

La HE-Arc a inauguré son UX-Lab

La Haute Ecole Arc Ingénierie a inauguré hier l'UX-Lab, sur son campus de Neuchâtel. Destiné tant à ses étudiants et chercheurs qu'au tissu économique régional, ce laboratoire de recherche en expérience utilisateur a pour objectif de contribuer à la conception de produits ou services répondant toujours mieux aux attentes de leurs futurs utilisateurs.

Un UX-Lab (UX = user experience) est un laboratoire de test utilisateur. Au travers de différents scénarios, il permet de révéler et d'évaluer l'expérience découlant d'une interaction entre un produit ou un service et son utilisateur. Les faits et gestes de celui-ci sont scrupuleusement analysés par les personnes qui se trouvent dans une salle d'observation, rendue invisible depuis la salle de test par une vitre sans tain.

Dans la salle d'observation, des ergonomes et les responsables du projet de conception (ingénieurs et commerciaux) observent les facilités et obstacles que le testeur rencontre dans l'utilisation du produit ou du service. Pour les y aider, ils peuvent compter sur les images transmises par des caméras placées en divers endroits de la salle de test.

Ces observateurs ont également recours à des équipements pointus qui enregistrent les données comportementales et physiologiques du testeur. Par exemple, des lunettes avec capteurs invisibles peuvent suivre son regard (eye tracking) ou un bracelet peut mesurer son activité électrodermale et ainsi renseigner sur les émotions qu'il ressent.

Produits physiques et numériques

Les produits soumis au test des utilisateurs peuvent être soit physiques, soit numériques. Dans cette deuxième catégorie, nous donnerons l'exemple d'une application pour smartphone que la Haute Ecole Arc Ingénierie a développée avec l'Hôpital du Jura pour aider les patients à gérer leurs rendez-vous au service d'oncologie et la prise de leurs médicaments. Les données ainsi récoltées ont permis de faire évoluer le produit de manière itérative afin qu'il réponde au mieux aux besoins des patients et du personnel soignant.

L'UX Lab se trouve au rez-de-chaussée du Campus Arc, sur le plateau de la gare de Neuchâtel. Il est géré par les ingénieurs du groupe de compétences en Conception de produits centrée utilisateurs de la HE-Arc, dont l'objectif est de concevoir des produits répondant toujours mieux aux attentes des utilisateurs.

Ces attentes ne sont pas seulement liées aux qualités instrumentales du produit (son utilisabilité) mais aussi à des facteurs plus subjectifs, comme l'esthétique ou les valeurs qu'il véhicule. *In fine*, le travail contribue à rendre le produit plus attractif pour les futurs clients (se vend mieux), plus intuitif à utiliser (moins de

coûts de formation) et moins coûteux à produire (moins de produits «inadaptés»).

A disposition des entreprises et autres institutions régionales

L'UX Lab n'est pas réservé aux seuls chercheurs et étudiants de la HE-Arc ; il est aussi mis à la disposition directe du tissu économique régional. Les entreprises et autres institutions peuvent venir y tester leurs produits ou services sous l'œil attentif de leurs responsables de projet et/ou des spécialistes de la HE-Arc.

Ceux-ci proposent en effet leurs services soit sous la forme de mandats directs, soit de formations courtes qui permettent ensuite aux entreprises et autres institutions d'effectuer ces tests elles-mêmes à l'UX-Lab.

Et si l'utilisabilité du produit ou du service ne peut être évaluée dans la salle de test de l'UX Lab, les spécialistes de la HE-Arc se déplacent chez le mandant, où ils procèdent aux tests utilisateurs à l'aide de leurs équipements mobiles.

www.he-arc.ch/ingenierie/ux-lab

Pour toute information complémentaire, vous pouvez vous adresser à

Julien Roland
Responsable du groupe Conception de produits centrée utilisateurs de la HE-Arc
Tél. 032 930 26 28
julien.roland@he-arc.ch

ou à

Loïc Ray
Responsable de l'UX Lab
Tél. 032 930 25 46
loic.ray@he-arc.ch

Neuchâtel, le 21 octobre 2022