

UN MONDE D'EXPÉRIENCES

UX-LAB, LABORATOIRE DE TEST UTILISATEUR

Des caméras aux quatre coins de la pièce, des micros sous la table, une vitre sans tain derrière laquelle des observateurs traquent les faits et gestes d'un personnage placé sous surveillance...

Cette scène n'est pas tirée d'une série B mais d'UX-Lab, une plateforme de recherche dédiée à l'expérience utilisateur et récemment inaugurée à la Haute Ecole de gestion Arc : dans la salle de test, un volontaire est chargé d'essayer un produit sous le regard discret de responsables de la conception postés dans la salle d'observation attenante. Cette installation est au service d'une démarche qui commence à faire son chemin dans les entreprises : la conception de produits centrée utilisateurs, dont le groupe de recherche spécialiste en la matière a fait son nom à la HE-Arc.

MOYENS TECHNIQUES ET ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ

La plateforme offre la possibilité aux entreprises, non seulement d'accéder à des moyens techniques dont elles ne disposent en général pas, mais aussi de bénéficier d'un accompagnement personnalisé pour préparer les tests si elles le souhaitent. « Dans tous les cas de figure, il est important de se poser les bonnes questions, de bien identifier les informations

que l'on veut obtenir. Un test utilisateur n'a pas valeur de label, il est partie prenante de la conception produit », souligne Loïc Ray, responsable de l'UX-Lab.

les données et se rendent compte parfois que le modèle mental de l'utilisateur est différent du leur, qu'il n'emploie pas le produit comme ils l'avaient imaginé », raconte



Photo Serge-André Maire - HE-Arc

Emballage d'un produit de grande consommation, manipulation d'un dispositif médical, configuration d'une machine-outil, interface d'une solution numérique..., tous les objets sont susceptibles de se prêter au jeu. Les observateurs ont accès à des informations comportementales et physiologiques enregistrées lors de l'expérience vécue par les utilisateurs grâce à des moyens technologiques de premier plan, comme des capteurs placés dans des lunettes pour suivre le regard (*eye-tracking*) ou dans des bracelets pour mesurer l'activité électrodermale et ainsi renseigner sur les émotions ressenties. Des questionnaires administrés en fin de test complètent les investigations. « Les concepteurs analysent

Julien Roland, responsable du groupe Conception de produits centrée utilisateurs de l'école neuchâteloise.

Les résultats permettent de rectifier le tir et de revoir la conception d'un produit avant sa mise sur le marché, évitant ainsi gaspillages de temps et d'argent. À noter que l'UX-Lab est décliné sous une forme mobile pour réaliser des tests *in situ*, chez l'utilisateur, lorsque la situation l'exige.

Pour en savoir plus :

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

Contacts :

Conception de produits centrée utilisateurs

Haute école de gestion Arc

Loïc Ray / Julien Roland

Tél. +41 (0)32 930 25 46 / 26 28

loic.ray@he-arc.ch

julien.roland@he-arc.ch