



UX Cards

UNE APPROCHE PSYCHOLOGIQUE DU DESIGN UX

Pour utiliser les UX Cards, merci de citer la référence suivante :

Lallemand, C. (2015). Towards Consolidated Methods for the Design and Evaluation of User Experience.
(Doctoral dissertation). University of Luxembourg. <https://publications.uni.lu/handle/10993/21463>

<http://uxmind.eu> @carilall

UX Cards - Fondements théoriques

LES UX CARDS SONT BASEES SUR UNE APPROCHE PSYCHOLOGIQUE DE L'EXPERIENCE UTILISATEUR

L'épanouissement de besoins psychologiques fondamentaux à travers l'interaction avec des produits ou systèmes est considéré comme l'un des principaux moteur d'expériences utilisateurs positives. Cette approche psychologique du design UX, largement explorée dans le domaine académique, est un cadre conceptuel puissant pour soutenir la conception de systèmes plus «expérientiels». Le domaine de la psychologie a depuis longtemps étudié les besoins fondamentaux humains, de la pyramide de Maslow à la théorie de l'auto-détermination. Appliquée au domaine de l'UX, ces théories permettent de dépasser les aspects pragmatiques de la conception d'un système pour toucher au coeur de l'expérience : les aspects hédoniques.

Selon Hassenzahl (2008), les gens perçoivent les produits interactifs selon deux dimensions :

- **Les qualités pragmatiques** désignent la capacité du système à soutenir l'accomplissement de « do-goals », c'est-à-dire de tâches. Ici le focus est sur le produit (utilité, utilisabilité, réalisation des tâches)

Exemples « do-goals » : passer un appel, trouver un livre dans une librairie online, commander un article, etc.

- **Les qualités hédoniques** désignent la capacité du système à soutenir l'accomplissement de « be-goals », c'est-à-dire de besoins psychologiques. On est ici à un niveau d'abstraction supérieur à celui des tâches du niveau pragmatique, le focus est sur le soi (pourquoi on possède et on utilise un produit particulier ?)

Exemples « be-goals » : se sentir en relation avec les autres, être compétent, se sentir spécial, se sentir en sécurité, etc.

C'est la satisfaction de ces besoins (be-goals) qui serait le déterminant de l'expérience.

Besoins psychologiques et UX - Exemple

LES UX CARDS PEUVENT S'APPLIQUER A LA CONCEPTION DE SYSTEMES, PRODUITS OU SERVICES

En quoi cette lampe est-elle « expérientielle » ?

Quel besoin psychologique permet-elle de satisfaire pour créer une UX positive ?



Boon Glo Nightlight

Compétence / Efficacité

Autonomie / Indépendance

?

Plaisir / Stimulation

?

Influence / Popularité

Sécurité / Contrôle

Relationnel / Appartenance

?

Réalisation de soi / Sens

Besoins psychologiques et UX - Exemple

LES UX CARDS PEUVENT S'APPLIQUER A LA CONCEPTION DE SYSTEMES, PRODUITS OU SERVICES

Public cible ? les enfants

Contexte d'utilisation ? la nuit

Besoins UX à satisfaire ? sécurité et autonomie

En permettant à l'enfant d'emporter la lumière avec lui, cette veilleuse satisfait les besoins de sécurité et d'autonomie. On passe alors d'un objet du quotidien banal à un objet plus expérientiel. Cela constitue un bon exemple de l'impact des besoins psychologiques sur l'expérience utilisateur.



Boon Glo Nightlight



UX Cards - Utilisation

LES UX CARDS PEUVENT ETRE UTILISEES POUR LA CONCEPTION, L'EVALUATION OU LA FORMATION

Les UX cards sont un outil pragmatique qui accompagne professionnels et chercheurs dans la conception et l'évaluation de l'UX. Elles décrivent sept catégories d'expériences que les professionnels de l'UX tenteront de concevoir. Elles servent également à la formation des futurs professionnels du domaine. Elles existent en français et en anglais.

Conception

Les UX cards ont pour principal objectif de servir de sources d'inspiration pour générer des idées de conception. Les sessions d'idéation peuvent être réalisées par l'équipe de conception seule ou impliquer des utilisateurs cibles dans une démarche participative.

Evaluation

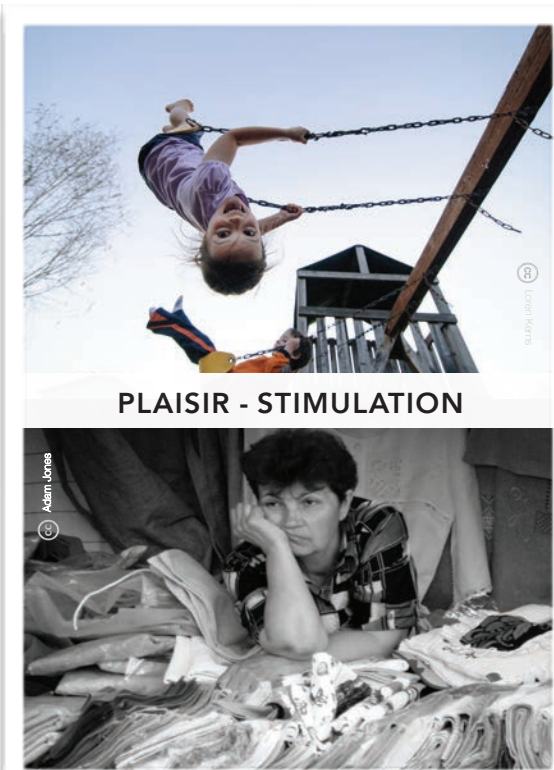
Utilisées comme support d'évaluation UX, les UX cards accompagnent les experts UX dans l'évaluation de la capacité d'un système interactif à créer une UX positive, par l'épanouissement d'un ou plusieurs besoins fondamentaux.

Formation

Utilisées pour la formation des futurs professionnels, les UX cards permettent de développer une sensibilité pour les théories liées à l'expérience humaine. Les cartes constituent également un répertoire pragmatique de concepts UX qui pourront être mobilisés dans de futurs projets.

UX Cards - Les cartes « besoins »

LE SET COMPREND 7 CARTES DECRIVANT LES BESOINS PSYCHOLOGIQUES FONDAMENTAUX



RELATIONNEL APPARTENANCE

Avoir des contacts réguliers et proches
avec les personnes qui comptent

- Etre conscient des émotions, activités et humeurs des autres
- Exprimer ses sensations et émotions de diverses manières
- Avoir un sentiment d'intimité
- Se préoccuper des autres
- Offrir des cadeaux
- Mener des actions ensemble - collaborer
- Garder une trace des activités passées et des moments spéciaux

Contact
Intimité
Amour / Amitié

Proximité
Etre ensemble
Conscience de l'autre

UX Cards - Les cartes « idéation »

LE SET COMPREND DEUX CARTES D’INSTRUCTION PRESENTANT DES TECHNIQUES D’IDEATION

Technique d'idéation 1

COMBINAISON



Etape 1 - Brainstorming

Seul ou idéalement en groupe, sélectionnez de 1-3 cartes pertinentes pour votre projet. Générez librement autant d'idées de conception que possible pour soutenir l'épanouissement de chaque besoin psychologique. Posez-vous cette question : Comment concevoir notre produit / système de manière à créer une expérience de (nom de la UX card, par ex : compétence) ?

Etape 2 - Combinaison des cartes avec des éléments UX

Pour générer plus d'idées et mieux explorer l'espace de conception, combinez chaque UX card avec les 12 catégories d'éléments UX suivantes :

Fonctionnalités

Design d'interface

Support technique

Design visuel

Contenu

Expérience de service

Marketing

Accessibilité

Design d'information

Utilisabilité

Inter-opérabilité

Design d'interaction

Exemples

Comment le design visuel pourrait-il soutenir l'épanouissement du besoin de "relationnel" ?

Comment les fonctionnalités du système pourraient-elles soutenir le besoin de "sécurité" ?

Technique d'idéation 2

ANALOGIE



Etape 1 - Brainstorming

Seul ou idéalement en groupe, sélectionnez de 1-3 cartes pertinentes pour votre projet. Générez librement autant d'idées de conception que possible pour soutenir l'épanouissement de chaque besoin psychologique. Posez-vous cette question : Comment concevoir notre produit / système de manière à créer une expérience de (nom de la UX card, par ex : compétence) ?

Etape 2 - Génération d'idées par analogie

En vous basant sur la liste (non exhaustive) d'exemples présentée au dos de chaque UX card, pensez à tout ce qui, dans la vie réelle, impacte positivement ou négativement l'épanouissement d'un besoin.

Exemple: la carte "Sécurité / Contrôle" cite le fait d'« avoir un ensemble confortable de routines et d'habitudes» comme un exemple de situation de la vie réelle qui inspire un sentiment de sécurité. Pouvez-vous penser à d'autres situations soutenant ce même besoin ? Bien que les exemples sur chaque carte soient plutôt génériques, n'hésitez pas à penser à des situations ou objets plus spécifiques (par ex, verrouiller la porte de son domicile ou donner son doudou à un enfant pour le rassurer). Il est également utile de penser à des situations qui impactent négativement un besoin (par ex, la peur du noir). Ne pensez pas aux interactions avec des technologies à cette étape. Listez autant de situations ou objets possibles qui inspirent un sentiment de sécurité ou au contraire d'insécurité.

Une fois que vous avez une liste d'objets et de situations, pensez par analogie à comment transposer les caractéristiques de ces derniers dans votre design pour concevoir la même expérience positive (ou éviter une expérience négative).

SEC

→

Exemples de situations ou objets de la vie réelle qui inspirent :

- un sentiment de sécurité
- un sentiment d'insécurité

→

transposition en idées de conception

→

Génération d'idées par analogie

Les cartes instructions présentent des exemples de techniques d'idéation pouvant faciliter la génération d'idées avec les UX Cards.

D'autres cartes d'instructions sont en cours de développement.

N'hésitez pas à être créatifs dans l'utilisation des cartes, qui peuvent être combinées à de nombreuses techniques de créativité ou d'autres méthodes comme le design studio.

UX Cards - Prochaines étapes



Les UX Cards sont en constante évolution et plusieurs extensions sont prévues à l'avenir, notamment au niveau :

- des techniques d'idéation accompagnant les cartes besoins
- de templates de travail soutenant la démarche d'utilisation des cartes
- de cartes additionnelles couvrant d'autres théories psychologiques en lien avec l'UX design
- d'instructions spécifiques soutenant l'évaluation à l'aide des cartes

Des outils complémentaires sont également en cours de développement pour créer un toolkit complet autour de la théorie des besoins UX.

En savoir plus - les cartes d'idéation



Retrouvez un chapitre détaillé sur les cartes d'idéation dans le livre Méthodes de design UX (éditions Eyrolles, 2015).

Vous y découvrirez notamment :

- les fondements théoriques, ainsi que les avantages et limites de cette méthode
- une liste de 21 autres sets de cartes d'idéation, souvent téléchargeables gratuitement, pouvant être utiles dans vos projets
- des instructions pour utiliser concrètement cette méthode d'idéation dans vos projets
- un exercice pratique et des références complémentaires

Contactez-moi

QUESTIONS ? REMARQUES ? COMMENTAIRES ?

Vous avez utilisé les UX Cards dans un projet ? Vous vous posez des questions sur leur utilisation ? Vous pensez à des idées innovantes pour soutenir la démarche UX à l'aide des UX Cards ? N'hésitez pas à m'envoyer tout feedback utile sur l'utilisation des cartes, qu'il s'agisse de succès ou de difficultés rencontrées.

Carine Lallemand

Post-doctoral research associate

Université de Luxembourg

carine.lallemand@uni.lu

Blog : <http://uxmind.eu>



[@carilall](https://twitter.com/carilall)