Concevoir un produit web
c'est bien,
faire en sorte qu'il soit accepté
c'est mieux !

FLYING
MONKEY

Questions

Pourquoi ? Comment

Plan

1. Définir
2. Comprendre
3. Manipuler
4. Anticiper

I. Définir l'acceptation

Accepta... quoi ?

- Acceptation ?

- Acceptation versus Acceptabilité ?

Acceptation

- Fait d'accepter

- Contraire = refuser, rejeter

- Acceptabilité = potentiel d'acceptation

Qui utilise ça ?

Qui utilise ça ?

Altavista

Qui utilise ça ?

Lycos

Qui utilise ça ?

Bing

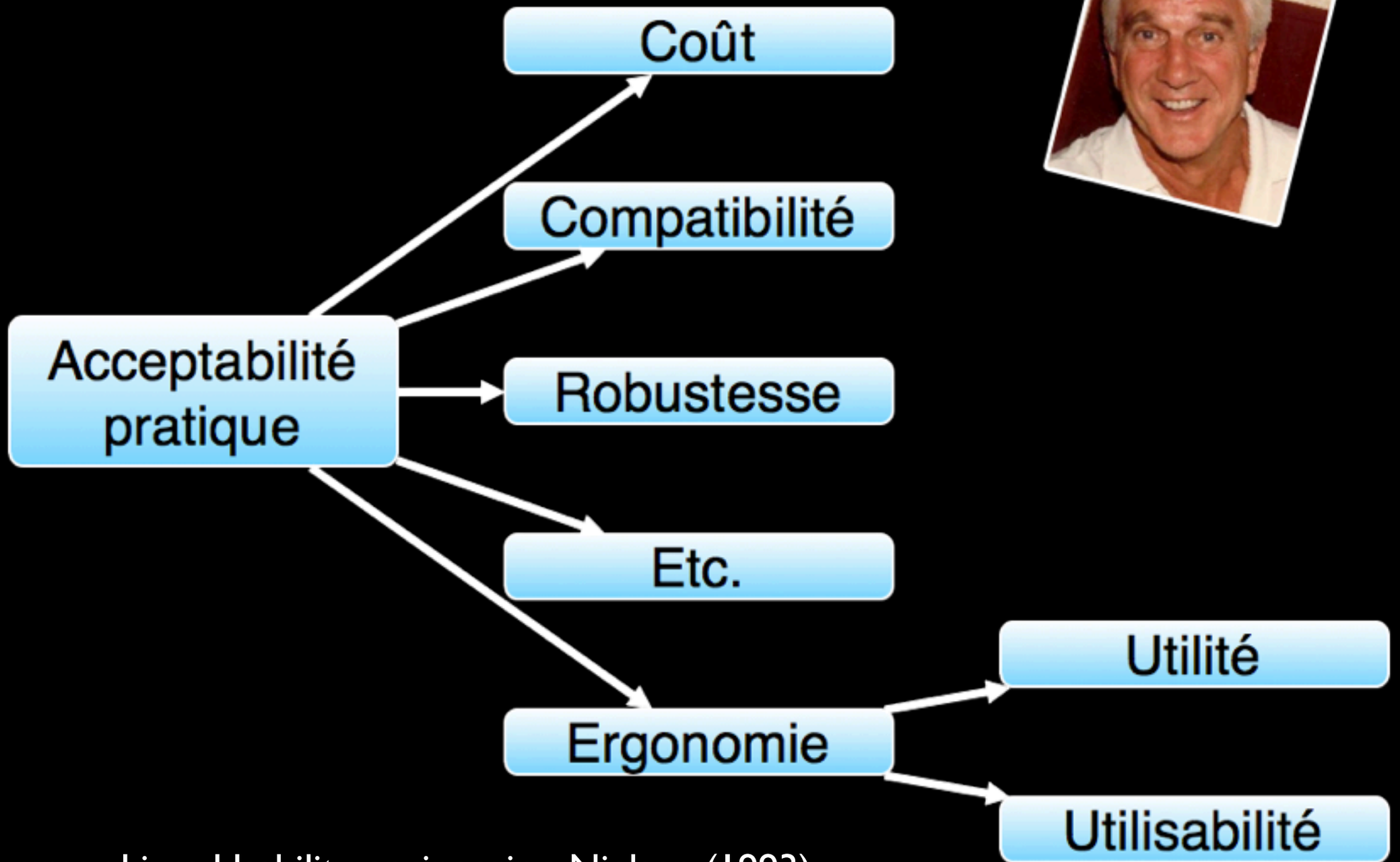
Qui utilise ça ?

Google

Selon Nielsen :

Source : Livre Usability engineering, Nielsen (1993)

Acceptabilité pratique



Source : Livre Usability engineering, Nielsen (1993)

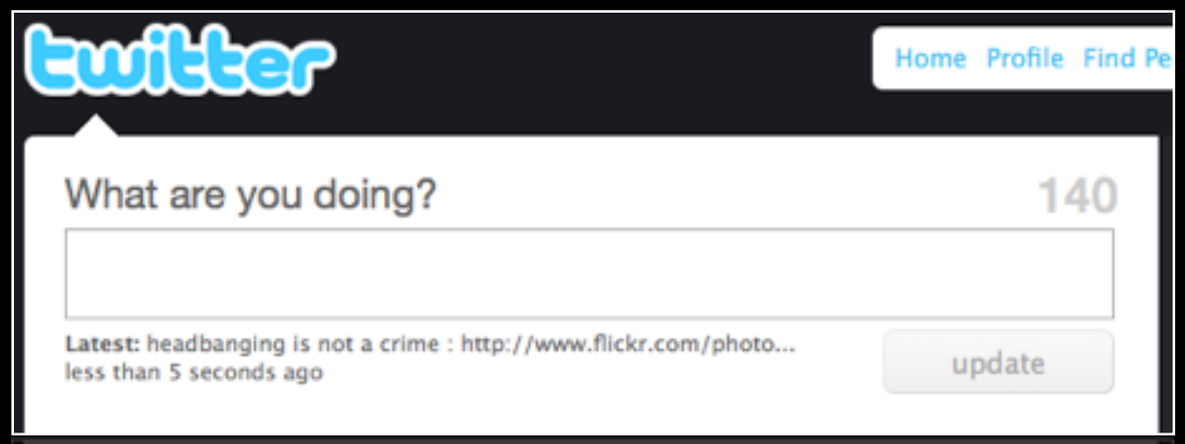
Acceptabilité sociale

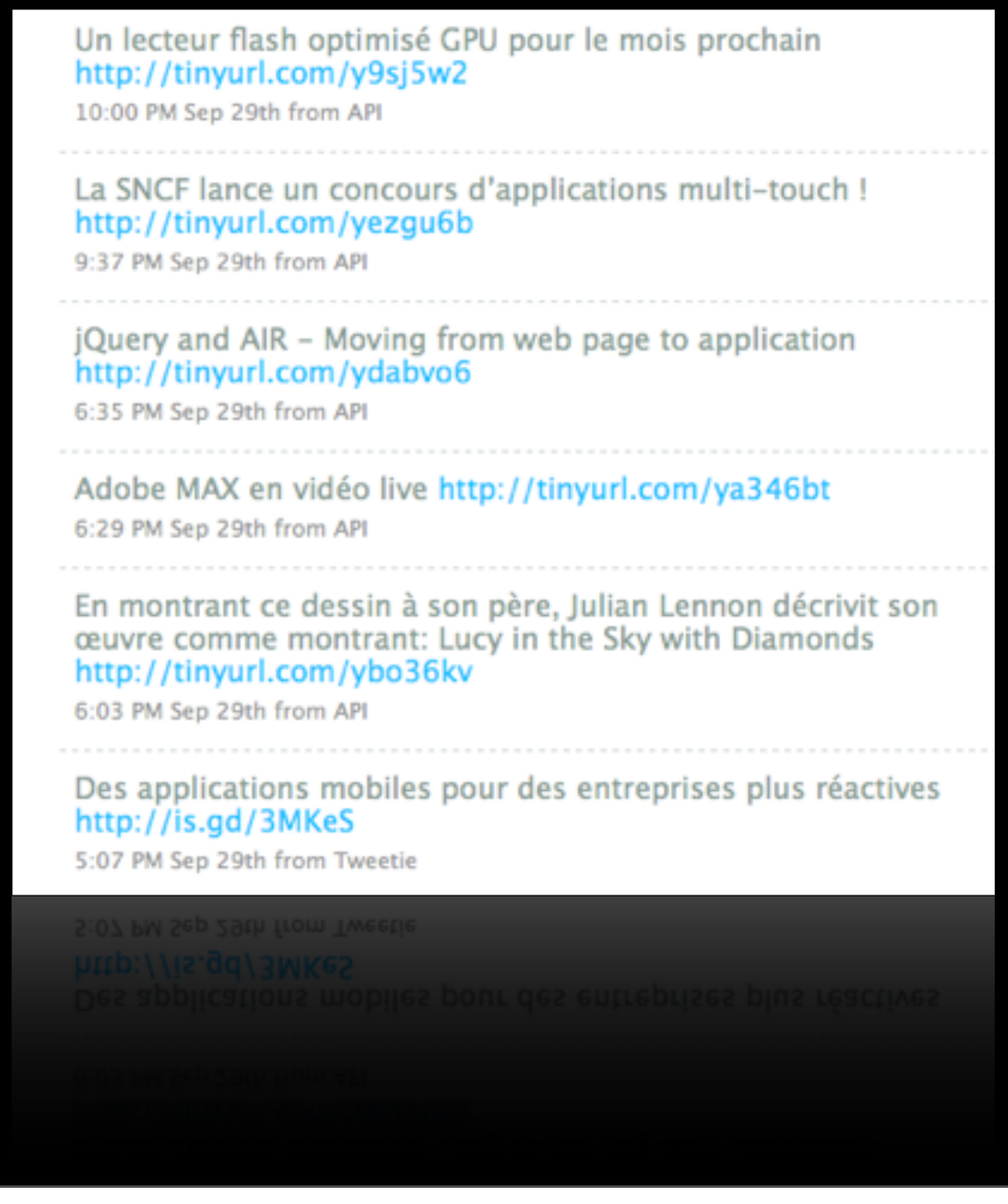
Photo : cgo2 sur Flickr

Concept tendancieux

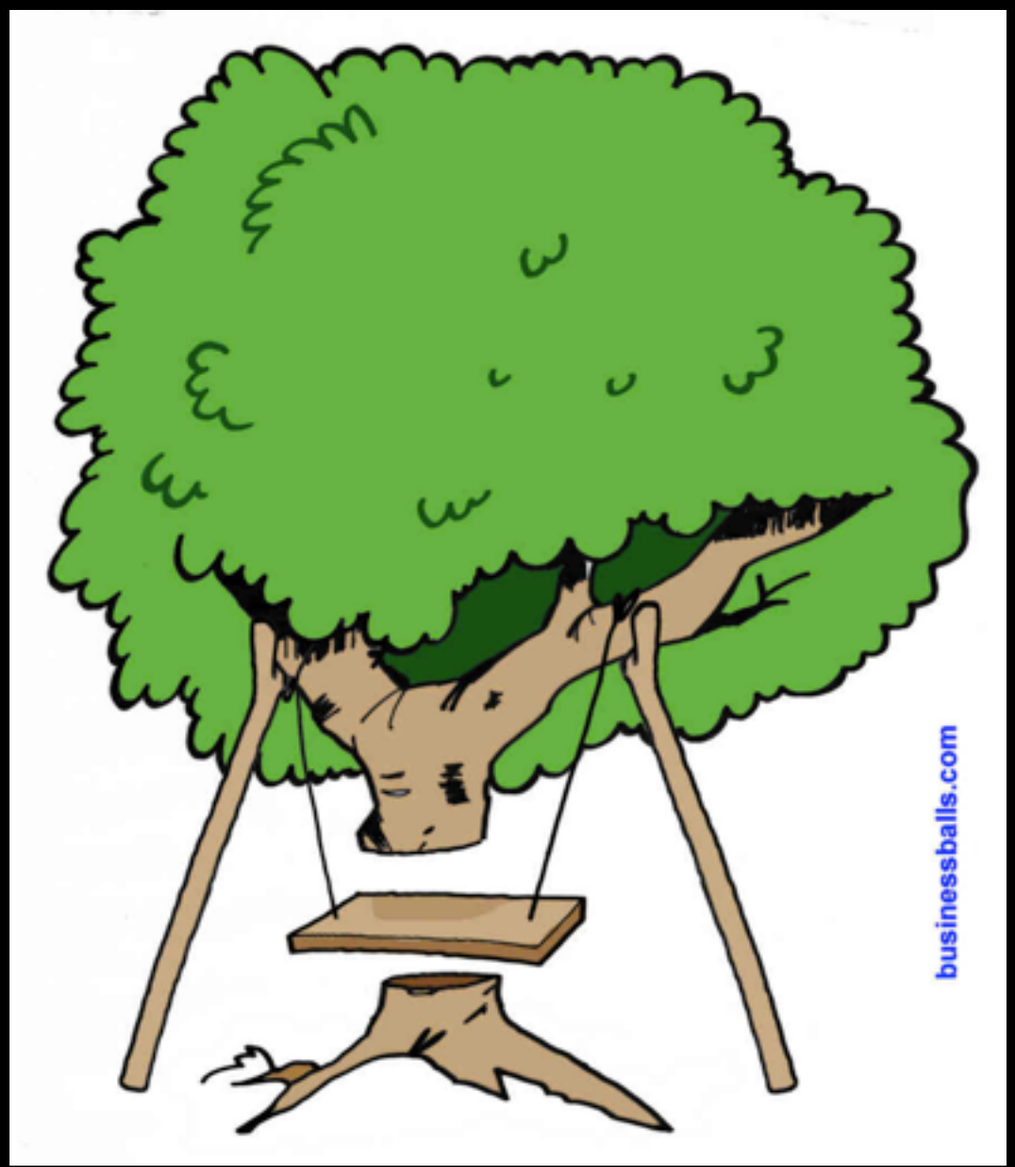
Photo: JMVerco sur Flickr

Utilisation discrétionnaire





Logique Conception vs Utilisation



Produit accepté pour nous ?

(Fumer saipasbien)

Produit accepté pour nous ?

(Fumer saimal)

Photo : lanier67 sur Flickr

Produit accepté pour nous ?

(Fumer saitoujoursmal)

Produit accepté pour nous ?

(Ne faites pas cela chez vous les enfants)

En résumé

- Acceptabilité globale = pratique + sociale

- Acceptation / Contrainte

- Utilisation discrétionnaire

2. Comprendre l'acceptation

Introduction des technologies dans la société

Diffusion de l'innovation

- Avantage relatif
- Compatibilité
- Testabilité
- Observabilité
- Complexité

Source : Théorie de la diffusion de l'innovation, Rogers (1993)

Société versus Individu

Théorie de l’action raisonnée

Source : Théorie de l'action raisonnée, Fisben et Azjen

Théorie de l’action raisonnée

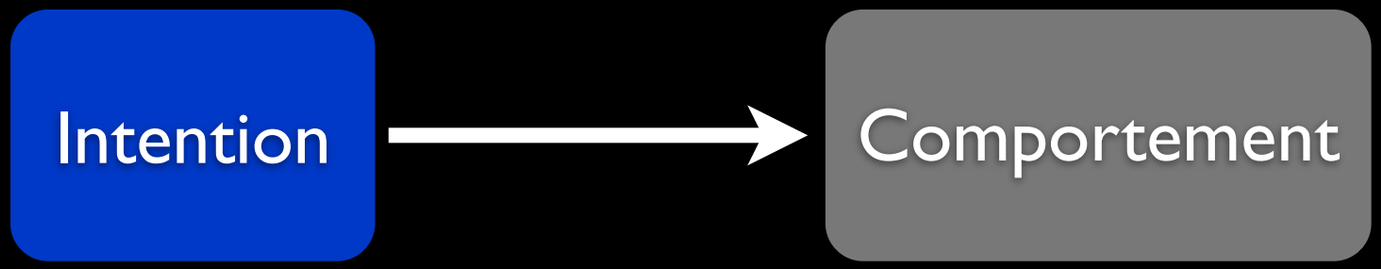
Source : Théorie de l'action raisonnée, Fisben et Azjen

Théorie de l’action raisonnée

Comportement

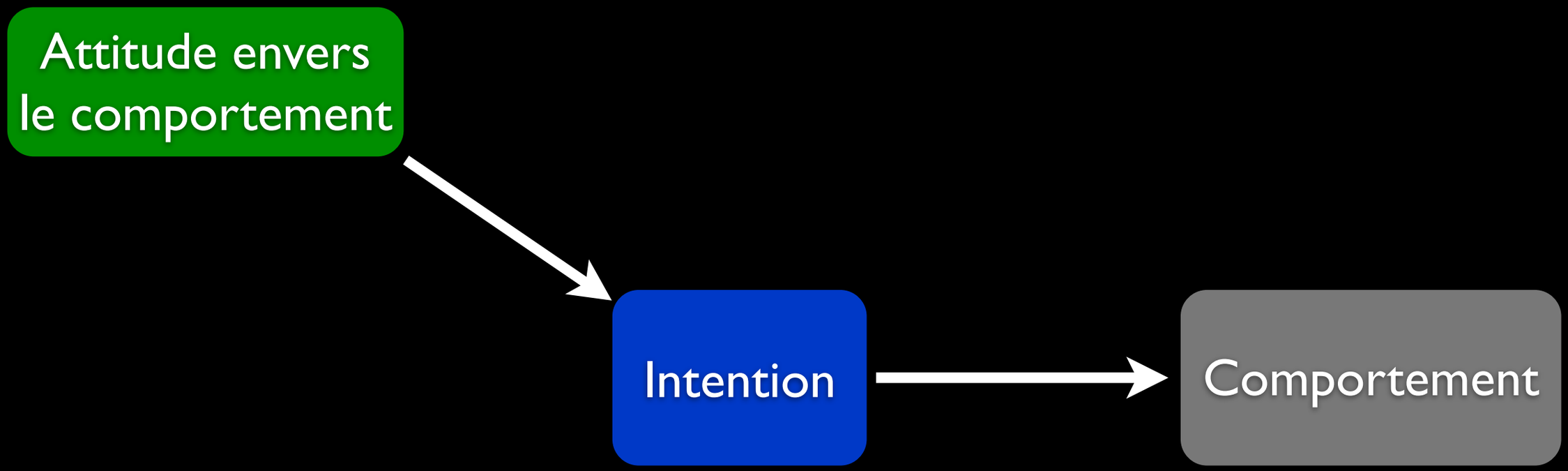
Source : Théorie de l'action raisonnée, Fisben et Azjen

Théorie de l'action raisonnée



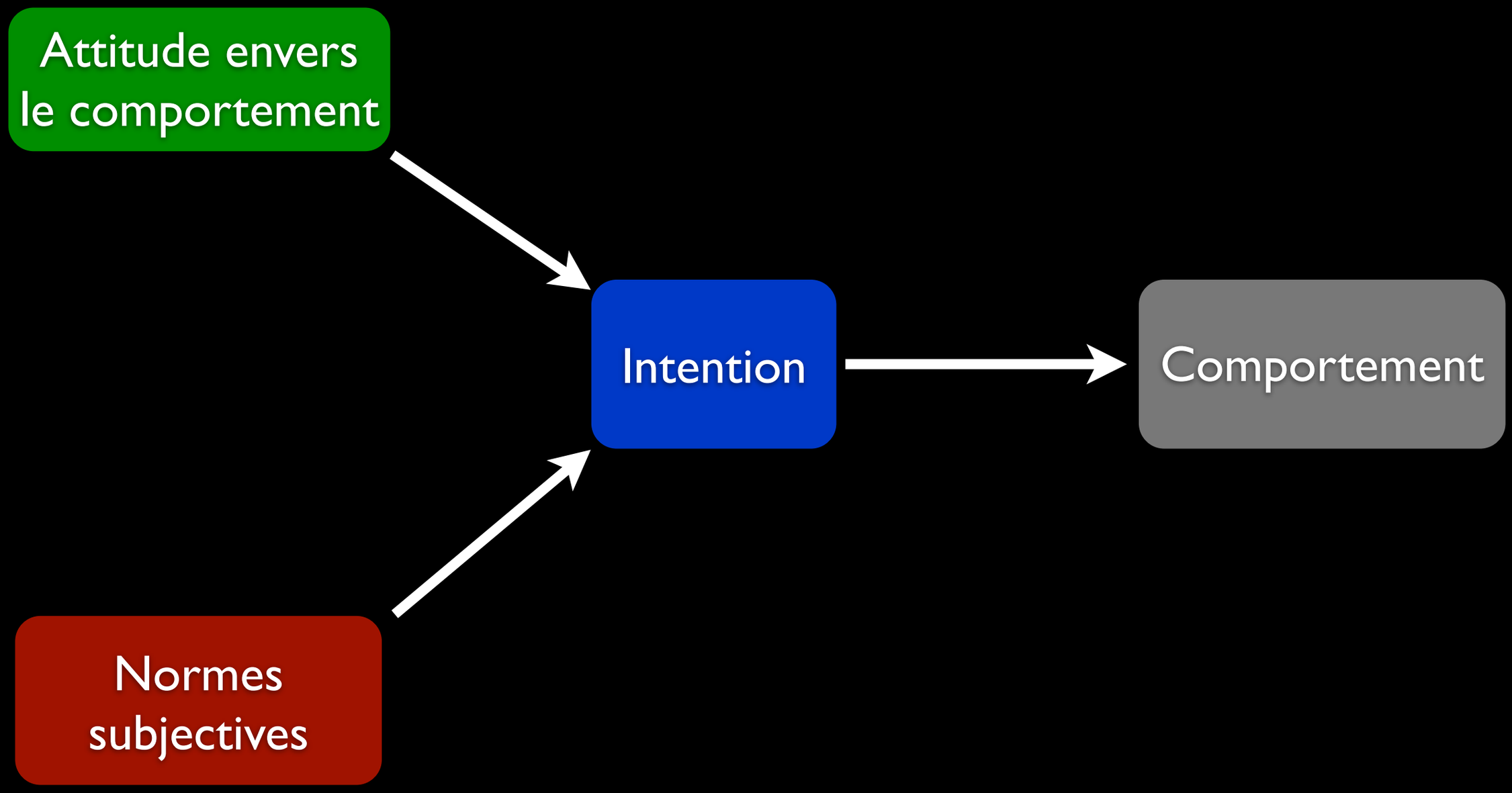
Source : Théorie de l'action raisonnée, Fisben et Azjen

Théorie de l'action raisonnée



Source : Théorie de l'action raisonnée, Fisben et Azjen

Théorie de l'action raisonnée



Source : Théorie de l'action raisonnée, Fisben et Azjen

Technology Acceptance Model (TAM)

Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology, Davis (1989)

Vous utilisez Google ?

Pourquoi ?

Technology Acceptance Model

Technology Acceptance Model

Utilité perçue

Vous utilisez Google ?

Pourquoi ?

Technology Acceptance Model

Utilité perçue

Technology Acceptance Model

Utilité perçue

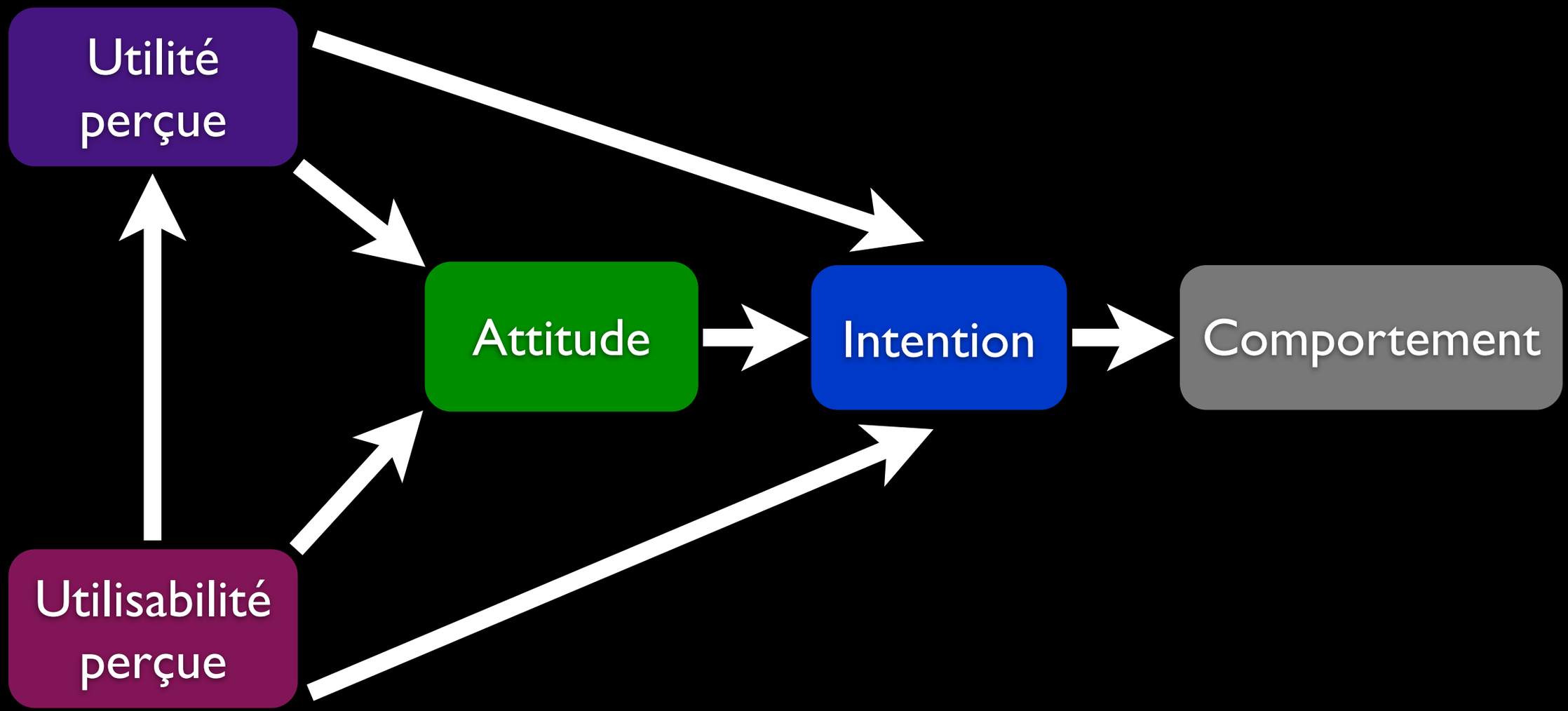
Utilisabilité perçue

Technology Acceptance Model

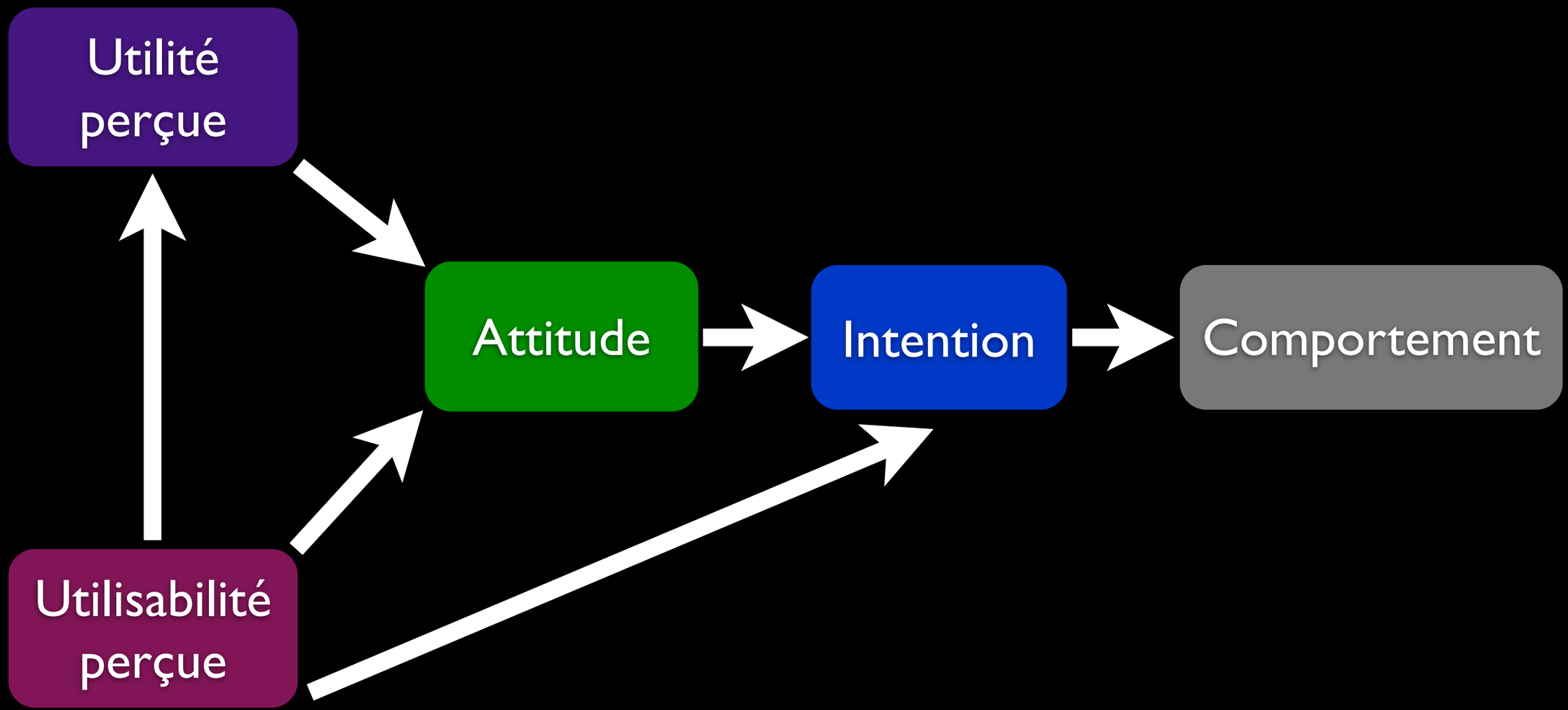
Utilité perçue

Utilisabilité perçue

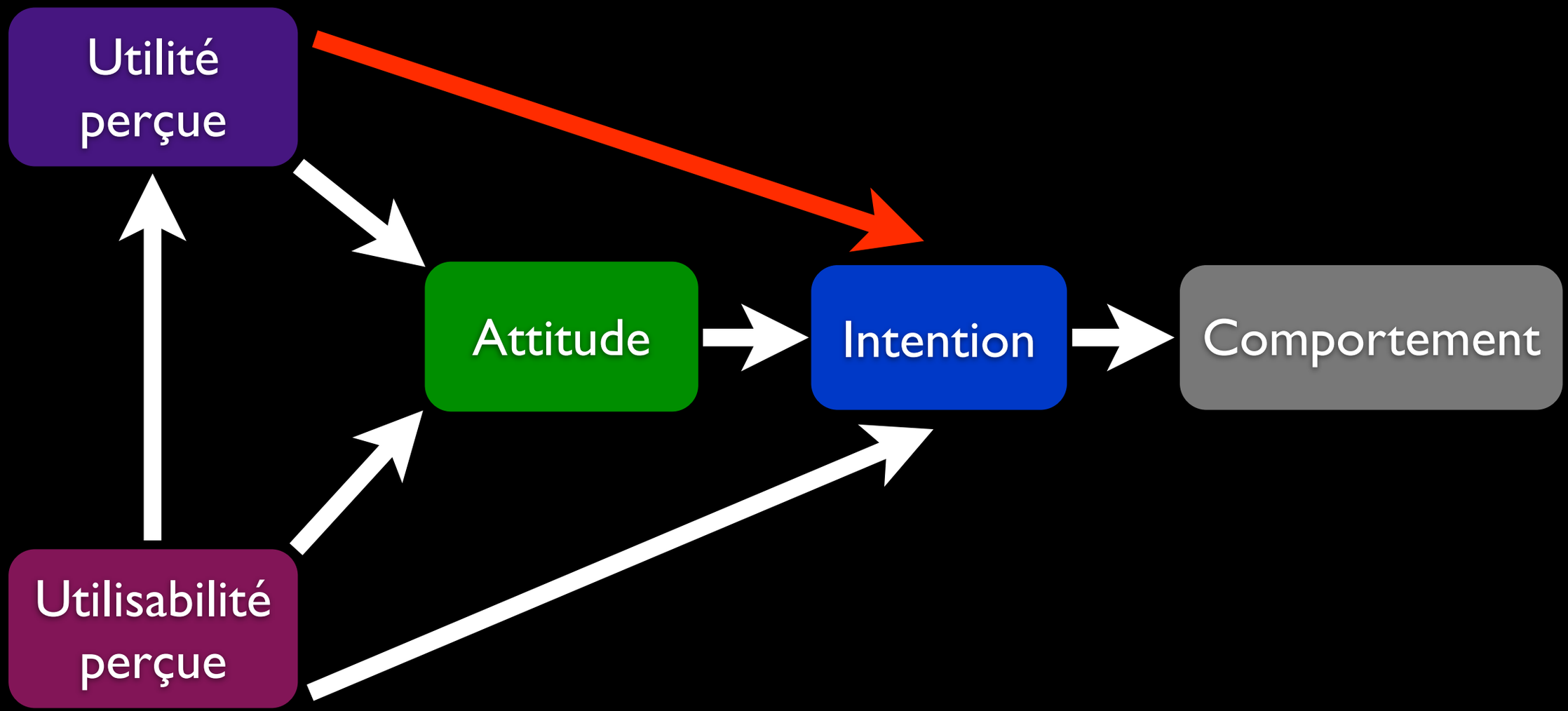
Technology Acceptance Model



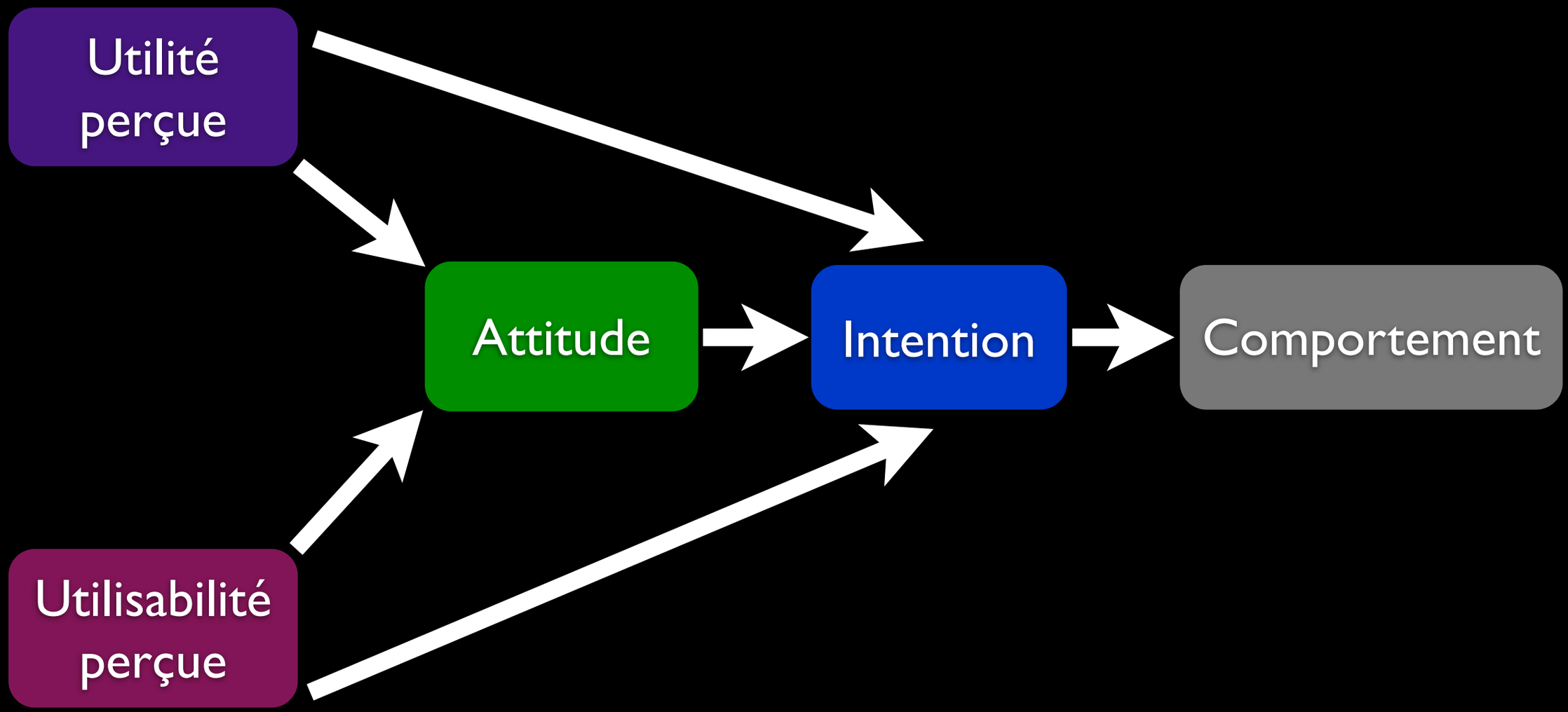
TAM : résultats concrets ?



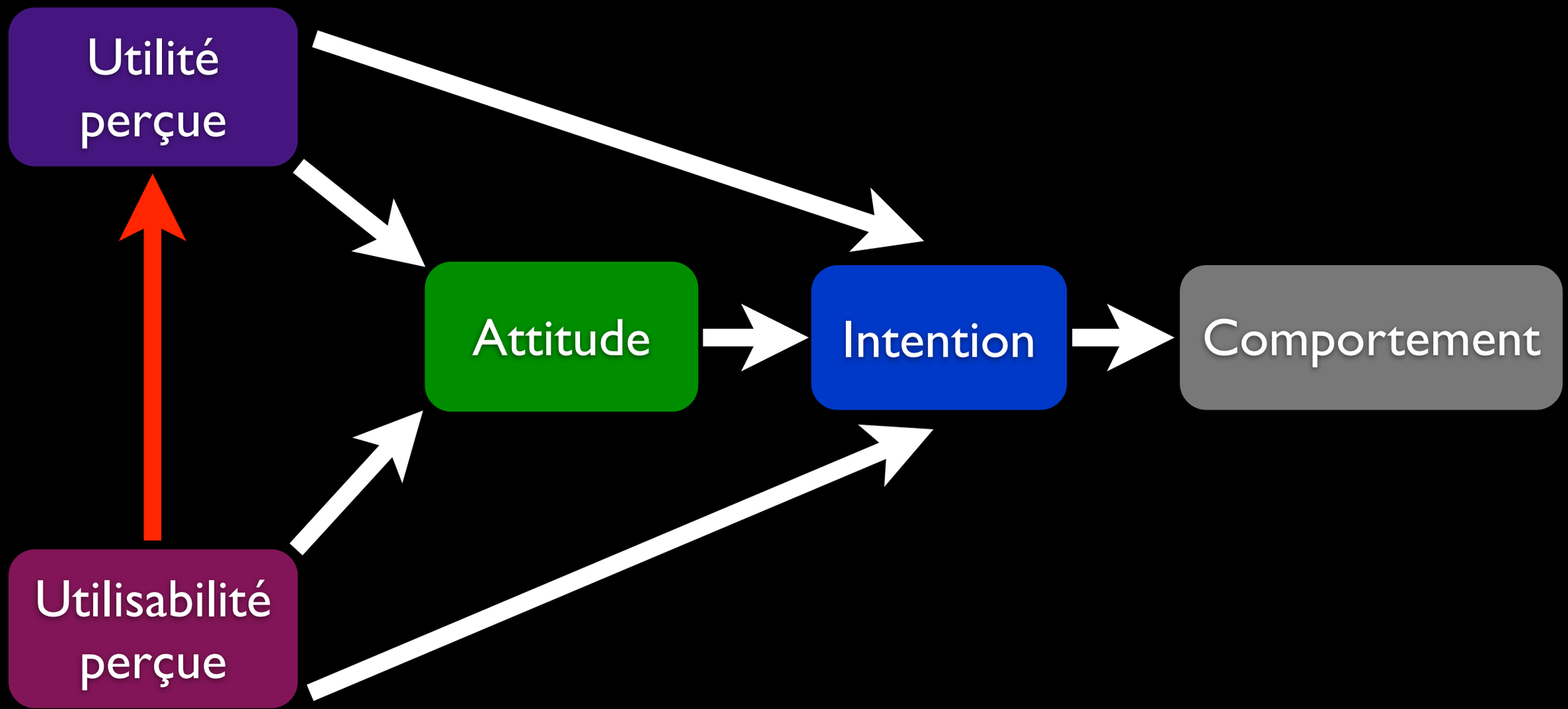
TAM : résultats concrets ?



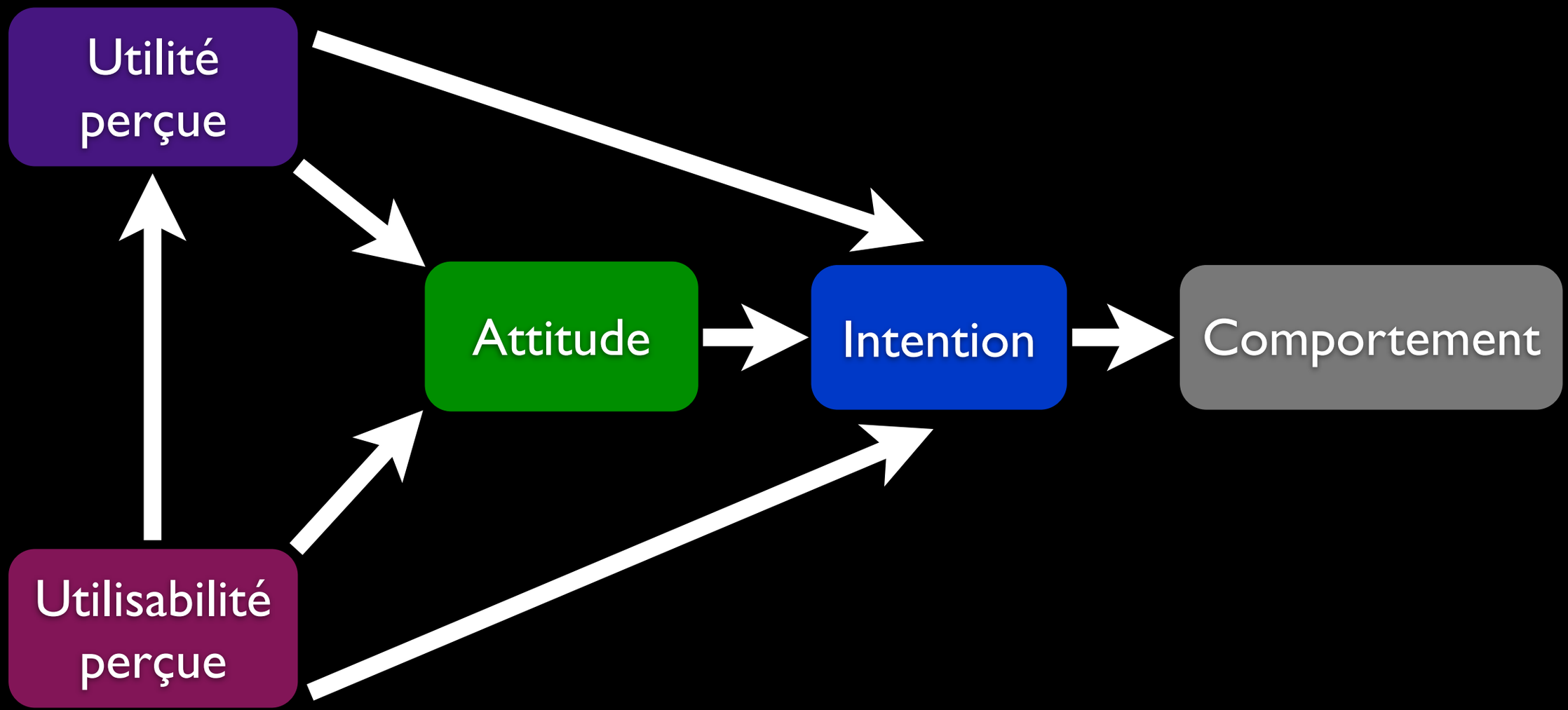
TAM : résultats concrets ?



TAM : résultats concrets ?



TAM : résultats concrets ?



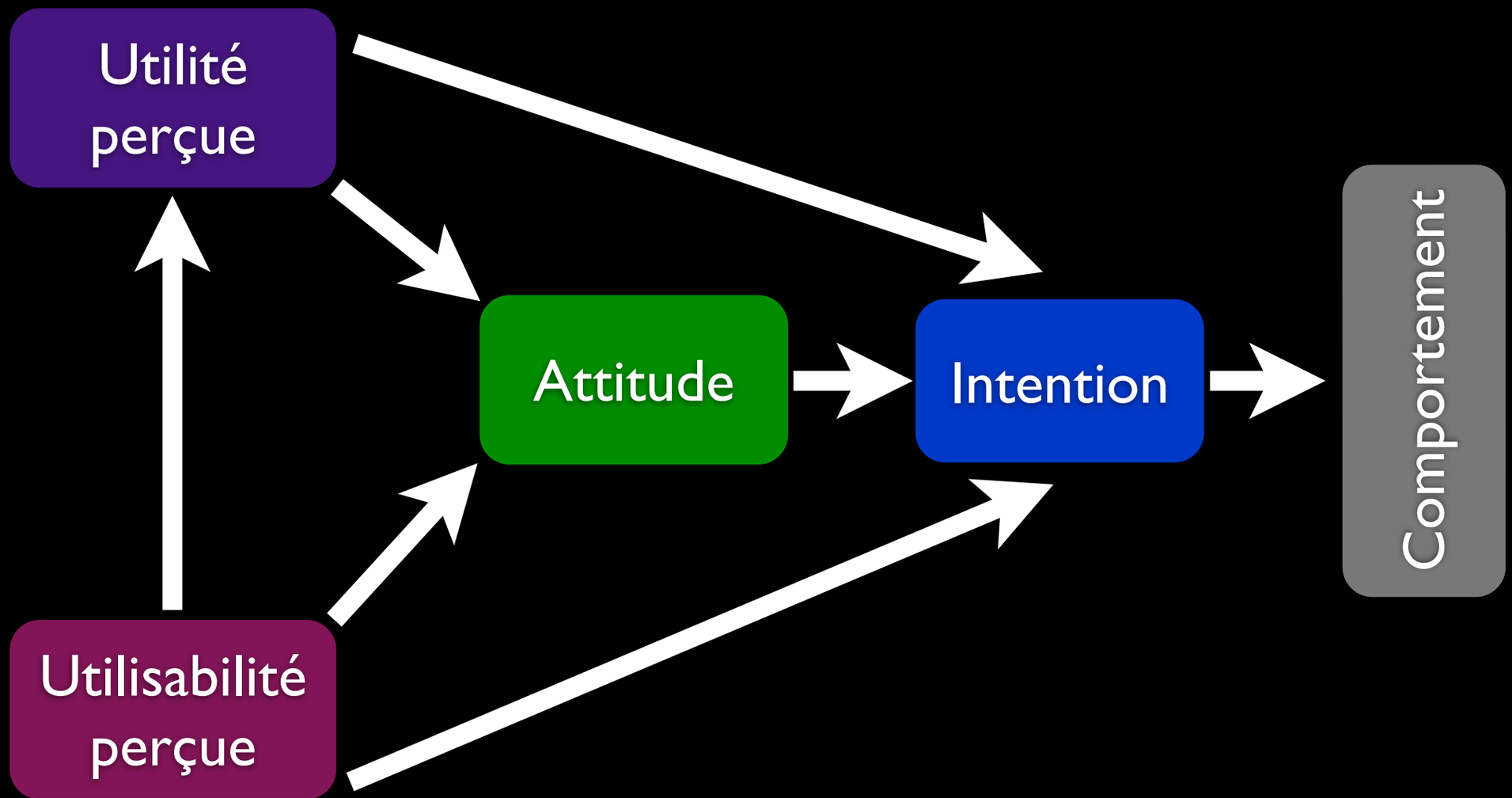
1ère limite du modèle

Technologie = corps étranger

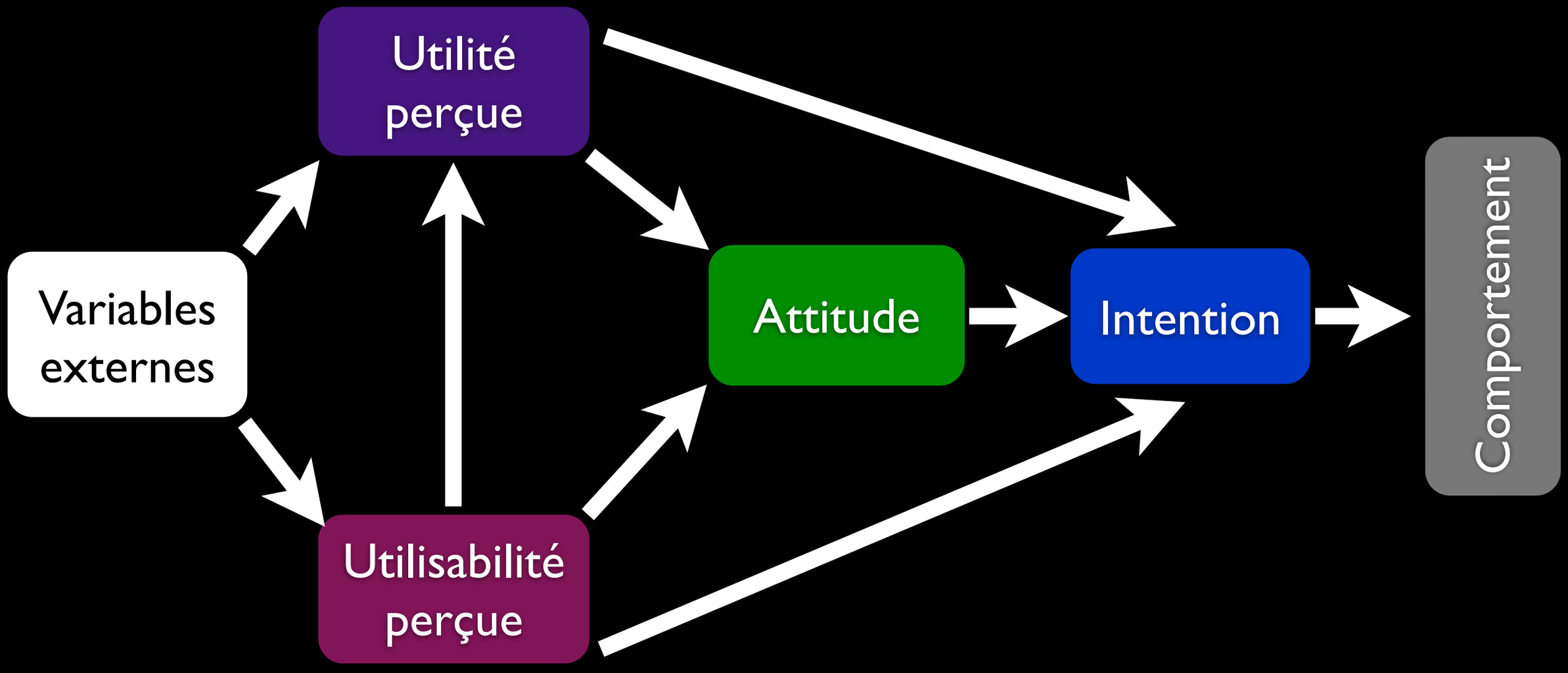
Photo :Autowitch sur Flickr

Symbiose technologique !

2ème limite du modèle



2ème limite du modèle



Culture

Couleur Rouge

Egypte :
Mort

Inde :
Vie / Créativité

Source : www.lergonome.org (2001)

Culture

amazon.fr
Premium
Toutes nos boutiques
Livres
Musique et DVD
Photo, Image et Son
Informatique et bureau
Jeux vidéo et Consoles
Jouets, Enfants et Bébés
Cuisine et Maison
Beauté, Hygiène et Santé
Montres et Bijoux

amazon.com
Shop All Departments
Books
Movies, Music & Games
Digital Downloads
Kindle
Computers & Office
Electronics
Home & Garden
Grocery, Health & Beauty
Toys, Kids & Baby
Clothing, Shoes & Jewelry
Sports & Outdoors
Tools, Auto & Industrial

Social

viadeo

facebook

myspace

LinkedIn

orkut beta

En résumé

- TAM : prédire l'utilisation d'une technologie
  - Utilité et utilisabilité perçues

- Limites du TAM
  - Technologie = corps étranger
  - Contextes culturels et sociaux

STOP

INTERMÈDE SANS INTÉRÊT

vendredi 9 octobre 2009

3. Manipulez vos utilisateurs !

Techniques de manipulation

Photo : jcoterhals sur Flickr

- Amorçage
- Pied dans la porte

Dans le Web ?

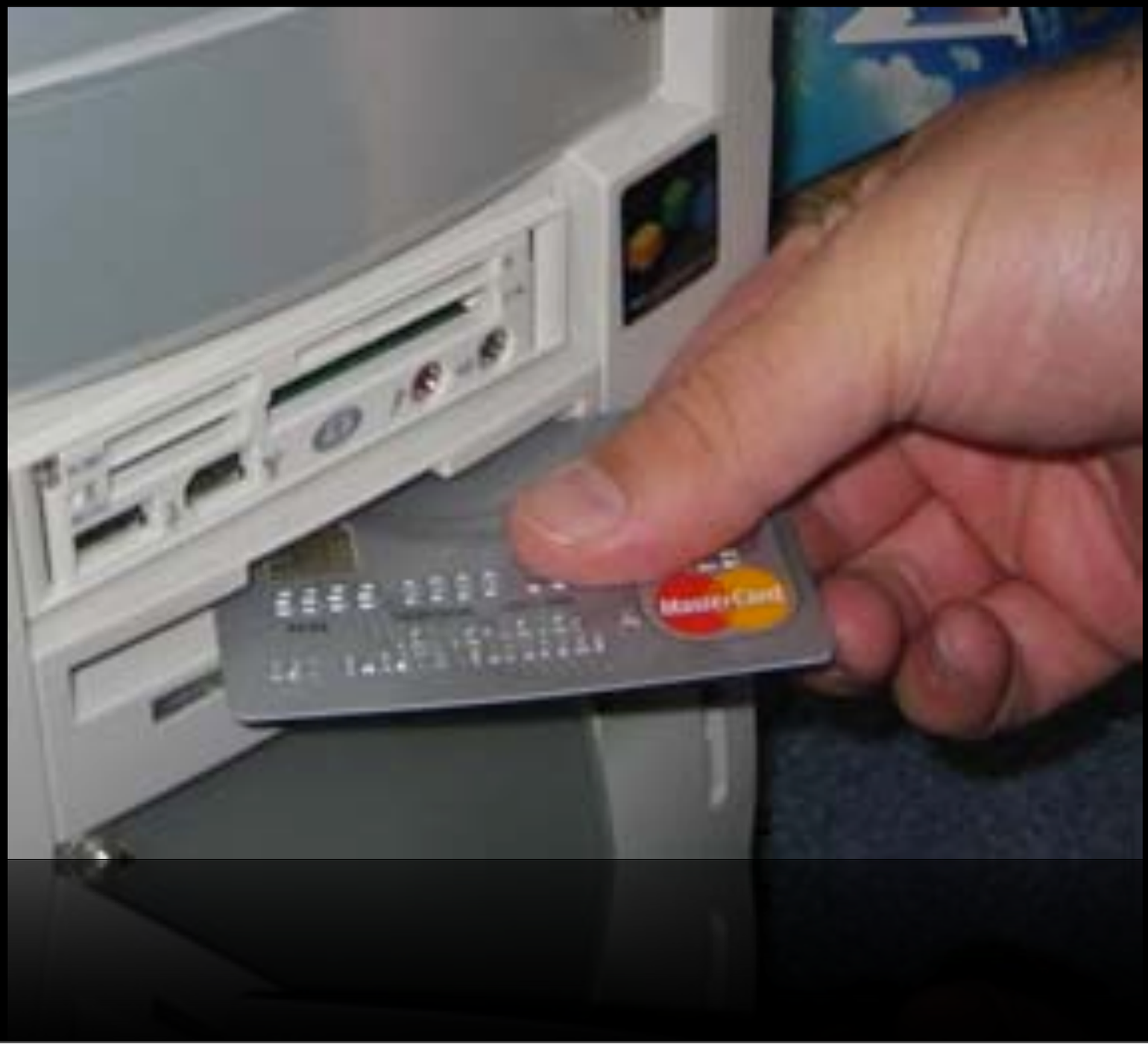


Photo : garethjmsaunders sur Flickr

Nouveaux courants

- Persuasive Design
- Neuro Web Design

- Basés sur :
  - Théorie de l'engagement, Kiessler
  - Soumission librement consentie, Beauvois et Joule

Neuro Web Design

Toucher l'inconscient pour influencer

On nous influence ?

On veut des exemples !

Donner la parole

Validation sociale

Validation sociale

Raconte-moi une histoire !

Raconte-moi une histoire !

“La meilleure conférence française sur la qualité, l’accessibilité et le design Web”

Tristan Nitot, Président de Mozilla Europe

"Paris-Web est une conférence organisée par des gens talentueux et avec des discussions toujours intéressantes. Venez nombreux."

Karl Dubost

“Paris-Web est plus beau dans la vraie vie que sur le web.”

Stéphane Deschamps

“In any case awesome content, check them out ! Amazing “bang for your buck” conference, that one.”

“Un contenu impressionnant de toutes façons, ça vaut le coup d’y aller ! Cette conférence a un extraordinaire rapport qualité/prix.”

Chris Heilmann, Standards Evangelist Yahoo ! Developer Networks

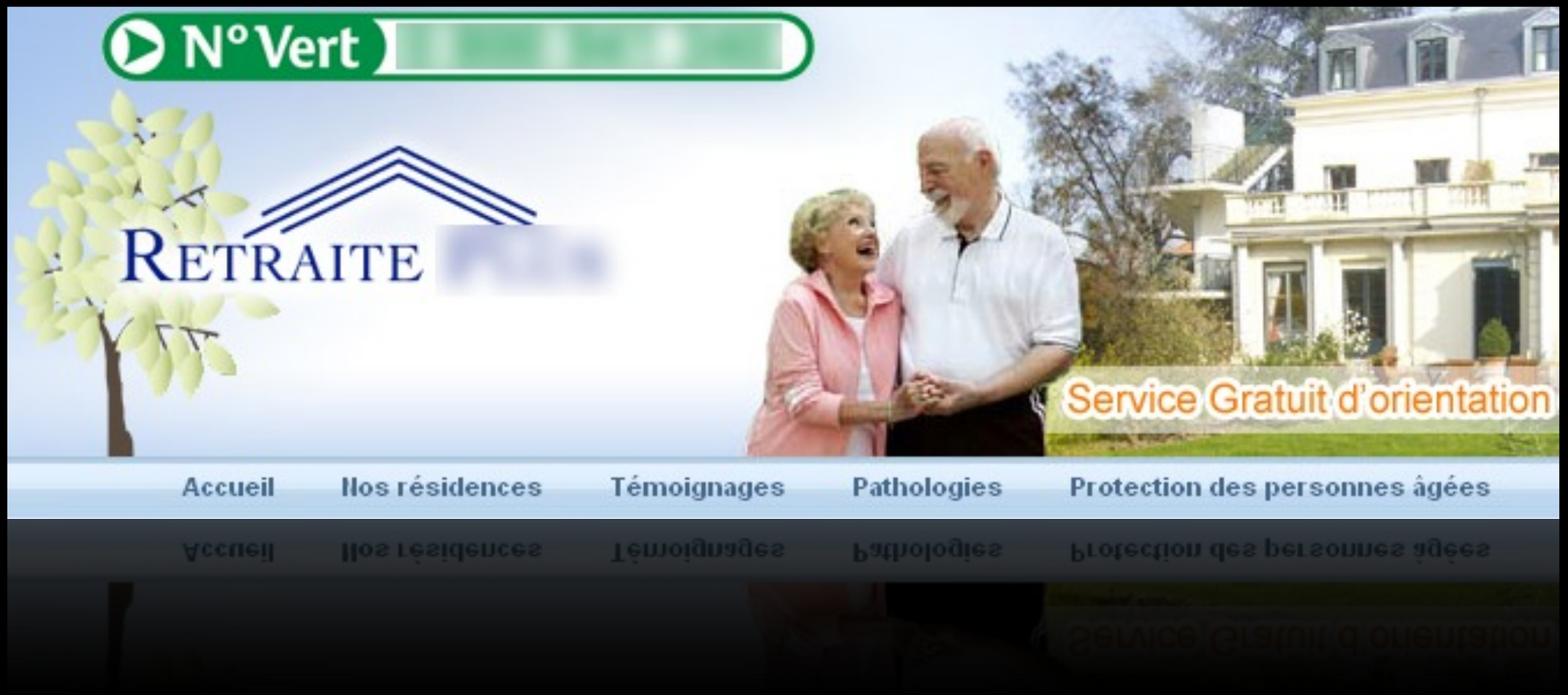
“C’est un moment privilégié où il vous est donné l’occasion de vous mettre à niveau en côtoyant les plus grands de ces domaines.”

Prélude

Stéphane Deschamps
Prélude

Raconte-moi des histoires !

Similarité


N° Vert
RETRAITE
Service Gratuit d'orientation
Accueil
Nos résidences
Témoignages
Pathologies
Protection des personnes âgées

Réciprocité

Frais de port gratuits !

Émotion

Sexy !

Miam !

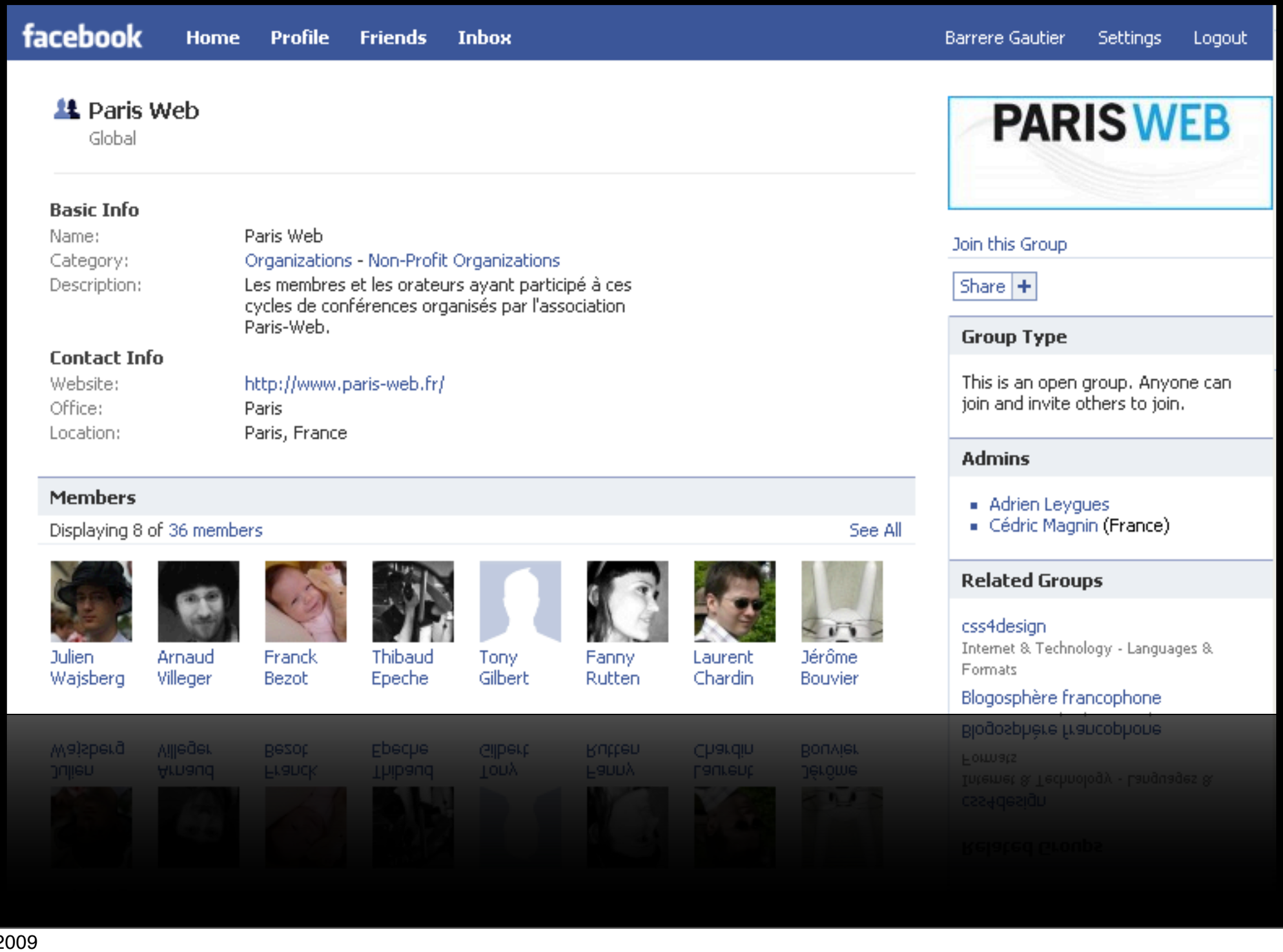
Photos : Hellgy & Avlxyz sur Flickr

Émotion

Photo:Vince Templeman sur Flickr

Ph34r !

Facebook évidemment !



Qui utilise ça ?

- Internet Explorer
- Safari
- Firefox

En résumé

- Donner la parole
- Validation sociale
- Raconter des histoires
- Similarité
- Réciprocité
- Émotion

4. Anticiper l'acceptation ?

Facteurs très nombreux

Facteurs très nombreux

Profils des utilisateurs

Environnement organisationnel

Contextes d'utilisation

Facteurs culturels

Environnement social

Tâches des utilisateurs

Boîte à outils

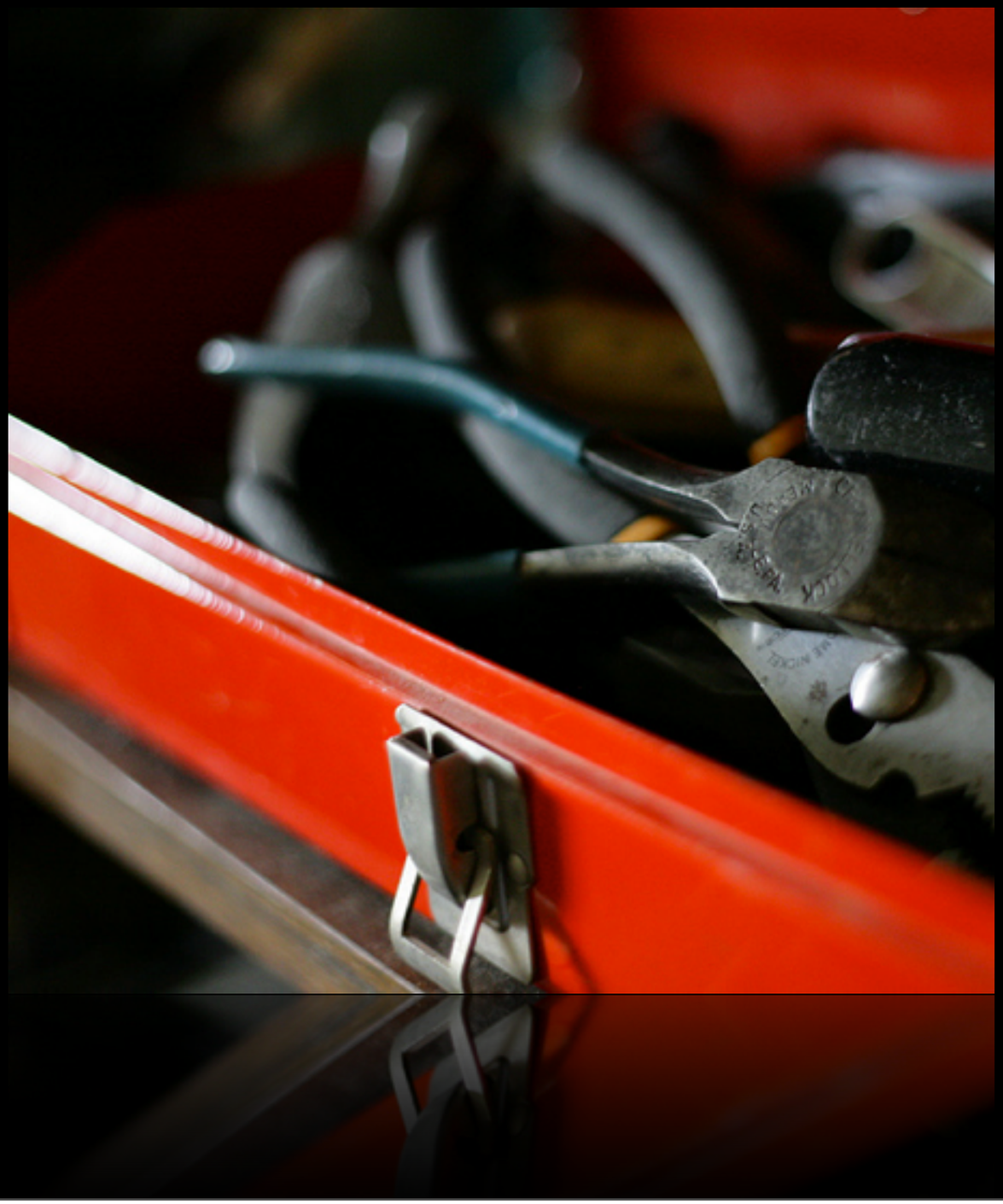


Photo: Robert S. Donovan sur Flickr

1. Critères de qualité
2. Conception centrée utilisateurs
3. Culture
4. Mécanismes sociaux
5. Émotions

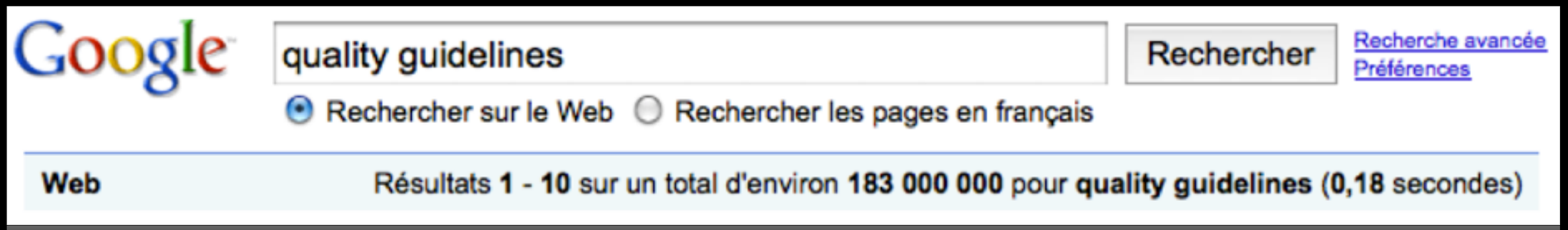
Avertissement

- Pas de solution miracle
- Pas exhaustif
- « Use at your own risk !»

Photo: LucKyL PhoToS sur Flickr

#1 Critères de qualité

- Réutiliser des guidelines



#2 Conception Centrée Utilisateurs

- Utilité / Utilisabilité / Intention (TAM)

- Impliquer les utilisateurs

- Multidisciplinaire

#3 Culture

- Intégrer la dimension culturelle

- Études ethnographiques

#4 Mécanismes sociaux

- Validation sociale
- Similarité
- Réciprocité

- Nouvelles tendances
  - Neuro Web Design
  - Persuasive Design

#5 Émotions

- User experience

- Qualité hédonique

Un prérequis à ces travaux

Approche pluridisciplinaire

- Complémentaires / Différents

- Apprendre :
  - À communiquer
  - À travailler ensemble

= Cast Iznogood !

Conclusion

Des questions ?

Alain Vagner
vagner@flupa.eu

Gautier Barrère
barrere@flupa.eu

Détails sur la boîte à outils : http://flupa.eu/contenu/pages/acceptation