux fois par semaine

- ☐ Persona primaire
- ☐ Persona secondaire
- ☒ Persona négatif

Q Cet utilisateur ne correspond pas vraiment au profil des utilisateurs d'un futur site de réservation de billets en ligne : il préférera se rendre au guichet, car il n'est pas assez habitué aux systèmes informatiques et au paiement en ligne.

Exercice

Voici la seconde fiche persona :

Audrey



Age : 21 ans
Métier : vendeuse en prêt-à-porter
Situation : Célibataire
Domicile : Paris

« J'ai hâte de voir comment le monde va évoluer, et comment les enjeux écologiques vont être relevés ! »

Intérêts

- Les réseaux sociaux
- La mode
- Les sorties

Ses frustrations

- L'écologie n'a pas une place assez importante dans la société
- Plus d'activités innovantes

Technologies

Aisance numérique :

● ● ● ● ○

Expertise du domaine :

● ● ○ ○ ○

Fréquence d'utilisation :
Plusieurs heures par jour


- ☐ Persona primaire
- ☒ Persona secondaire
- ☐ Persona négatif

Q Cette fiche correspond à une utilisatrice potentielle, mais on peut remarquer que ses attentes seront plus élevées et plus étendues que le profil primaire.

Exercice

Voici la dernière fiche persona :

Eric



Age : 49 ans
Métier : aide soignant
Situation : Marié, 2 enfants
Domicile : Lyon

« Je veux pouvoir profiter de ma famille et continuer de m'épanouir dans mon travail, »

Intérêts

- Les nouvelles technologies
- Continuer d'apprendre
- La famille

Ses frustrations

- Certains sites sont trop compliqués à utiliser
- L'information n'est pas toujours claire

Technologies

Aisance numérique :

● ● ● ○ ○

Expertise du domaine :

● ● ● ○ ○

Fréquence d'utilisation :
Plusieurs heures par jour

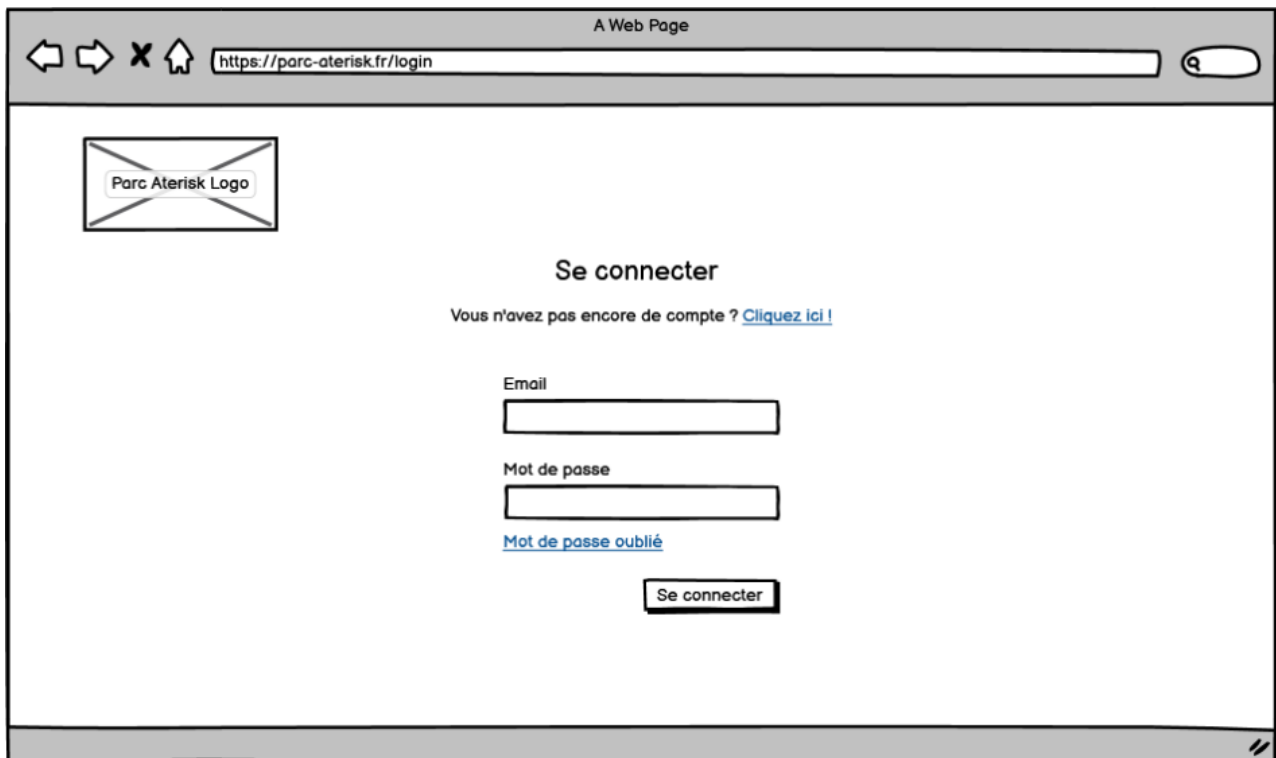
☒ Persona primaire

☐ Persona secondaire

☐ Persona négatif

Q C'est la persona primaire du projet, un adulte avec des enfants qui va fréquenter le parc pour faire plaisir à sa famille. Il est également assez à l'aise avec les nouvelles technologies pour les utiliser dans son quotidien.

Voici un wireframe correspondant à l'analyse précédente :



Exercice p. 20 Solution n°4

Exercice

Sur quoi est centré HCD ?

- ☐ Sur l'utilisateur
- ☐ Sur le design
- ☒ Sur l'humain
- ☐ Sur le système

Exercice

Quelles affirmations sur UCD sont correctes ?

- ☐ Il se concentre sur le design et le style
- ☐ C'est une version simplifiée de HCD
- ☒ Il permet d'approfondir les caractéristiques utilisateurs


Exercice

Qu'est-ce que le Data Driven Design ?

- ☐ Une méthode de test de variantes cousine du A/B testing
- ☒ Une méthode de conception UX
- ☒ Une méthode se basant sur l'analyse de statistiques et de données utilisateurs
- ☒ Une méthode se basant sur les erreurs d'interface pour s'améliorer


Exercice p. 21 Solution n°5**Exercice**

Que signifie le terme UX ?

- ☐ Expression utilisateur
 - ☒ Expérience utilisateur
 - ☐ Interface utilisateur
-  L'acronyme UX signifie *User eXperience*, c'est-à-dire « expérience utilisateur » en français.


Exercice

L'UX est une discipline tournée vers...

- ☒ Un objet, un dispositif ou un service
 - ☒ Un service numérique
-  Les approches tournée vers l'UX peuvent aussi bien concerner des éléments matériels et concrets, comme un objet ou un dispositif, que des éléments numériques et virtuels.

Exercice

Quelle est la différence entre l'UX et l'UI ?

- ☐ Il n'y a pas de différence
 - ☒ La conception UX se concentre sur les interactions effectuées par l'utilisateur, tandis que la conception UI s'oriente sur la représentation des éléments
 - ☐ La conception UX est en grande partie basée sur les graphiques, avec un accent sur les icônes de présentation et d'interface, tandis que la conception de l'interface utilisateur est principalement basée sur la recherche, afin d'optimiser l'expérience de l'utilisateur
-  L'un des objectifs de la démarche UX est de proposer la meilleure expérience d'utilisation possible à l'utilisateur à travers différentes interactions, tandis que la démarche UI s'attache à la représentation graphique des composants des pages.

Exercice

Dans l'approche UX, l'utilisateur est impliqué...

- ☐ Avant la conception
- ☐ Pendant la conception
- ☐ Après la conception
- ☒ Tout au long de la conception

Q L'utilisateur est impliqué tout au long des phases de conception UX.

Exercice

Quel est l'ordre des 3 premières étapes évoquées pour définir le Design Thinking ?

- ☐ Idéation -> Recherche -> Définition
- ☐ Définition -> Recherche -> Idéation
- ☒ Recherche -> Définition -> Idéation

Q Les étapes du Design Thinking sont : Recherche > Définition > Idéation > Conception > Design.

Exercice

Quels types de documents constituent la base de travail de l'UX designer ?

- ☒ Scénario
- ☒ Persona
- ☒ Wireframes
- ☐ Spécifications graphiques

Q L'UX designer utilise les personas et les scénarios pour constituer les wireframes.

Exercice

Qu'est-ce qu'une persona ?

- ☒ Une personne fictive ou prototypique utilisée pour représenter les données démographiques, les objectifs, les valeurs et les points faibles d'une grande partie du groupe d'utilisateurs d'un produit
 - ☐ Une description du comportement et de la personnalité d'un seul utilisateur
 - ☐ Les comportements, caractéristiques et objectifs que le concepteur UX espère d'un groupe d'utilisateurs
- Q Une persona est une personne fictive dont les composantes sont représentatives d'une grande partie des utilisateurs.


Exercice

Qu'est-ce qu'un wireframe ?

- ☒ C'est une représentation visuelle schématique utilisée lors de la conception d'une interface utilisateur pour définir les zones et composants qu'elle doit contenir
 - ☐ C'est une planche qui regroupe des collages qui inspirent l'UX designer pour définir l'identité visuelle du projet
 - ☐ C'est une BD composée de 5 à 8 planches que l'on dessine pour illustrer l'expérience utilisateur (le scénario UX)
- Q Un wireframe est une représentation graphique permettant de visualiser les zones et composants constituant l'interface.

Exercice

Qu'est-ce que l'A/B testing ?

- ☐ Réalisation d'un test pour comprendre les réponses de deux utilisateurs, l'utilisateur A et l'utilisateur B
- ☒ Réalisation d'un test pour évaluer le succès de deux types de conception, la conception A et la conception B
- ☐ Réalisation d'un test pour établir les réponses de deux types de groupes, groupe A et groupe B
-  L'A/B testing est une méthodologie de test permettant de confronter les performances de deux propositions de conception.

p. 23 Solution n°6

Voici les scénarios que l'on pourrait rédiger :

Pour ajouter des billets :

En tant que futur utilisateur du parc

Je veux pouvoir ajouter des billets dans mon panier,

Afin de pouvoir accéder à un récapitulatif au moment du paiement.

Pour modifier le panier :

En tant qu'utilisateur ayant ajouté des billets au panier

Je veux pouvoir modifier les billets choisis,

Afin de pouvoir rectifier mon panier.

Pour supprimer un billet :

En tant qu'utilisateur ayant ajouté des billets au panier

Je veux pouvoir supprimer un billet,

Afin de pouvoir rectifier mon panier.

p. 23 Solution n°7

Voici le résultat que vous pourriez obtenir :

