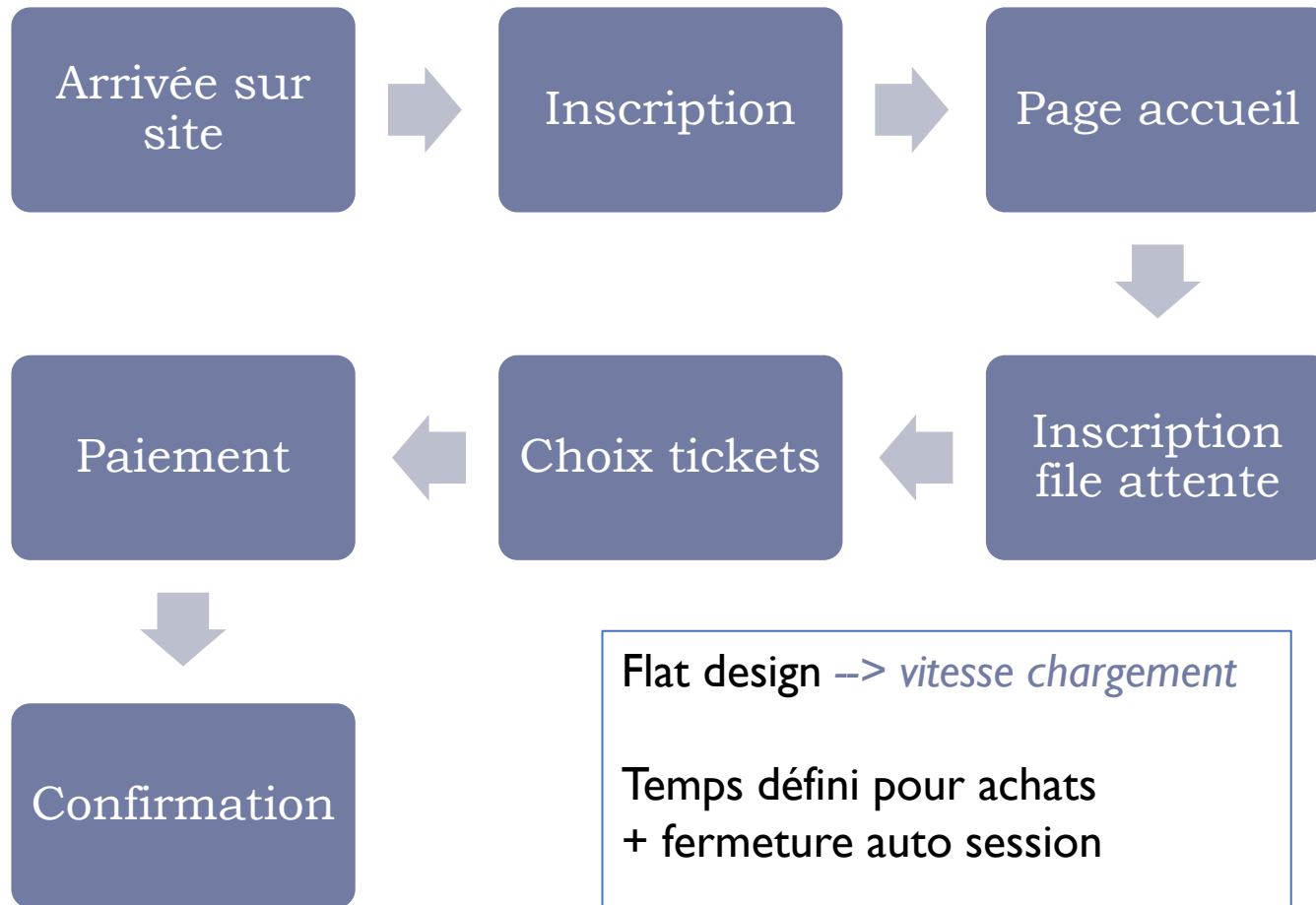


EXPERIENCE UTILISATEUR

Ergonomie marketing

EXERCICE 1 - RESOLUTION



Flat design → *vitesse chargement*

Temps défini pour achats
+ fermeture auto session

Pas de hasard car illégal = lotterie

EXERCICE 1 - RESOLUTION

- Profil enregistrée avant jour achat ticket
 - Collection de data → *prochain concert, alerte...*
 - Social login
 - Prévion charge server
- Fille d'attente → *premier arrivé, premier servi*
 - ID file attente + token
 - Système anti-hacking → *IP, session, vitesse exécution...*
- Choix tickets
 - Catégories
 - Nbr limitée
 - Système de panier → *validation requise (GDPR)*
- Paiement
 - Externalisation plateforme paiement → *minimise risques*
 - Vérification paiement réussi
- Confirmation ticket
 - Envoi tickets par email
 - Confirmation par sms

UX

- Compte à rebours
- Position dans la file
- Box validation
- Alert inactivity
- Alerte début vente email/ SMS
- Alert to not refresh
- Vérification email
- Confirmation email/ SMS
- Presave favorite payment

UX AU QUOTIDIEN

OFFICE 365

https://www.youtube.com/watch?v=5BfQ4_HIClk

NETFLIX

<https://www.youtube.com/watch?v=aMVUpCv0qUs>

CORNING

https://www.youtube.com/watch?v=6Cf7IL_eZ38

<https://www.youtube.com/watch?v=jZkHpNnXLB0>

DEFINITION

IHM

IHM est un acronyme utilisé pour désigner les interfaces homme/ machine, c'est à dire l'ensemble des moyens utilisés par l'homme pour communiquer avec une machine. L'IHM s'applique essentiellement à l'informatique et comprend :

- Périphériques,
- Logiciels,
- Autres applications permettant d'utiliser un ordinateur.

L'ergonomie web est donc une branche de l'ergonomie des IHM.

EXAMPLE



EXAMPLE



EXEMPLE



DEFINITION

ERGONOMIE

Etude scientifique de la relation entre l'homme et ses moyens, méthodes et milieux de travail.

→ Application de ces connaissances à la conception de systèmes dans le secteur de l'information et télécommunication.

But :

Utiliser ces systèmes avec le maximum de confort, de sécurité et d'efficacité par le plus grand nombre.

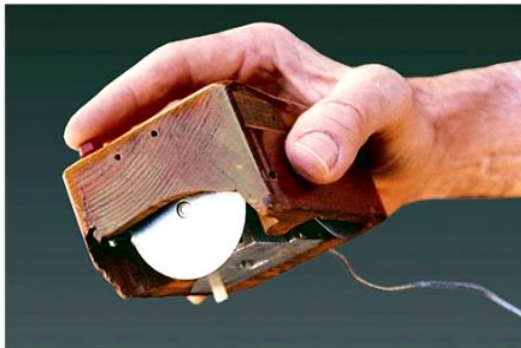
EXEMPLE

Une souris est un dispositif de pointage pour ordinateur. Elle est composée d'un petit boîtier fait pour tenir sous la main, sur lequel se trouvent un ou plusieurs boutons, et une molette dans la plupart des cas.

La souris a été inventée en 1963 par Douglas Engelbart du Stanford Research Institute et présentée au public en 1968.

1964

Engelbart mouse



1984

Macintosh mouse



EXEMPLE

Le terme CAPTCHA, *Completely Automated Public Turing test to tell Computers and Humans Apart*, est une marque commerciale déposée par l'université Carnegie-Mellon désignant une famille de tests de Turing permettant de différencier de manière automatisée un utilisateur humain d'un ordinateur.

AncientMosaic Captcha Image



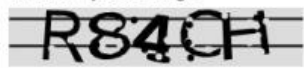
BlackOverlap Captcha Image



Bubbles Captcha Image



Bullets Captcha Image



Bullets2 Captcha Image



CaughtInTheNet Captcha Image



MeltingHeat Captcha Image



MeltingHeat2 Captcha Image



Negative Captcha Image



Neon Captcha Image



Neon2 Captcha Image



Overlap Captcha Image



Captcha:

8+5=

Continue →

☐ I'm not a robot

reCAPTCHA
Privacy - Terms

Sélectionnez toutes les images montrant un bloc d'appartements.



VALIDER

DEFINITION

User Experience

Selon Alben, l'UX pourrait se définir comme « tous les aspects liés à la manière dont les gens utilisent un produit interactif : la **sensation** du produit dans leurs mains, la **compréhension** de son fonctionnement, le **ressenti** durant l'usage, l'accomplissement de leurs buts mais également son adéquation avec le contexte global dans lequel ils l'utilisent »

Mahlke a, quant à lui, identifié trois dimensions à l'UX :

- La perception des qualités **instrumentales** (utilisabilité);
- La perception des qualités **non instrumentales** (esthétique, valeurs véhiculées, facteurs motivationnels, etc.);
- Les réactions **émotionnelles** (sentiments subjectifs, expressions motrices et comportementales, réactions physiologiques, évaluation cognitives, etc.)

DEFINITION

User Experience

D'après la norme ISO 9241-210, L'UX correspond aux réponses et aux perceptions d'une personne qui résulte de l'usage ou de l'anticipation de l'usage d'un produit physique ou numérique.

L'UX vise à améliorer la **satisfaction** et la **fidélité** de l'utilisateur grâce à l'**utilité**, la **facilité** d'utilisation et le **plaisir** fournis dans l'utilisation et l'interaction avec un produit, un service ou un système, physique ou numérique.

USER INTERFACE
Design the product



USER EXPERIENCE
Design the experience

DEFINITION

User Experience

Voici un exemple pris au Aldi le 25.09.20.

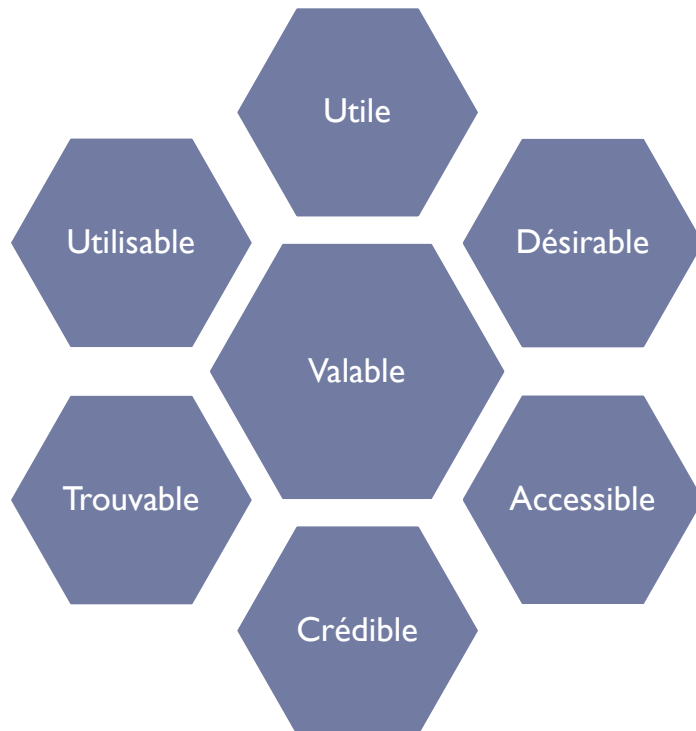
Le marketing ne se prive pas d'améliorer le confort de l'utilisateur et de faire plus de marge au passage. Le pot en verre contient plus et coûte moins cher ;-)



DEFINITION

User Experience: diagramme de Peter Morville

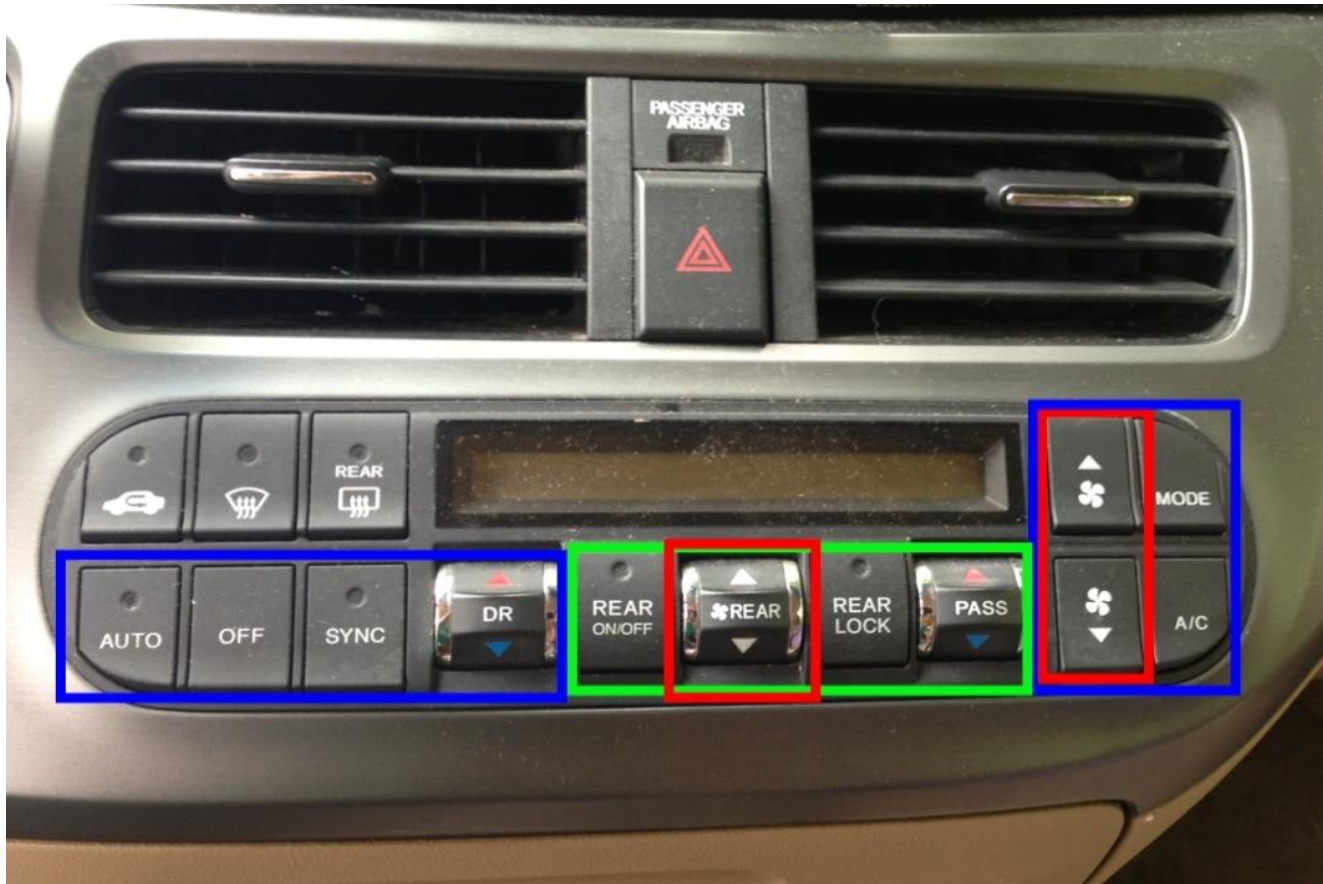
Une approche de l'UX visant à ne pas hiérarchiser les catégories de l'UX.



- **Utile**: rencontre les besoins utilisateurs
- **Utilisable**: simple à utiliser et facile à comprendre
- **Désirable**: l'aspect visuel doit être attractif
- **Accessible**: même possibilités pour les utilisateurs avec un handicap
- **Crédible**: inspirer la confiance
- **Trouvable**: référencer sur le web et les marketplaces
- **Valable**: le tout doit être une source de valeur ajoutée

EXEMPLE

Système de gestion de l'air conditionné installé dans une Honda



EXEMPLE

Urinoir dans les toilettes pour homme



EXEMPLE

Piste... cyclable ?



EXEMPLE

Un masque de protection buccale avec... un trou au centre



EXEMPLE

Même Apple n'est pas parfait...



EXEMPLE

Pas idéal en temps de Covid...



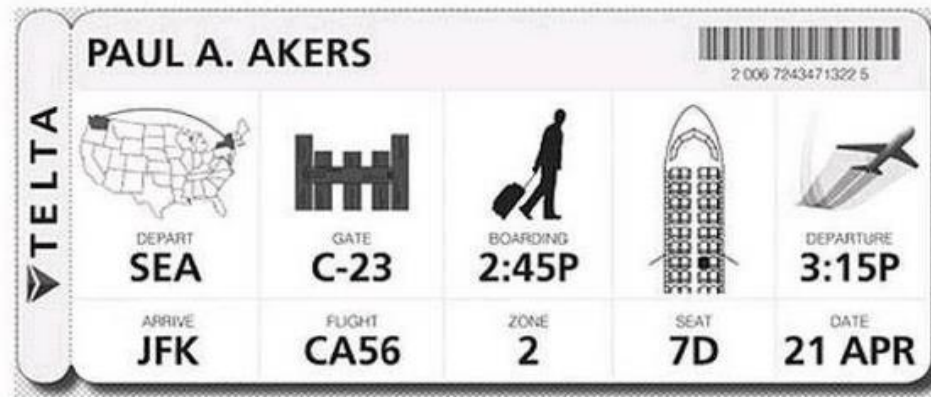
EXEMPLE

Les billets d'avions... peu pratiques en réalité

CLASSIC



UX



Etape de maturité

- **Étape 1** : Résiliation. Dos au mur l'entreprise se met à y penser.
- **Étapes 2-4** : Les entreprises passent souvent 2 à 3 ans à chacune de ces étapes. Une fois qu'elle entre dans la phase 2 (expérience utilisateur reconnue, mais tirée des propres opinions de l'équipe de conception), une entreprise met généralement environ sept ans pour atteindre la phase 5 (formation d'un groupe d'UX avec un gestionnaire de UX).
- **Étapes 5-7** : Les progrès en matière de maturité sont considérablement plus lents aux niveaux supérieurs. Une entreprise passera souvent de 6 à 7 ans chacune aux étapes 5 et 6, ce qui prend environ 13 ans pour passer de l'étape 5 à l'étape 7.
- **Étape 8** : Peu d'entreprises ont atteint ce niveau de maturité d'utilisabilité, il est donc prématuré d'estimer combien de temps il faut pour passer de la phase 7 à la phase 8. Dans la plupart des cas, c'est 20 ans.

ETAPES DE MATURITE

- Étape 1 :



- Étapes 2-4 :



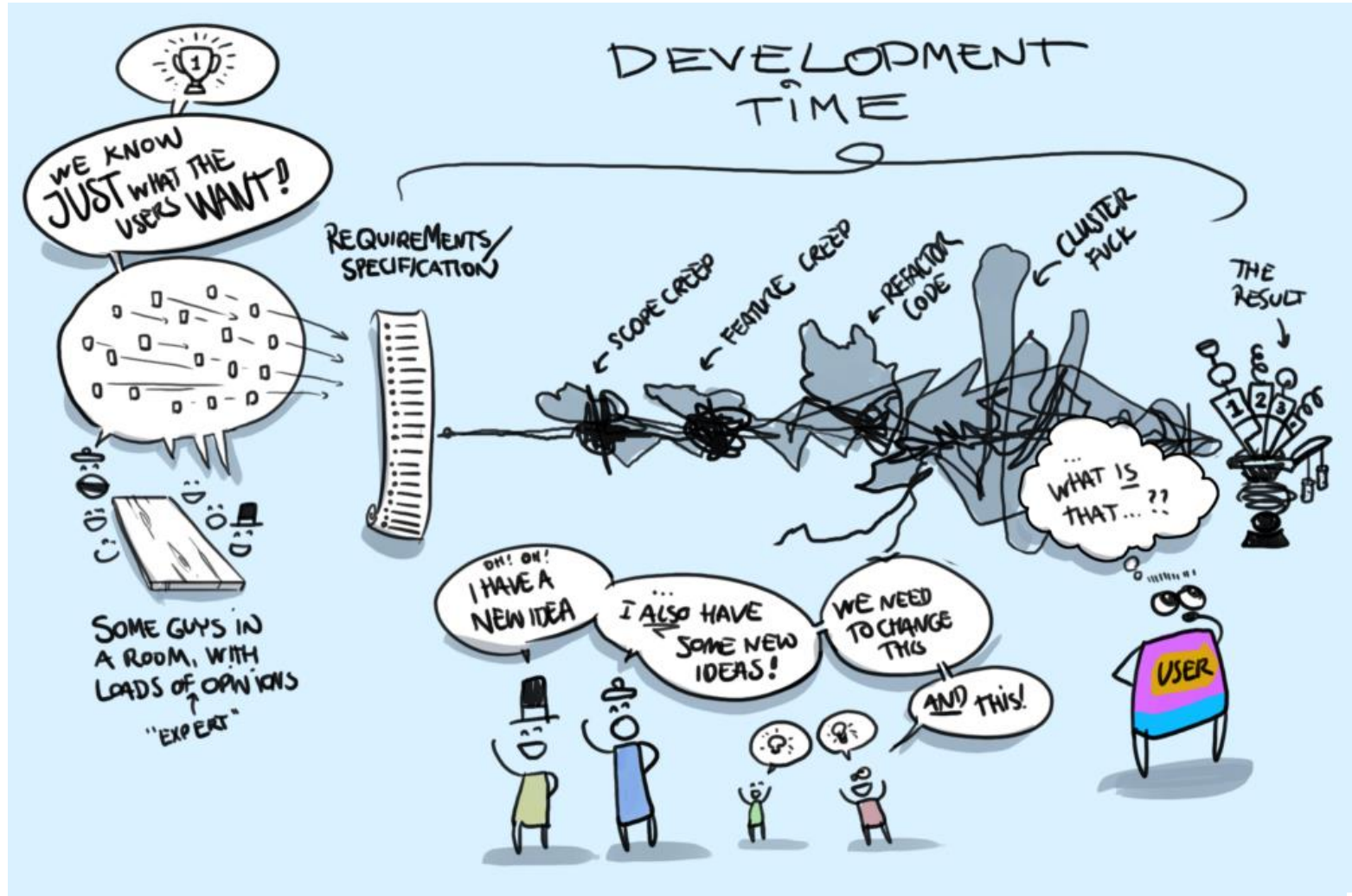
- Étapes 5-7 :



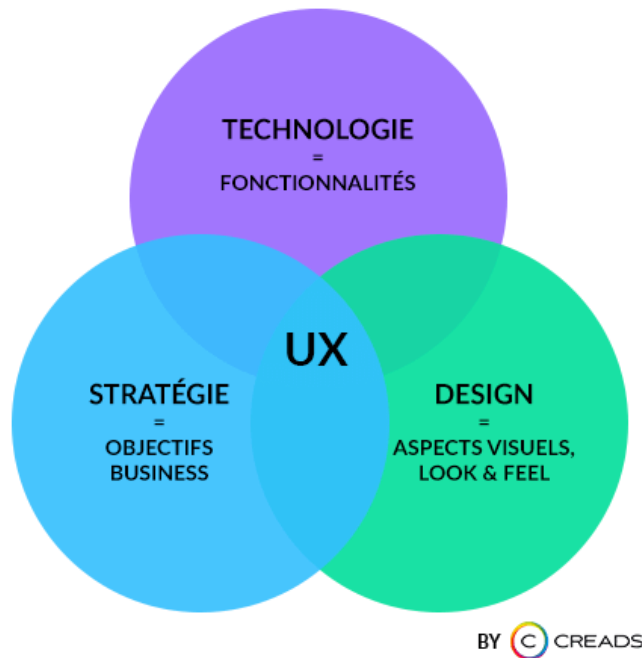
- Étape 8 :



UX DEVELOPERS



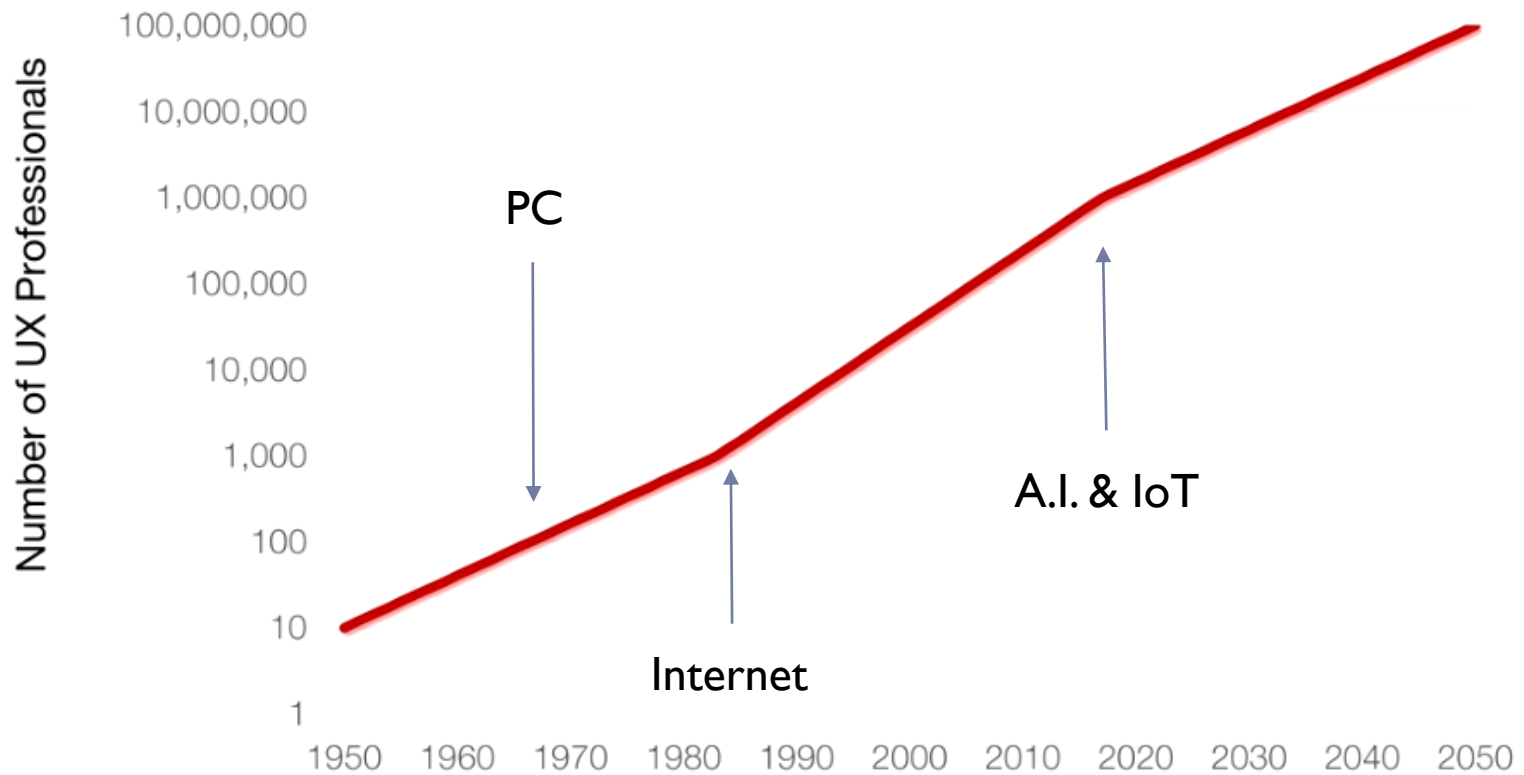
FICHE MÉTIER: UX DEVELOPERS



- UX dev est différent d'un front-end dev
- UX dev est un chercheur en experience-client
- UX dev doit comprendre le monde du front-end et backend
- UX dev est un pont entre le monde du code et le design
- UX dev peut coder mais uniquement pour la phase prototypage
- UX dev est un bon orateur et possède des aptitudes en présentation
- UX dev est un bon analyste et orienté data
- UX dev doit connaître les grands principes du design
- UX dev est orienté service—client
- UX dev est une position réservée aux travailleurs expérimentés

UX - MARCHÉ DU TRAVAIL

UX 100 year view



UX challenges

5 YEARS

- I.A.
- Super ordinateurs
- Ecran géant et personnalisable
- Stabilisation de la technologie
- UX méthodologie et évangélisation

25 YEARS

- Productivité & confort
- UX est une pensée commune
- Les personnes âgées
- Sécurité
- Informatique quantique

EXERCICE 2 – GROUPE DE 3-4 PERSONNES

1. Définissez l'étape de maturité d'une des entreprises suivantes:

- KFC
- SNCB
- ZARA
- RENAULT
- BPOST

2. La commune de Bruxelles-ville veut développer une app citoyenne.

L'app regroupera les services ci-dessous. Comment désigneriez-vous l'app pour que l'expérience client soit conforme au diagramme de Morville? Quelle serait la structure de l'équipe idéale pour ce projet?

- Gestionnaire d'impôts
- Alerte météo
- Passage service d'éboueurs
- Evènement de quartier
- Chat de quartier
- Infos sur la ville