Interacteurs et expérience de l'utilisateur

Fiche méthode

(Technologie 5e · Les objets et systèmes techniques : usages et interactions · L'objet dans son environnement)

La démarche pour analyser un objet dans son environnement

1. Je liste les interacteurs en imaginant l'objet en service : qui ? quelles informations ? quels objets ? quel milieu ? Sans les pièces de l'objet.

2. Je décris l'usage : une phrase par interaction, puis le scénario d'usage étape par étape, en séparant ce qui se mesure et ce que l'utilisateur ressent.

3. Je représente et j'explique : le mode de représentation adapté à ce que je veux montrer, puis chaque choix de conception (« pour que… ») et son domaine.

Le réflexe — je pars toujours de l'objet en service, avec ses usagers réels : ce sont eux qui expliquent ses interactions et ses choix de conception.

Cas 1 · Faire la liste des interacteurs

Réflexe — qui ? → usagers ; quelles informations ? → données ; quels objets ? → autres objets ; quel milieu ? → environnement.

Exemple. Classer les interacteurs d'une imprimante : l'élève, le document envoyé, l'ordinateur, le papier, l'humidité de la pièce.

Usager : l'élève ; données : le document ; autres objets : l'ordinateur, le papier ; environnement : l'humidité.

Attention — la cartouche d'encre installée dans l'imprimante est une pièce de l'objet, pas un interacteur.

Cas 2 · Décrire une interaction et son effet

Réflexe — une phrase : qui agit, sur qui, pour faire quoi ; puis : aide-t-elle ou gêne-t-elle l'objet ?

Exemple. Une enceinte sans fil sur une terrasse : décrire l'interaction avec la pluie.

« La pluie peut mouiller l'enceinte et abîmer ses circuits » : elle **gêne** le fonctionnement ; une enceinte d'extérieur a un boîtier étanche.

Attention — « l'enceinte et la pluie » n'est pas une phrase d'interaction : il manque le verbe.

Cas 3 · Décrire l'expérience de l'utilisateur

Réflexe — scénario : qui, où, pour quoi faire, puis les étapes ; je sépare les mesures (étapes, durée, erreurs) et le ressenti.

Exemple. Test d'un composteur de billets : 3 étapes, 25 s, aucune erreur ; « je n'étais pas sûr que mon billet était validé ».

Facilité d'usage : 3 étapes, 25 s, 0 erreur ; **ressenti** : un doute. Amélioration possible : un bip qui confirme.

Attention — « c'est simple », dit par l'usager, est un ressenti, pas une mesure.

Cas 4 · Choisir un mode de représentation

Réflexe — aspect et gestes → croquis annoté ; liens → schéma ; nombres → graphique ; étapes et choix → algorithme.

Exemple. Montrer que 3 joueurs sur 8 ratent la mise en route d'une console : quel mode ?

Ce sont des **données** chiffrées : un **graphique** (5 réussites, 3 échecs).

Attention — dans un algorithme, une instruction par ligne, dans l'ordre, et « sinon » pour le cas où la condition est fausse.

Cas 5 · Expliquer un choix de conception

Réflexe — « [choix] pour que [but] » + domaine : ergonomie, sécurité ou développement durable + interacteur concerné.

Exemple. Un fer à repasser s'éteint seul quand il reste immobile quelques minutes. Expliquer ce choix.

Il s'éteint seul **pour que** le fer oublié ne brûle pas le linge ni la table : **sécurité** (l'usager distrait).

Attention — le marquage CE est une obligation pour vendre dans l'Union européenne, pas un label de qualité.

Les pièges

- Compter une pièce de l'objet (batterie, moteur, écran) parmi les interacteurs extérieurs.
- Oublier les personnes qui ne se servent pas de l'objet (piéton, réparateur) : ce sont aussi des usagers.
- Décrire une interaction sans verbe (« la montre et l'eau »).
- Prendre un avis de l'utilisateur (« c'est facile ») pour une mesure de la facilité d'usage.
- Choisir un graphique pour montrer des étapes, ou un algorithme pour comparer des nombres.
- Croire que le marquage CE garantit la qualité ou l'origine européenne.

Ce document est la propriété intellectuelle de Ben, professeur particulier (benprofparticulier.fr), protégée par le Code de la propriété intellectuelle (art. L. 111-1 et L. 122-4). Il est mis à disposition pour un usage personnel de révision. Toute reproduction, diffusion, mise en ligne ou revente, totale ou partielle, sans autorisation écrite est interdite et constitue une contrefaçon (art. L. 335-2).