Cartographie de l'UX

Raphaël Yharrassarry - iErgo
http://blocnotes.iergo.fr

Savoir

Etat de l'art
La littérature scientifique est abondante sur des sujets très variés. L'état de l'art permet de recouper les connaissances existantes et d'envisager les domaines qui peuvent être explorés.

Etude sociologique, ethnographique
Ces études centrées sur des groupes d'utilisateurs permettent de comprendre globalement les usages et les valeurs autour d'un objet ou d'une situation d'usage.

Expérimentation
Pour valider ou invalider une hypothèse, il est nécessaire de réaliser une expérimentation en faisant varier uniquement certains facteurs et gardant "toutes choses égales par ailleurs".

Modèle mental
L'utilisateur se crée systématiquement une représentation mentale fonctionnelle dès objets qu'il manipule. Cette représentation, ce modèle s'enrichit, s'affine en fonction de l'expérience de l'utilisateur.

Oculométrie
Ou eyetracking, ensemble de techniques permettent d'enregistrer les mouvements oculaires.

Méthodologie

Analyse des usages
Ensemble de méthodes permettant de comprendre les usages sans nécessairement passer par une observation directe, par exemple en analysant des traces de l'activité comme les appuis sur les touches ou les statistiques d'utilisations.

Analyse de l'activité
Observation in situ de l'activité des utilisateurs afin de comprendre l'activité réelle, ses contraintes, ses besoins et formaliser l'ensemble. Elle permet de distinguer l'activité réelle de l'activité prescrite.

Entretiens individuels ou en groupes.
Méthode d'enquête permettant de recueillir les opinions et les motivations des utilisateurs à partir des expériences vécues, sans toutefois en déduire les comportements.

Analyse de la tâche
L'analyse des tâches consiste à relier objectifs, tâches et actions. Il s'agit de comprendre les objectifs des utilisateurs et de comprendre comment ils passent des objectifs aux tâches puis aux actions.

Tri par carte
Le tri par carte est une méthode permettant de concevoir l'architecture de l'information sur la base d'une classification de termes réalisée par les utilisateurs.

Persona
Archétypes des utilisateurs possibles du service ou de l'application auxquels les concepteurs pourront se référer lors de la conception.

Exemple : http://usability.gov/methods/analyze_current/personas.html

Scénarios d'usage
Un service doit permettre la réalisation certaines tâches de bases. Les scénarios d'usages permettent d'envisager les procédures types pour que l'utilisateur puisse réaliser ces tâches.

Story-board
Représentation simplifiée de l'ensemble du site dans le but de formaliser la navigation et les interactions en amant de la conception détaillée

Test utilisateurs DIY
DIY pour Do It Yourself, réaliser des tests utilisateurs avec les moyens dont on dispose afin de réduire les coûts et d'en réaliser tout au long du processus de conception.

Valider

Groupe de travail
Lors des projets, les groupes de travail permettent d'inclure les utilisateurs finaux dans le processus de conception afin de valider les choix liés à leurs métiers.

Test utilisateurs à distance
Le test utilisateur est une méthode d'évaluation d'un service avec la participation des utilisateurs. Les tests "à distance" sont réalisés par l'utilisateur chez lui, sur son poste ce qui présente des avantages, mais exclut d'emblée certaines catégories de la population

Valider

SUS
Pour System Usability Scale. C'est un questionnaire composé de dix questions qui permettent de recueillir le point de vue subjectif de l'utilisateur sur un service.

ISO 20282
Norme ISO définissant "Méthode d'essai pour produits de consommation courante". Cette méthode mesure l'efficacité, l'efficience et la satisfaction afin de valider un service.

Valider

Test utilisateurs
Le but d'un test utilisateur est de relever les problèmes d'ergonomie afin de les corriger. Le nombre d'utilisateurs nécessaire varie en fonction du site et du pourcentage de problème à trouver.

http://www.measuringusability.com/problem_discovery.php

Valider

Existant & livrable

Analyse concurrentielle
Etudes des produits et des services concurrents afin d'en comprendre les avantages et les inconvénients.

Audit ergonomique
Audit ergonomique, inspection cognitive, ou évaluation heuristique, l'audit peut prendre différente forme mais a pour but d'évaluer un service existant en suivant une méthodologie précise.

Modélisation
L'analyse de l'activité et des tâches peut donner lieu à une modélisation. De nombreux formalismes existent : GOMS, MAD, CTT, DIANE+H, GTA, ...

Guidelines
Document spécifiant l'ensemble des aspects Interface Humain Machine afin de permettre une conception cohérente.

Exemple : iOS Human Interface Guideline.

Architecture de l'information
L'architecture de l'information est la catégorisation de l'information en une structure cohérente adaptée à la population d'utilisateur visée.

Concept produit, service
Lors des phases amonts de design, plusieurs concepts peuvent être réalisés afin de prospecter et d'illustrer les options possibles.

Navigation
Définit les différents modes de navigation : menu, retour à l'accueil, liens, actions,... dans le site ou le service, ainsi que les moyens de repérages.

Wireframe
Description détaillée des écrans sous la forme de maquettes en "fil de fer", permettant de fixer la position, la taille et le contenu de chaque élément sans aborder les aspects graphiques.

Nomenclature
Définit l'ensemble des termes utilisés dans le site ou le service en fonction du champ lexical des utilisateurs.

Maquette
Réalisation du service sous une forme simplifiée mais fonctionnelle, par exemple en HTML/CSS, mais sans lien avec une base de données.

Prototype
Maquette réaliste avec un niveau d'interactions des plus poussés, permettant par exemple de mettre en œuvre des tests utilisateurs sur tout ou une partie du service.

Spécifications détaillées
Document spécifiant l'ensemble des éléments à l'interface d'un service ou d'un site. La navigation, la nomenclature, par exemple se retrouvent dans ce document ainsi que la description de toutes les interactions.

Service

Avancement du projet

Découverte → Concept → Organisation → Design → Production