

# Webinaire de l'ABRC sur l'expérience utilisateur et l'évaluation

Emily Christofides, PhD  
Chercheuse en UX, Google

12 janvier, 2022



# Ordre du jour

À propos de l'UX  
Processus UX  
Méthodes UX

---

# Qu'est-ce que l'UX ?

Expérience utilisateur...

Conception

Recherche

Ingénierie

Écriture

Bibliothécaire

...

L'UX est un ensemble de valeurs, de méthodes, de discipline (en quelque sorte) qui...

***...déplace l'attention du fournisseur d'un service, d'un produit, d'un espace ou d'un site Web vers l'utilisateur.***

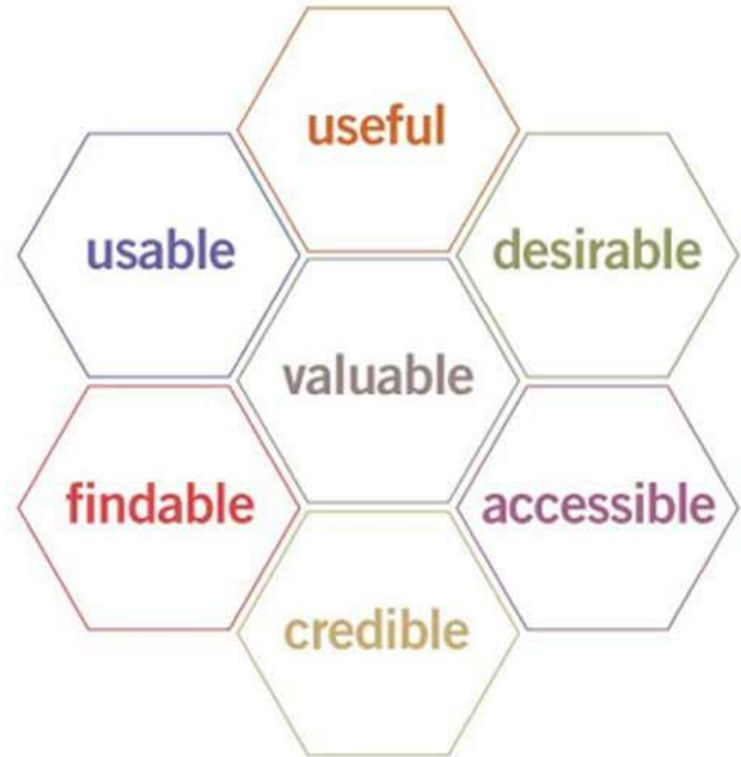
# Comment l'UX a-t-il évolué ?

Au début :

- Accent sur la fonctionnalité
- L'utilisateur peut-il accomplir ce dont il a besoin ?
- Essentiellement des tests d'utilisabilité

À présent:

- Focus sur l'ensemble de l'expérience
- Expansion au-delà des produits technologiques



Modèle Honeycomb de Morville:

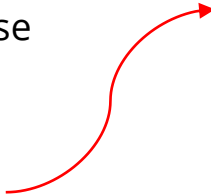
[http://semanticstudios.com/user\\_experience\\_design/](http://semanticstudios.com/user_experience_design/) 4

# Qu'en est-il de l'organisation ?

## Une plus grande maturité UX

- Rôle plus spécialisé
- Travailler avec des processus et une structure établis
- La valeur de l'UX est déjà comprise

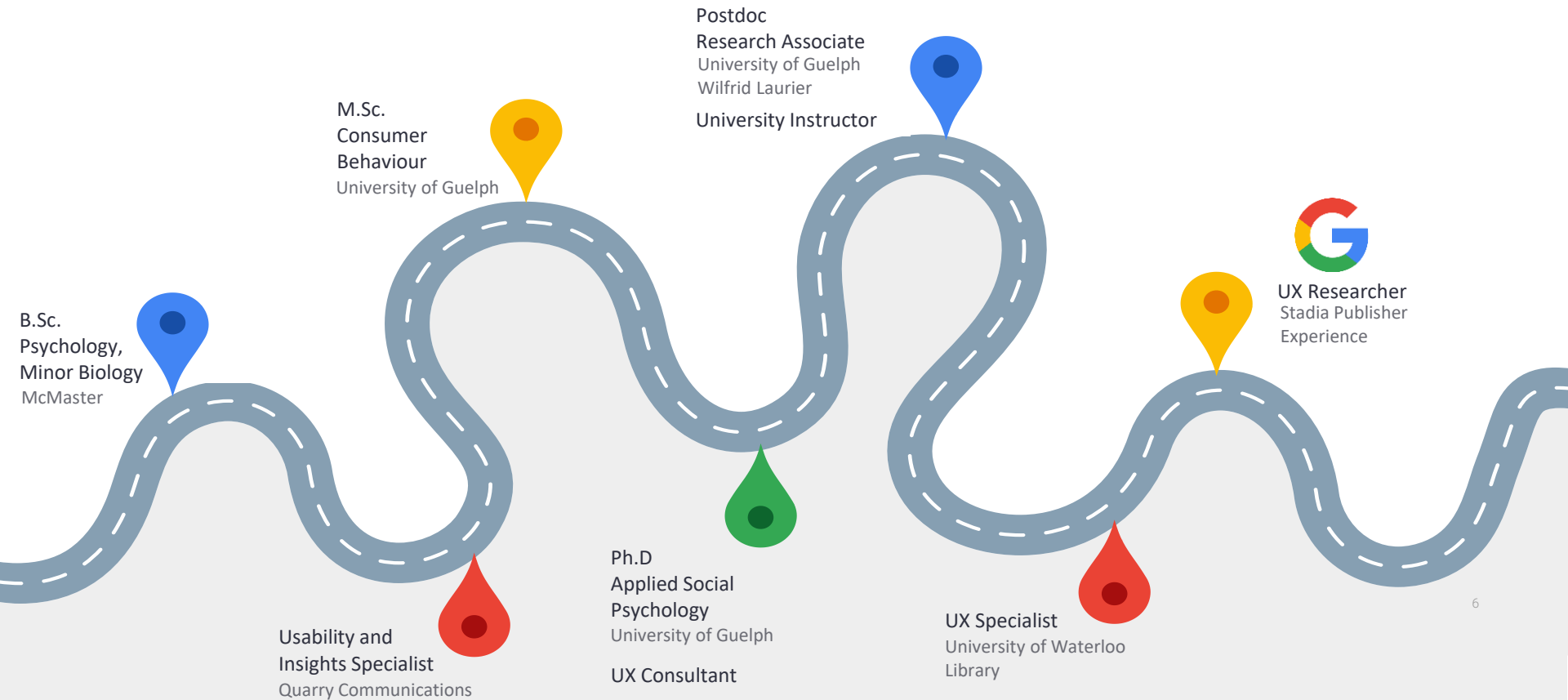
*L'UX est souvent  
(mais pas toujours)  
plus récent pour les  
bibliothèques*



## Maturité UX inférieure

- Rôle plus varié
- Peut avoir besoin de développer des processus, des équipes, des capacités
- Peut avoir besoin d'éduquer ses collègues sur l'UX
- Peut avoir besoin de vendre l'UX à l'organisation

# Mon parcours



# Qu'est-ce qu'une chercheuse en UX?

Deux types:

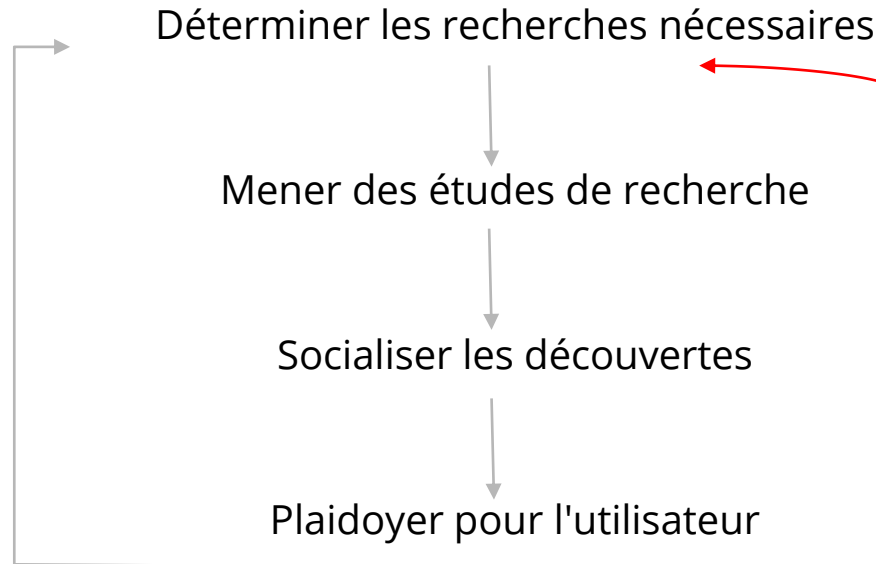
- Principalement quantitatif
  - Méthodes : Analyse de logs, enquêtes, expérimentations
  - Type de données : quantitatives, certaines qualitatives
  - Analyse : comprend une analyse statistique plus complexe
- Surtout qualitatif
  - Méthodes : par ex. utilisabilité, entretiens, enquête contextuelle, sondages
  - Type de données : qualitatives, certaines quantitatives
  - Analyse : Varie !

*Dans les bibliothèques,  
ce travail peut ne pas  
être considéré comme  
« UX »*

*C'est moi!*

# Qu'est-ce qu'une chercheuse en UX?

Principales responsabilités:



*Dans l'industrie, nous appelons cela « recherche », mais dans les bibliothèques universitaires, ce n'est pas nécessairement considéré comme de la recherche”*



# Que pouvez-vous faire si vous ne travaillez pas en UX ?

- Travailler avec l'UX
  - Consulter l'UX pour savoir ce que l'on sait de vos utilisateurs
  - Intégrer les connaissances de la recherche dans votre travail et votre prise de décision
  - Faire de l'espace et du temps pour la recherche
- Promouvoir la recherche
  - Plaidoyer pour la recherche
  - Veiller à ce que les informations des utilisateurs éclairent la prise de décision

# Processus UX

# Les processus UX peuvent être appliqués largement

Pour améliorer vos...

Produits

Conceptions

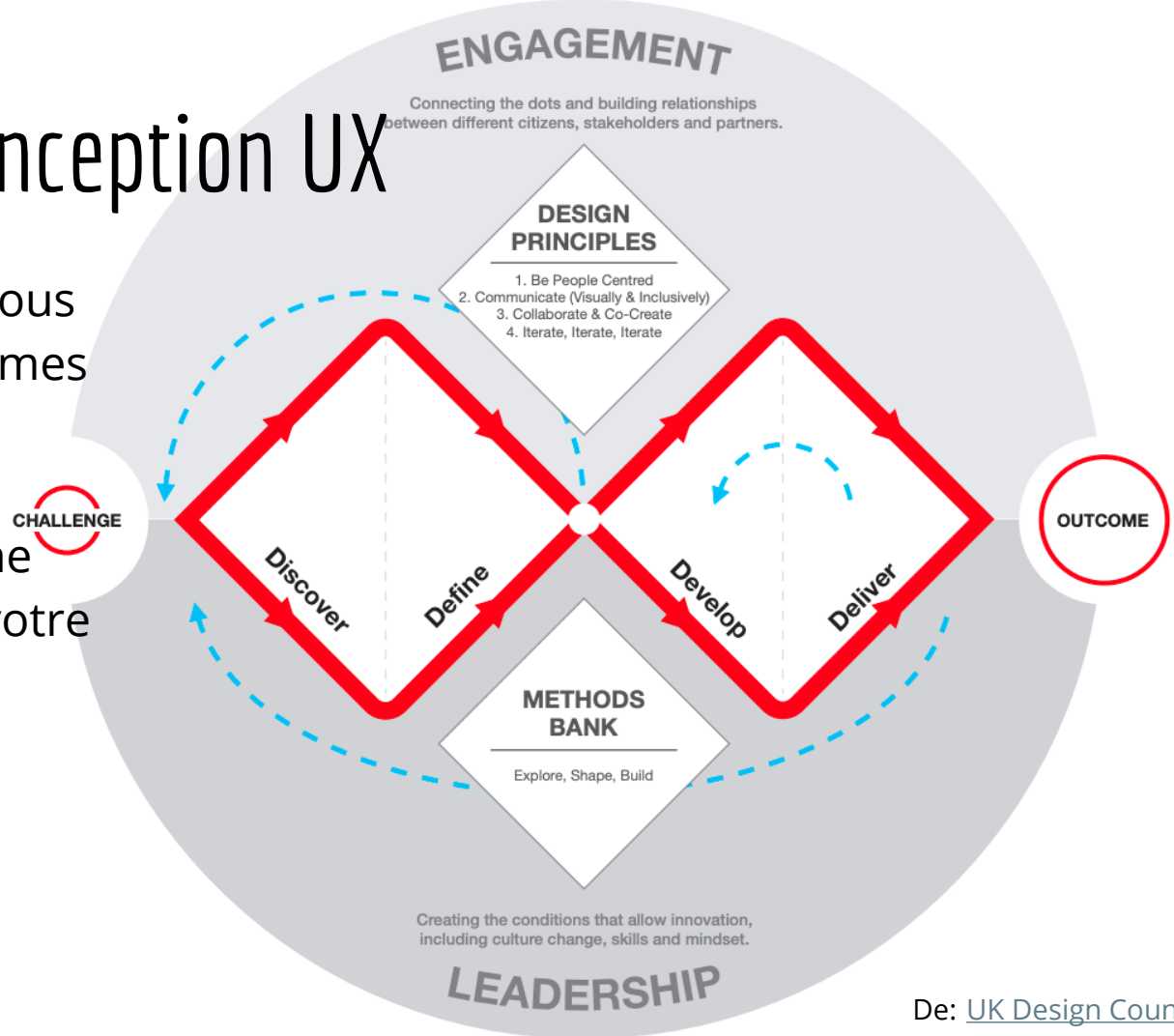
Services

Processus

# Processus de conception UX

La pensée conceptuelle vous aide à aborder les problèmes différemment.

Vous suivez une démarche pour élargir puis affiner votre réflexion.



# Retour à la découverte

Pourquoi pourriez-vous rentrer dans une phase de découverte ?

- Vos utilisateurs changent
- Votre marché change (par exemple, un nouveau produit entre sur le marché)
- Le contexte réglementaire change
- Votre produit change
- Il y a une pandémie mondiale

# Méthodes UX

# Méthodes quantitatives

- vous donnent des informations sur combien et à quelle fréquence
- peut être utile pour comprendre l'ampleur du problème
- ont souvent besoin de plus d'informations contextuelles pour une compréhension complète
- Les données sont souvent collectées en dehors du domaine de l'UX

Exemples de données quantitatives :

- Nombre de clics
- Nombre d'utilisateurs d'un service

# Méthodes qualitatives

Pas seulement pour les questions fondamentales !

## Fondamentale

- Comprendre l'industrie
- Explorer un espace problème
- En savoir plus sur les workflows des utilisateurs

## Itératives

- Identifier les défis d'utilisabilité
- Améliorer vos conceptions
- Innover sur les processus

## Évaluative

- Comprendre l'impact d'un changement de produit
- Identifier les priorités futures



# Tests d'utilisation

Méthode flexible pour :

- en savoir plus sur les comportements des utilisateurs
- identifier les problèmes
- trouver des opportunités d'amélioration
- surveiller l'expérience utilisateur

Deux types principaux:

- Qualitatif
  - Recueillir des points de vue, des anecdotes
  - Mieux comprendre
- Quantitatif
  - Pour évaluer l'expérience, établir des repères par exemple. temps consacré à la tâche, achèvement de la tâche



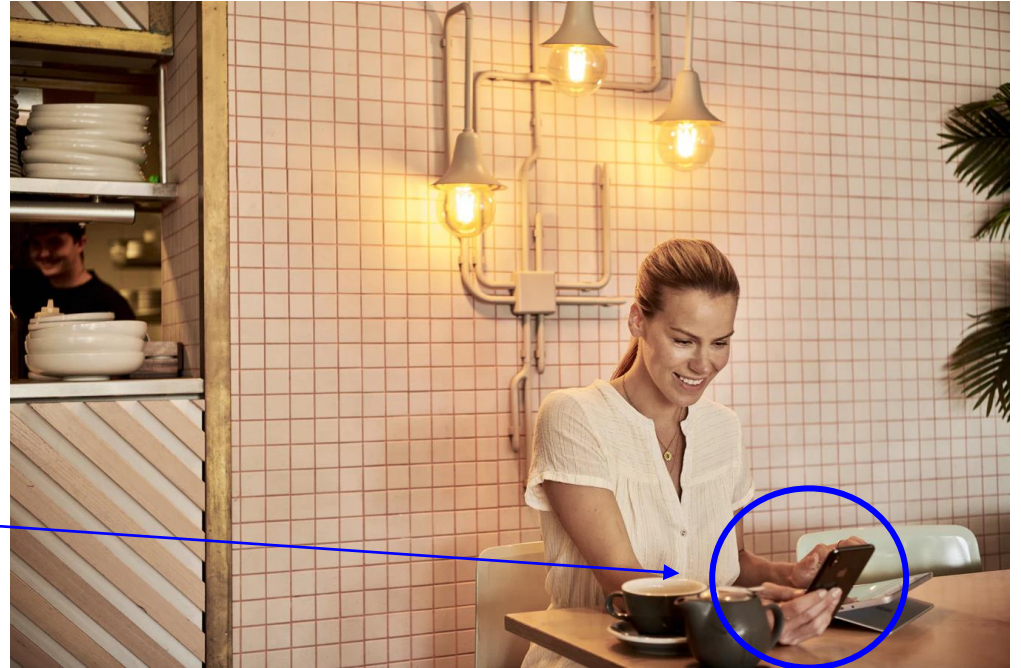
# Enquête contextuelle

Interviewer l'utilisateur pendant qu'il expérimente votre produit.

Présente les avantages de la recherche ethnographique et par entretien :

- Intègre l'observation et l'entretien
- Vous aide à comprendre le contexte

Exemple : Demandez à un instructeur de vous guider tout au long de son processus de recherche de nouvelles lectures pour son cours.



# Lecture supplémentaire

Groupe Nielsen Norman :

[Usability Testing 101](#)

[Contextual Inquiry: Inspire Design by Observing and Interviewing Users in Their Context](#)

Usability.gov: <https://www.usability.gov/index.html>

Steve Krug: <https://sensible.com/download-files/>