

Metz, 3 septembre 2008

# Vers la plénitude de l'expérience-utilisateur

Par Jean-Marc Robert  
École Polytechnique de Montréal

Le domaine des IHM a connu un développement fulgurant depuis ses débuts. Avec le résultat que nous pouvons mettre maintenant à profit tout un ensemble de connaissances, de méthodes et d'outils pour développer des interfaces de qualité capables de rencontrer les exigences des activités à faire et de satisfaire les attentes des utilisateurs. Malgré cela, les défis à relever sont nombreux pour innover et poursuivre le développement de notre discipline, pour réaliser des interfaces qui brillent par l'intelligence de leur interactivité et la force des valeurs qu'elles portent, et pour atteindre la plénitude de l'expérience-utilisateur. Dans cette communication, nous analysons quelques défis importants auxquels notre discipline est aujourd'hui confrontée et nous proposons des pistes de réflexions pour aller au-delà de l'utilisabilité des interfaces et optimiser l'expérience-utilisateur. Prenons deux exemples. Un de ces défis touche la multitude de systèmes interactifs avec lesquels nous interagissons de façon régulière, qui sont souvent conçus avec un faible souci de cohérence externe ou d'intégration avec l'écosystème en place, et qui exigent que nous fassions sans cesse de nouveaux apprentissages. Or, il faut plutôt faciliter la vie des utilisateurs en minimisant les nouveaux apprentissages à faire et en tirant profit des connaissances acquises. Un autre défi touche le travail collaboratif assisté par ordinateur pour des équipes réparties géographiquement et utilisant des équipements différents et asymétriques. Malgré les nombreuses publications scientifiques et réalisations technologiques sur ce sujet, il y a des défis majeurs à relever en matière d'organisation du travail, de mise en place de modes de création et de collaboration efficaces dans des espaces virtuels, et d'obtention de résultats positifs en matière de performance et de satisfaction.