

Vol. 6 - N°3/2017 (index.php?id=2543)

[◀ \(index.php?id=2561\)](#)[▶](#)

James Kalbach, *Mapping Experiences : A Complete Guide to Creating Value Through Journeys, Blueprints, and Diagrams*, O'Reilly Media, 2016

Isabelle SPERANO 

Texte intégral

Après le succès de *Designing Web Navigation* en 2007, James Kalbach nous revient avec la publication de *Mapping Experiences : A Complete Guide to Creating Value Through Journeys, Blueprints, and Diagrams*. Dans cet ouvrage, l'auteur nous propose une incursion, selon des perspectives théoriques et pratiques, dans la représentation visuelle de l'expérience utilisateur. Plus précisément, il collige les connaissances relatives à ce qu'il appelle les *alignment diagrams*, une expression générique qui inclut toutes les cartographies de l'interaction entre un utilisateur, un système existant et une organisation. L'expérience utilisateur s'appuie sur des concepts mouvants et multiformes qui induisent une certaine complexité et de véritables défis représentationnels. Ainsi, l'auteur s'interroge : comment peut-on adéquatement visualiser l'expérience utilisateur ? L'écosystème informationnel d'un individu ? La chaîne de service d'une organisation ? Quels sont les bénéfices de telles représentations schématisées ?

En plus de documenter les approches de visualisation actuelles, Kalbach les enrichit grâce à ses réflexions éclairées et au partage de ses nombreuses expériences professionnelles. Il a en effet travaillé comme consultant pour maintes grandes organisations (eBay, Audi, SONY, etc.) et cofondé la conférence Euro IA. Kalbach propose un ouvrage clairement structuré, complet et rigoureusement documenté qui intéressera non seulement les designers UX, les architectes d'information et les designers de services mais aussi, plus globalement, tout lecteur désirant s'initier aux enjeux représentationnels d'une approche de conception systémique axée sur les besoins des individus.

L'ouvrage se divise en trois parties. La première introduit les notions élémentaires relatives aux diagrammes d'alignement. Outre la présentation des principaux diagrammes (*service blueprint*, *journey map*, carte d'expérience, etc.), le premier chapitre insiste particulièrement sur la relation entre un individu et les services ou les produits offerts par une organisation, sur la mise en lumière des points de contact entre un individu et une organisation, et sur les bénéfices mutuels de cette relation. L'auteur nomme cette approche de conception « *value-centered design* ». Le deuxième chapitre expose les différentes composantes d'un diagramme d'alignement. Enfin, le troisième et dernier chapitre de cette partie explicite le rôle de la visualisation de l'information pour la création de stratégies cohérentes axées sur la création de valeurs partagées entre l'organisation et les individus.

Dans la deuxième partie, l'auteur inscrit la conception des diagrammes d'alignement dans une démarche, laquelle vise à faciliter l'adaptation de ces modes de visualisation à différentes problématiques et à des contextes de conception variés. Cette démarche se décompose en quatre phases : *Initiate*, *Investigate*, *Illustrate*, *Align*. Dans première phase, *Initiate*, Kalbach présente la mise en place de la démarche, identifie les différents besoins de représentation et plaide en faveur de la démarche auprès des différents décideurs de l'organisation. La deuxième, *Investigate*, constitue une phase de recherche, où le concepteur investiguera à propos des caractéristiques des utilisateurs et de leurs besoins. Pour ce faire, il fera usage de différentes méthodes. Il réalisera des entretiens avec des utilisateurs potentiels, analysera les réseaux sociaux de l'organisation, consultera de la documentation interne à l'organisation comme des rapports annuels, etc. Vient ensuite la phase *Illustrate*, où le diagramme prend forme. L'auteur aborde ici différentes notions de mise en page, de design d'information du contenu et de design graphique. C'est dans la phase *Align*, dernière phase de la démarche, que l'auteur explore différentes façons d'utiliser le diagramme conçu, notamment, pour créer de l'empathie envers l'utilisateur, identifier des opportunités de design et proposer de nouvelles solutions. Pour conclure cette partie, l'auteur décrit, dans le dernier chapitre, des techniques et des outils complémentaires permettant d'identifier des opportunités de design et de mettre en lumière des expériences futures.

Dans la troisième et dernière partie de l'ouvrage, Kalbach décrit plus en détail les principaux diagrammes d'alignement. Chaque chapitre est consacré à un type de diagramme particulier. Ainsi, il aborde le *service blue print*, la *journey map*, la carte d'expérience, la cartographie du model mental et la cartographie de la représentation spatiale. Pour chaque diagramme sont présentés : un historique de l'usage du diagramme, les bases théoriques dans lesquels celui-ci est ancré, une description de ses caractéristiques fondamentales et une présentation de diagrammes similaires. Chaque chapitre se clôt sur une étude de cas décrivant l'utilisation du diagramme dans un contexte réel.

Par cet ouvrage, Kalbach met en exergue un enjeu de taille : la représentation de l'expérience utilisateur. Par son regard lucide sur les enjeux de la représentation de l'expérience utilisateur, l'auteur nous montre efficacement la complexité de la tâche à accomplir et nous convainc de l'importance de la représentation de l'expérience utilisateur pour la conception de produit et de services répondant réellement aux besoins variés et aux contextes pluriels de leurs utilisateurs. S'ils n'apportent pas de solutions à toutes les problématiques de design, les diagrammes d'alignement sont toutefois susceptibles de favoriser la prise de décision et la mise en place de stratégies transversales cohérentes par la mise en lumière des interactions entre un individu et une organisation. Par ses interventions justes et par la profondeur de ses réflexions, Kalbach participe non seulement au développement de cet outil, mais aussi, plus globalement, à l'évolution des savoirs disciplinaire des champs d'expertise qui en font usage. Si cet ouvrage ne peut prétendre à épuiser la problématique de la visualisation de l'expérience utilisateur, il permet déjà de poser quelques questions centrales, d'apporter des éléments de réponse, et surtout d'ouvrir des pistes de réflexion intéressantes. Cet ouvrage deviendra certainement une référence pour les professionnels de la conception numérique.

Pour citer ce document

Référence papier

Isabelle SPERANO, « James Kalbach, *Mapping Experiences : A Complete Guide to Creating Value Through Journeys, Blueprints, and Diagrams*, O'Reilly Media, 2016 », *Interfaces numériques*, (6)3, 524-525, 2017

Référence électronique

Isabelle SPERANO, « James Kalbach, *Mapping Experiences : A Complete Guide to Creating Value Through Journeys, Blueprints, and Diagrams*, O'Reilly Media, 2016 », *Interfaces numériques* [En ligne], (6)3, 2017, consulté le 10/09/2018, URL : <https://www.unilim.fr/interfaces-numeriques/index.php?id=2667>

Auteurs

Isabelle SPERANO

Department of Art and Design, MacEwan University

 Articles du même auteur (<index.php?id=624>)

Licence



(<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>)

CC BY-NC-SA 4.0

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License

(<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>)



Université
de Limoges (<http://www.unilim.fr>)

Faculté des Lettres et Sciences Humaines
39E Rue Camille-Guérin
87036 LIMOGES Cedex
Tél. +33 (5) 05 55 43 56 00

Interfaces numériques