

Paris Web 2007

Utilisateurs et décideurs : comment les réconcilier ?



1 - Côté Cour : pour le décideur

a) Définition du décideur

Il est la personne à l'origine du projet. Il représente une entreprise, un artisan, une association ou un particulier. Toute personne que le média Internet intéresse comme support de diffusion ou de communication.

Il est décisionnaire.



b) Pourquoi le fait-il ?

Pour des raisons commerciales et marketing : affirmer sa marque, conquérir de nouveau marché, développer son image, etc.

Le décideur fait un site pour lui, pour tout ce que peut lui apporter Internet. Il aborde, en général, la question uniquement d'un point de vue commercial et non pas informatif. Il y met ce qu'il veut y voir mais ne pense pas à ce que l'utilisateur vient chercher.



c) Solutions possibles

Se positionner comme conseil et non comme exécutant. Exemple : nom de domaine ou référencement.

Eduquer le décideur sur les métiers du web et sur son fonctionnement et lui expliquer la différence du support internet par rapport au support impression, en général sa seule référence en communication. Exemple : GEA.

Faire comprendre au décideur que l'utilisateur vient chercher une information, pas de la publicité sur page. Exemple : Via Chocolat.

Mettre en avant la qualité et la durée du service. Expliquer l'intérêt des standards et de l'accessibilité dans le cahier des charges.

Faire comprendre qu'internet n'est pas qu'une vitrine mais un univers de recherche évolué pour tout utilisateur. Il lui est indispensable d'identifier son utilisateur avant tout et de réfléchir à la réponse qu'on peut lui apporter. Reconfigurer sa navigation et son contenu en fonction. Par exemple, plus une arborescence est claire et simple, plus son utilisateur restera pensant trouver des informations complémentaires à sa recherche initiale.

Savoir dire non. Le tout en argumentant. En dernier recours, bien évidemment.



2 - Côté Jardin : pour l'utilisateur

a) Définition de l'utilisateur

L'utilisateur est l'internaute.

Pour mieux comprendre l'utilisateur, resituons son environnement.

Pour fréquenter internet, l'utilisateur doit d'abord appréhender son outil informatique (les fonctions matérielles de son ordinateur et les fonctions de son environnement de travail – son système d'exploitation) puis son outil logiciel internet (Opera, Firefox, Internet Explorer, Safari, Konqueror, etc.).

Ensuite il doit s'adapter à chaque interface web qu'il rencontre.



b) Pourquoi vient-il sur Internet ?

Réponse numéro 1 et la plus importante de toute : il cherche une information et veut y accéder rapidement. L'information trouvée doit donc être pertinente. Les outils de statistiques sont des outils indicatifs utiles en ce sens. Exemple : PhpMyVisites, CrawlTrack

Avec le web 2.0, l'utilisateur est devenu aussi « décideur » et donc demandeur des technologies auxquelles il a lui-même accès grâce à son blog, site, etc. ce qui le rend beaucoup plus exigeant sur le contenu, la forme et les fonctionnalités.



c) Solutions possibles

Ecouter l'utilisateur en laissant toujours à portée de main l'opportunité de s'exprimer.

Exemple : un message avec une adresse mail du style `suggestion@monmail.fr` toujours en évidence, lui suggérer de répondre à un sondage sur le site.

Faire l'éducation de son utilisateur. Apparaissait comme un bon point mais il faut éviter de compter sur l'utilisateur, l'utilisateur lambda n'étant pas forcément un utilisateur moyen. Et ne pas oublier qu'il veut rapidement l'information, si pour chaque site, il doit lire une notice, il abandonne.



3 - Ma cabane à outils et réflexions

a) Outils de jugeotte

Ecoute et patience, mères de grandes vertus.

Intégrer un ergonomiste dans la chaîne de création d'un site et le placer au début de celle-ci. Pourquoi ? L'ergonomiste étudie les utilisateurs et est donc plus à même de conseiller une interface adaptée.

Avoir un contenu clair et structuré.

Installer des navigations parallèles : fil d'ariane, bouton retour mais à bon escient sachant que si le premier point est appliqué correctement, vous en aurez moins besoin.



b) Outils techniques

Installer des extensions qui simulent un lecteur d'écran comme Fangs Reader, YellowPipe Lynx Viewer ou Quick local Switcher ou qui aident l'intégrateur/développeur à mieux concevoir (web developer toolbar) ou à tester (Ocawa).

Utiliser les validateurs en ligne : W3C, acces-pour-tous, cynthia says, etc.

Opquast est un outil de collaboration gratuit qui récapitule les bonnes pratiques du web permettant ainsi de tester et suivre l'évolution de la conception.

Jquery, AJAX, hijax ? A méditer. Attention à ne pas abuser des ressources côté client. Exemple, pour l'attribut `_blank` (un non très souvent incompris par les décideurs) avec jquery.

Listes de diffusion sur les sujets de l'accessibilité : accesstech, RGAA, etc.



c) Réflexions comme ça

Faire appel aux centres de rééducation pour les tests à condition que le panel soit représentatif des utilisateurs.

Installer visiblement un espace d'aide pour tout le monde.

Accepter ce que les autres membres de l'équipe ont à vous dire. Exemple : Conseil Général des Ardennes.



d) Outils de lecture

Bibliographie

Ergonomie du Logiciel et design web, Jean-françois NOGIER, Ed. Dunod

Internet, donne-moi ce que je veux, Patricia GALLOT-LAVALLEE, Ed. Kenazart Strategy Interactive

CSS, Eric MEYER, Ed. O'Reilly

CSS 2, Raphaël GOETTER, Ed. Eyrolles

Créer des sites web accessibles pour tous, Alexandre AFCHAIN & Julien LANCERAUX, Ed.

Liaisons, Coll. Néret

Les livres de Jacob NIELSEN

Lecture numérique

[Http://www.pompage .net/](http://www.pompage.net/)

Openweb : <http://openweb.eu.org/>

Ergolab : <http://www.ergolab.net/>

Tutoweb : <http://www.tutoweb.com/blog/index.php>

Ergonomic web : <http://www.sqliagency.com/blogs/ergonomicgarden/>

Laurent Denis, Blog and Blues : <http://www.blog-and-blues.org/>

Fred Cavazza : <http://www.fredcavazza.net/>

Damien Onfroy, Ergonoblog : <http://www.damienanfroy.net/>

Sébastien Delorme, Tentatives accessibles : <http://tentatives-accessibles.eu/>

Le site et le forum Alsacréations.

A list apart, Smashing Magazine

<http://m.lorant.free.fr> : mon site à astuces



En attendant que ça pousse

La solution la plus simple et la plus rentable à long terme est de mettre en avant l'utilisabilité qui concilie accessibilité et efficacité et pour ça, faire appel à un ergonomiste spécialisé dans le web.

Et pour rigoler un coup : <http://www.wefail.com/twats/>



**Merci d'être resté jusqu'au bout,
maintenant c'est à vous de
cogiter et de partager votre
expérience.
Bon courage ;)**

