

DE L'EXPÉRIENCE DE L'UTILISATEUR À L'INTENTIONNALITÉ DE L'USAGER : VERS UNE OBSERVATION NON INDUCTIVE DES ACTEURS

FRÉDÉRIC MARTY, LABORATOIRE LERASS CERIC, MCF DPT COM UPV3

CLAIRE NOY, LABORATOIRE PARAGRAPHE, MCF DPT COM UPV3

APPROCHE NON INDUCTIVE DES PUBLICS



- L'analyse des publics des sites est désormais **intégrée en amont** par les concepteurs, à travers le développements des méthodes de design UX
- Ces méthodes traduisent une ouverture des professionnels aux **méthodes qualitatives** des SHS mais nécessitent un dialogue critique entre concepteurs et chercheurs, qui interroge la pertinence de l'analyse des sites web.
- Partant d'une recherche **constructiviste** et qualitative, nous avons bâti nos travaux à partir des méthodologies de l'UX qui se sont toujours revendiquées qualitatives et centrées sur l'acteur.
- **Toutefois** nos pratiques se sont butées à des **limites théoriques** qui nous ont demandé de concevoir une **méthodologie d'études des publics** plus en clin avec notre positionnement théorique.

APPROCHE COMPRÉHENSIVE DES PUBLICS

- Présentation des biais que nous paraissent comporter les protocoles méthodologiques de l'U.X. avant de développer notre propre approche compréhensive des usagers nourrie de notre expérience de terrain et de nos recherches théoriques.
- Ces **deux biais** seront pensés en écho avec les concepts afférents à notre approche compréhensive, soit :
 - **Intentionnalité d'usagers et usage prescrit d'utilisateurs**
 - **Intentionnalité d'action située et projet prescrit décontextualisé.**



CONSTRUCTION SOCIALE DE L'USAGE: LA SITUATION DE L'USAGE DANS UN CONTEXTE DE PRATIQUES



- Distinction entre les notions d' « **utilisation** » et d' « **usage** ».
- L'« **utilisation** » renvoie à la manière dont un utilisateur particulier, dans sa singularité, découvre, appréhende et manipule un dispositif (comme un moteur de recherche par exemple)
- L'« **usage** » a un sens plus large, relative à des habitudes sociales et sociétales, allant d'expériences répétées à des routines

INTENTIONNALITE D'ACTEURS ET USAGE PRESCRIT D'UTILISATEURS



- Dans notre démarche, le recueil qualitatif peut revêtir deux formes:

Recueil sur des usages institués (d'expériences antérieures)

Recueil sur des éventuelles intentions d'action (de projets futurs)

- Dans ce cadre le concept d'**utilisateur** paraît avoir des limites:
 - l'**acteur** est un **usager** et non utilisateur
 - Ce qui renvoie à un usage qui est **prescrit** et non **vécu** ou **projeté**

INTENTIONNALITE D'ACTEURS ET USAGE PRESCRIT D'UTILISATEURS



- Ce premier biais se trouve dans les phases que construisent l'usage (Flichy, Silverstone) :

L'appropriation : la découverte.

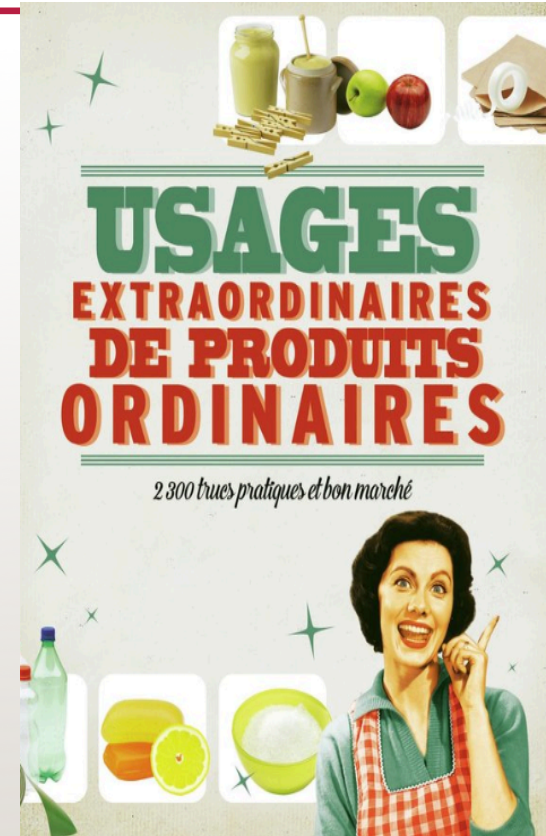
L'objectivation : l'objet prend place au sein d'un environnement donné.

L'incorporation : apparition de routines.

La conversion : l'usage est institué. On le recommande.

INTENTIONNALITE D'ACTEURS ET EXPÉRIENCES D'USAGES (SOURCE ACKRICH)

- **Le déplacement** : Le déplacement consiste à modifier le spectre des usages prévus d'un dispositif, sans annihiler ce en vue de quoi il a été conçu, et sans introduire de modifications majeures dans le dispositif. Il s'agit d'exploiter la flexibilité relative des dispositifs.



INTENTIONNALITE D'ACTEUR ET EXPERIENCES D'USAGES (SOURCE ACKRICH)

- **L'adaptation** : On parlera d'adaptation lorsqu'il s'agit d'introduire quelques modifications dans le dispositif qui permettent de l'ajuster aux caractéristiques de l'utilisateur ou de son environnement sans pour autant toucher à sa fonction première.



INTENTIONNALITE D'ACTEUR ET EXPERIENCES D'USAGES (SOURCE ACKRICH)

- **Extension** : On parlera d'extension lorsqu'un dispositif est à peu près conservé dans sa forme et ses usages de départ mais qu'on lui adjoint un ou plusieurs éléments qui permettent d'enrichir la liste de ses fonctions.



INTENTIONNALITE D'ACTEUR ET EMERGENCE DE SENS (SOURCE ACKRICH)

- **Le détournement** : un dispositif est détourné lorsqu'un utilisateur s'en sert pour un propos qui n'a rien à voir avec le scénario prévu au départ par le concepteur



INTENTIONNALITE D'ACTION SITUÉE ET PROJET PRESCRIT DÉCONTEXTUALISÉ : LA METAPHORE DU SUPERMARCHÉ (LAVE)*



- Le deuxième biais qui nous est apparu et le problème de la **décontextualisation de l'action** pendant un recueil suivant un protocole UX
- En effet, si nous comparons un site et son design à l'espace du supermarché, avec des propositions d'actions (ou d'achats), nous pouvons comparer un internaute avec un client qui suivant son projet de venir dans ce magasin ou sur ce site va avoir une **intentionnalité d'action située**.
- Dans la méthodologie de l'U.X., on va proposer à l'acteur, une liste des courses afin de voir s'il arrive à trouver les produits dans la structuration des rayons telle qu'elle est envisagée. L'acteur reste donc dans un **projet prescrit décontextualisé**

INTENTIONNALITE D'ACTION SITUÉ ET PROJET PRESCRIT DÉCONTEXTUALISÉ : LA METAPHORE DU SUPERMARCHÉ (LAVE)*



- Si on entre dans une perspective phénoménologique, chaque acteur va avoir une liste de courses différentes suivant son expérience (en cuisine), son éthique (produits biologiques, végan ,...).
- Est ce que les pratiques de l'acteur l'auraient amené à choisir ce site ou ce supermarché s'avère la première question ?
- Si on instrumentalise le contexte (le site ou le supermarché) en contexte expérimental pour comprendre l'action, la liste de courses devient alors prescription
- * Lave, J. (1988). *Cognition in practice*. Cambridge: Cambridge University Press.

INTENTIONNALITE D'ACTION SITUÉ ET LOGIQUES D'ACTION (JAURÉQUIBERRY, PROULX)



- **Une logique de subjectivation :**
 - L'utilisateur est un acteur autonome et l'usage participe de son identité, de ses valeurs, croyances et engagements.

INTENTIONNALITE D'ACTION SITUÉ ET LOGIQUES D'ACTION (JAURÉQUIBERRY, PROULX)



- **Logiques d'intégration : être branché.**
 - Ne pas être exclu et s'intégrer en faisant comme tout le monde. (Pression sociale et diffusionniste de l'usage.)
 - Volonté d'appartenance, reliance affective ou relationnelle.

INTENTIONNALITE D'ACTION SITUÉ ET LOGIQUES D'ACTION (JAURÉQUIBERRY, PROULX)

- **Logique utilitaire :**
 - Efficacité, rentabilité, gain de temps et d'argent.
 - Une dimension rationnelle et pragmatique.



POUR UNE APPROCHE NON INDUCTIVE DES USAGES ET/OU PROJETS D'ACTION



Dès lors nous développerons deux préceptes qui échafaudent une approche compréhensive des publics. Ces deux préceptes sont :

- 1^{ème} précepte : **Saisir les intentions et le usages situés de l'acteur**
- 2^{ème} précepte : **Comprendre les usages de l'acteur en situation**

Ce qui signifie :

- **Prendre en compte l'expérience** qu'il a d'autres dispositifs complémentaires ou similaires avec le dispositif proposé
- **Ne pas prescrire** ou induire de projets particuliers.
- **Laisser l'acteur choisir** et lui demander de nous expliquer ses choix

CONSTRUIRE L'INTERPRÉTATION DES PRATIQUES D'USAGE OBSERVÉES: CONSTRUCTION SOCIALE DE L'USAGE (PROULX)



Serge Proulx considère cinq registres qui construisent l'usage.

Nous ne garderons que les trois premiers dans le cadre de cette approche :

- 1. L'interaction dialogique entre l'utilisateur et le dispositif technique ;**
- 2. La coordination entre l'usager et le concepteur du dispositif ;**
- 3. La situation de l'usage dans un contexte de pratiques** (c'est à ce niveau que l'on pourrait parler de l'expérience de l'usager) ;

CONSTRUCTION SOCIALE DE L'USAGE : L'INTERACTION DIALOGIQUE ENTRE L'UTILISATEUR ET LE DISPOSITIF TECHNIQUE



- Ce premier niveau concerne la **séquence d'interactions** qui caractérise la relation humain – machine lorsqu'un utilisateur humain transige avec un dispositif technique.
- Cela renvoie à **l'ergonomie cognitive**
- L'ergonomie cognitive consiste à adapter une interface (web, cd-rom, logiciel, borne interactive) aux capacités de compréhension des usagers et aux projets des usagers. (guider l'usager, optimiser son expérience)

CONSTRUCTION SOCIALE DE L'USAGE

LA COORDINATION ENTRE L'USAGER ET LE CONCEPTEUR DU DISPOSITIF

Utilisabilité: *L 'outil est-il facile à utiliser ?*

Utilité: *L 'outil permet-il de mener son activité plus efficacement qu 'avant, ou de façon plus satisfaisante ?*

Acceptabilité : *L 'outil s 'intègre-t-il bien dans l 'activité individuelle et sociale ?*



DESIGNING THE PRODUCT VS DESIGNING THE EXPERIENCE

CONSTRUCTION SOCIALE DE L'USAGE: LA SITUATION DE L'USAGE DANS UN CONTEXTE DE PRATIQUES

La **situation de l'usage** doit être observée dans un **contexte de pratiques**

- Antériorité de l'usage.
- Pratiques récurrentes et routine instituées.
- Situer l'usage dans la vie de l'utilisateur.

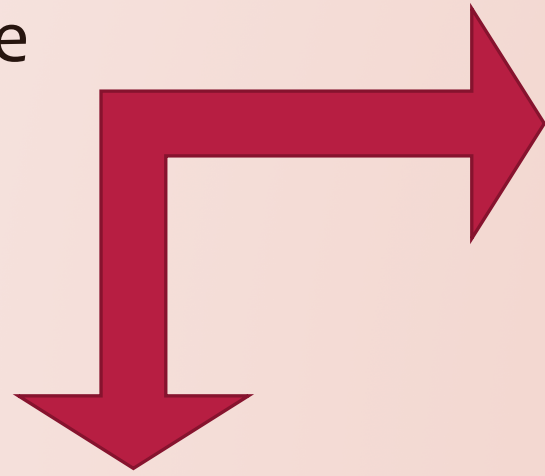


LES MÉTHODES QUALITATIVES AU COEUR DES PRATIQUES

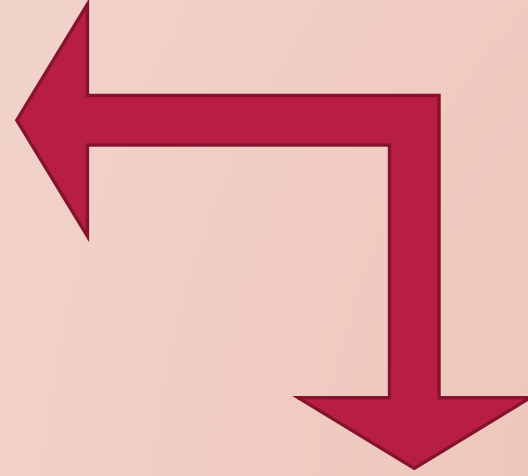
Cette grille de construction sociale des usages permet de mettre en évidence:

- L'importance de comprendre l'expérience des utilisateurs par leurs **pratiques**
- Le poids du **contexte d'usage social et culturel perçu** par les utilisateurs
- L'intérêt des méthodes qualitatives et de l'approche compréhensive pour comprendre:
- **le SENS des expériences pour les utilisateurs qui les pratiquent**

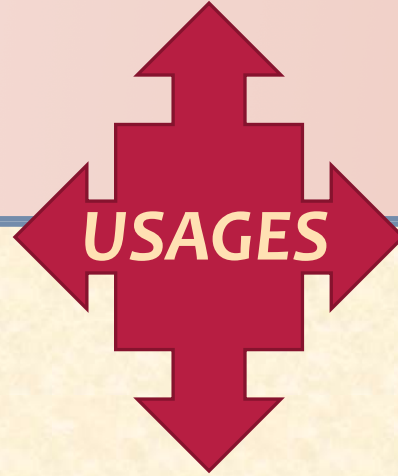
Champ de l'expérience



Acteurs

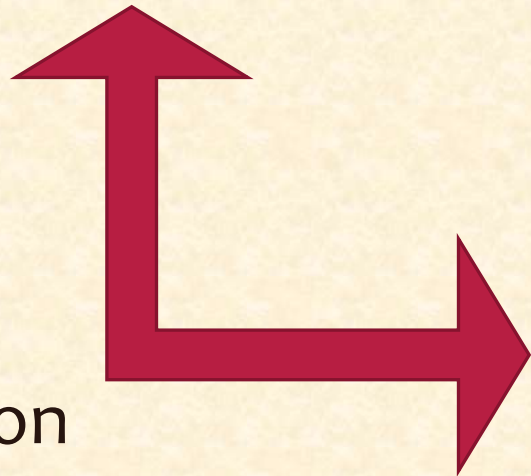


Dispositif

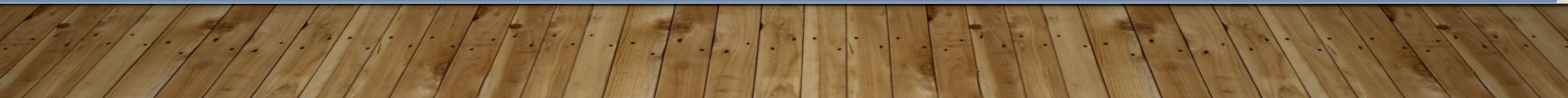
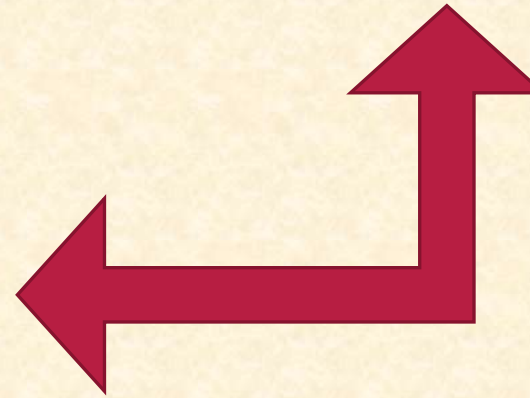


Contexte social et culturel

Champ de l'inter-action



Projet



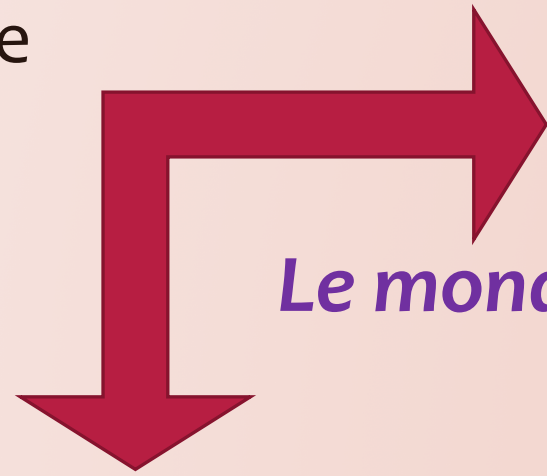
LE MONDE COMME ALLANT DE SOI (SCHUTZ A.)



- « se compose des expériences de l'acteur et de ses opinions, croyance, suppositions, s'appliquant au monde physique et social, qu'il prend pour allant de soi et au-delà des questions au moment de sa projection. »
- C'est en comprenant la perception de la situation et le cadre de son action que l'on peut comprendre les projets que l'acteur peut mettre en place dans la situation

*A. Schutz, Elements de sociologie phénoménologique, pp61

Champ de l'expérience

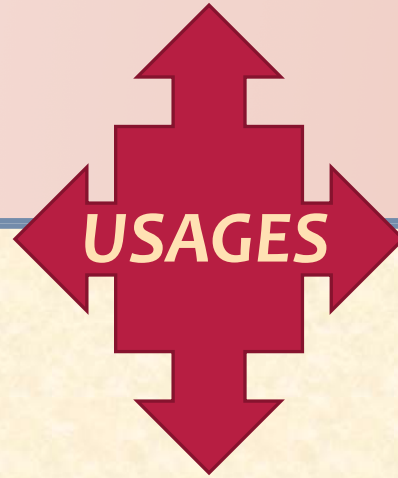


Acteurs



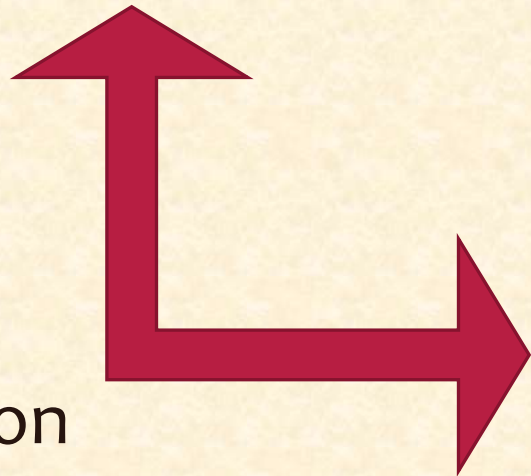
Le monde comme allant de soi

Dispositif

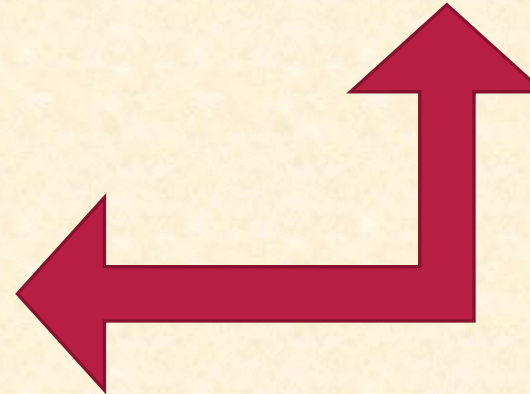


Contexte social et culturel

Champ de l'inter-action



Projet



MOTIF EN VUE DE ET MOTIF PARCE QUE (SCHUTZ A.)

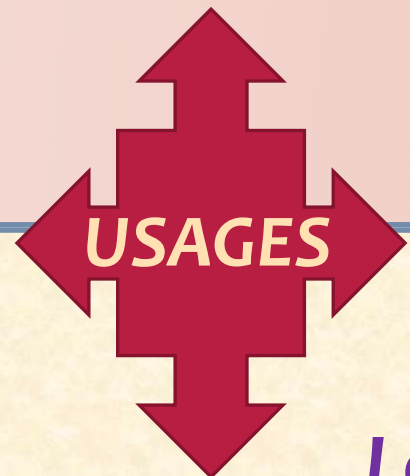


- « L'acte projeté, à savoir l'état de choses pré-imaginé que devra réaliser l'action future constitue le motif-en-vue-de. (...) »*
- Or ce motif en vue de, ce projet est indéniablement une forme d'engagement
- *A Schutz Essai sur le monde ordinaire p72,73

Champ de l'expérience



Dispositif

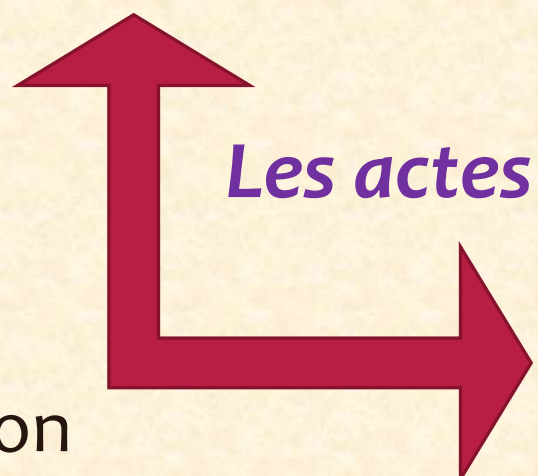


Contexte social et culturel

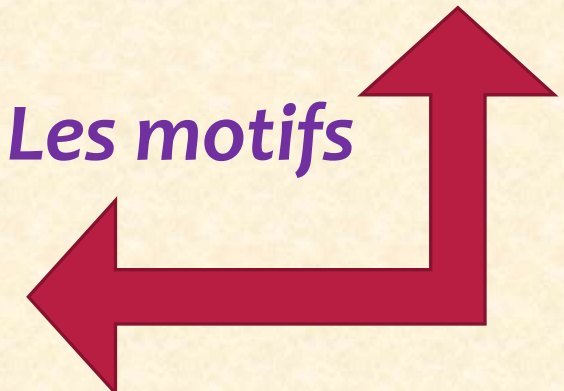
Les actes

Les motifs

Champ de l'inter-action



Projet



PERSPECTIVES



- L'**acteur** est indéniablement un **usager engagé dans l'action**
- L'analyse des sites web peut intégrer cette approche compréhensive de l'UX, formalisant les représentation des usagers, pour évaluer les écarts entre usages prescrits, projetés et effectifs.

MERCI !

BIBLIOGRAPHIE

Akrich M., « Les utilisateurs, acteurs de l'innovation », *Éducation permanente*, 134 | 1998, pp.79-90

Boucher A., *Expérience utilisateur mobile : UX design pour smartphone et tablettes*, Eyrolles, 2015, 286 p.

Chatel C., *UX mobile : les clés de la conception, du contenu et du design mobile*, Ed. ENI, n.p.

Daumal S., *Design d'expérience utilisateur : principes et méthodes UX*, Eyrolles, coll. Design Web, 2018, 224 p.

Jauréguiberry F. & Proulx S., *Usages et enjeux des technologies de communication*. ERES, 2011, 144 p.

Lallemand C. & Gronier G., *30 méthodes fondamentales pour concevoir et évaluer des systèmes interactifs*, Eyrolles, coll. Design Web, 2018, 712 p.

Lave J., *Cognition in practice*, Cambridge University Press, 1988, 214 p.

Marcoux Y. & Rizkallah E., « La dimension sémantique, négligée de l'approche expérience-utilisateur », *Études de communication* [En ligne], 41 | 2013, mis en ligne le 01 décembre 2013, URL : <http://journals.openedition.org/edc/5418>

Nogier J-F. & Leclerc J., *UX design et ergonomie des interfaces*, Dunod, 2016, 304 p.

Schutz A., *Éléments de sociologie phénoménologique*, L'Harmattan, 1998, 158 p.

Schutz A., *Essai sur le monde ordinaire*, Ed. Le Félin, 2007, 208 p.

Vial S., « Chapitre III. Extension du domaine du design : redéfinitions », dans : Stéphane Vial éd., *Le design*. PUF, « Que sais-je ? », 2017, p. 51-78. URL : <https://www.cairn.info/le-design--9782130799658-page-51.htm>

