

INF4150 – Interfaces personnes-machines

Expérience utilisateur

Jacques Berger

# Objectifs

Clarifier l'expérience utilisateur

# Prérequis

User-centered design

# UX

## User Experience

L'étude, la conception et l'évaluation des expériences que les gens vivent en utilisant un système

# UX

Concept assez récent (2007) qui touche plus l'aspect humain et émotionnel que l'aspect technique

L'utilisation du système et le contexte de l'utilisation du système ont un impact sur le UX

# UX

Le UX est un ensemble d'expériences vécues avant, pendant et après l'utilisation du système

Le UX est unique à chaque individu

# UX

Le UX est influencé par les expériences antérieures de l'utilisateur et ses attentes

Le UX considère le contexte culturel et social

# Expérience

L'expérience englobe les perceptions, les interprétations des perceptions et les émotions vécues au contact du système

Une expérience a un début et une fin

# Expérience

Expérience directe : Vécue lors de l'utilisation du système

Expérience indirecte : Vécue avant et après l'utilisation du système

# Expérience

Ce qui peut avoir un impact sur les attentes formées avant le premier contact :

Technologies similaires

Marque

Publicité

Présentations

Démonstrations

L'opinion des autres

# Expérience

Après le contact avec le système, l'utilisateur peut réfléchir sur son usage en tirant des conclusions

# Discipline

Le UX est une discipline subjective

Elle est basée sur les perceptions et les pensées d'un individu

Plutôt difficile à quantifier

# Discipline

Il s'agit d'une discipline dynamique, c'est-à-dire qu'elle varie dans le temps

L'humeur des gens est changeante; un même logiciel peut entraîner une expérience différente en fonction de l'humeur de la personne

# Observation

Porter attention aux événements d'interaction qui peuvent avoir un impact sur les émotions de l'utilisateur

# Facteurs d'influence

Certains facteurs affectent le UX :

Contexte

Utilisateur

Systeme

# Facteurs d'influence

Contexte :

Social

Physique

Tâches / workflow

Technique (ex. accès à Internet)

# Facteurs d'influence

Utilisateur :

Motivation à utiliser le système

Moral

État mental et physique

Attentes

# Facteurs d'influence

Systeme :

Fonctionnalités

Esthétique

Comportement interactif

Réactivité

Durabilité

Mode

# Norme

ISO 9241 – Ergonomics of Human System Interaction

Part 210 – Human-centered design for interactive systems

# Norme

L'utilisateur est la préoccupation principale lors de la conception

Identifier les éléments du design qui sont importants pour le groupe ciblé

# Norme

Concevoir par itération et inviter les utilisateurs à participer

Amasser des preuves sur les facteurs touchant les utilisateurs pour évaluer le design

# UXD

## User Experience Design

Processus de développement visant à maximiser :

L'accessibilité

La convivialité

Le plaisir des utilisateurs

# UXD

Le processus considère l'ensemble de l'expérience de l'utilisateur, ce qui touche plusieurs éléments

# UXD

Design visuel

Esthétique; look-and-feel; communication visuelle;  
perception visuelle

# UXD

## Architecture de l'information

Organisation et disposition de l'information pour la rendre facile à utiliser et facile à trouver

# UXD

Design d'interaction

Disposition des contrôles; informations importantes pour l'utilisateur; affordance; comportement de l'utilisateur; etc.

# Histoire

Le terme User Experience a été utilisé pour la première fois vers le milieu des années 90

Néanmoins, l'étude des comportements affectifs en utilisant un logiciel remonte à bien plus loin

# Conclusion

La nature intangible du UX rend cette discipline difficile à évaluer et à mesurer

Les experts du UX sont souvent des gens avec beaucoup d'intuition qui prennent des décisions basés sur leur jugement professionnel

# Conclusion

Discipline très critiquée par sa nature subjective

Difficile d'évaluer le retour sur investissement