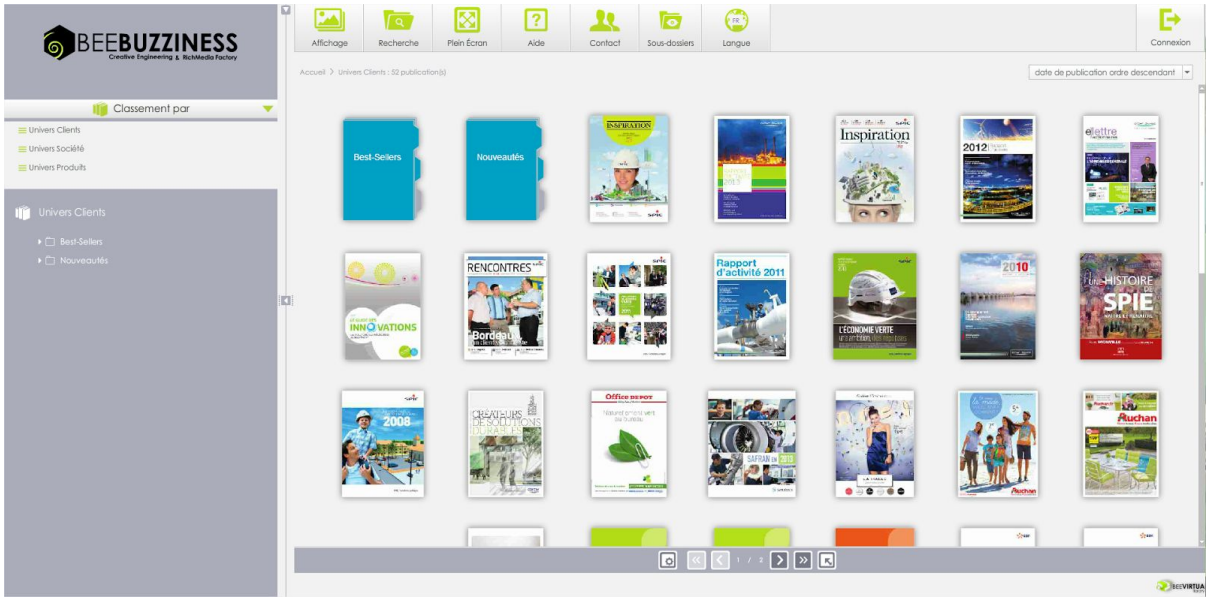
Conception et direction de la production d'une médiathèque virtuelle

par Margaux Perrin, publié sur www.margaux-perrin.com

Aujourd'hui j'ai envie de vous parler du projet dont je suis **le plus fière** depuis mon arrivée dans mon entreprise actuelle. C'est le premier projet sur lequel j'ai travaillé en arrivant : seule face au logiciel Axure que je découvrais, avec un brief du type "il faut que tu réfléchisses à améliorer l'ergo de notre bibliothèque virtuelle". D'abord j'ai regardé l'existant.



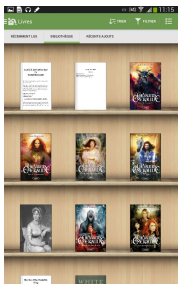
La bonne nouvelle, c'était qu'il y avait **une grande marge de progression**. J'ai rapidement produit 20 pages d'analyse de l'existant accompagnée de recommandations d'améliorations. Il s'est ensuite avéré que la bibliothèque actuelle développée en Flash allait être complètement re-développée en HTML5, ce qui donnait l'opportunité d'envisager des **interfaces complètement différentes**.

Mise en place du projet

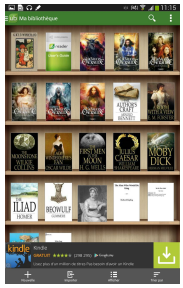
Pour m'aider dans la conception, j'ai regardé ce qu'il existait ailleurs, en particulier les applications tablettes et mobiles de bibliothèques d'EPUB, d'explorateurs de fichiers et même de e-commerce.

Benchmarking :

IBooks

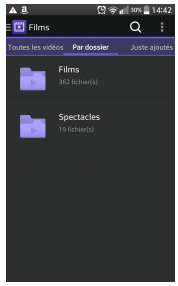


Aldiko

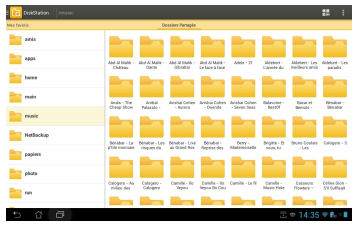


UBReader

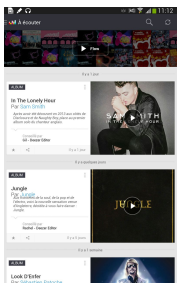
ESExplorateur



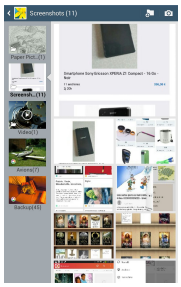
DSVideo



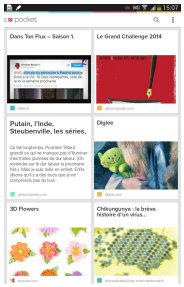
DSFile



Deezer

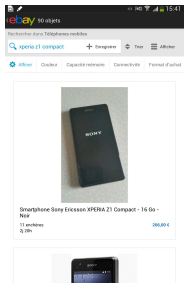


Galerie photo

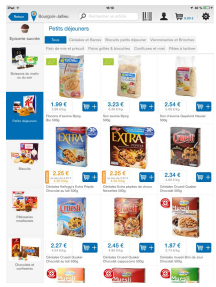


Pocket

Wish

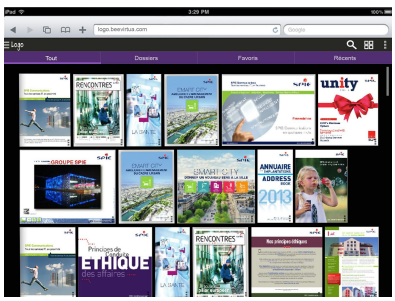


Ebay



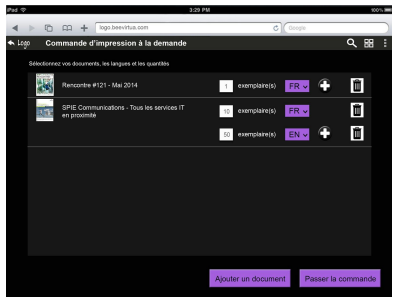
Leclerc Drive

En m'appuyant sur ces observations, sur les théories d'ergonomie que je maîtrisais à l'époque et sur les besoins décrits par Big Boss, j'ai maquetté un premier concept de bibliothèque numérique.



Affichage de tous les documents

Affichage par dossier



Panier d'impression à la demande

Au fur et à mesure des discussions, **les besoins se sont précisés**. Il fallait concevoir une médiathèque pouvant accueillir les documents virtuels que nous produisons, mais également des vidéos, des images, des bandes sons. Les médias devaient pouvoir être partagés et imprimés à la demande par un imprimeur certifié pour une livraison à domicile. Il fallait pouvoir organiser les médias, mais également donner une impression de volume même sur les plus petites quantités. Évidemment, toute la notion d'administration et de droits était fondamentale, un grand groupe ne voudra pas donner les même droits de consultation et d'édition à ses contributeurs·trices, ses salarié·e·s, ses client·e·s. En revanche, **la cible reste vague** : parmi nos clients actuels, seuls les grands comptes avec des centaines de documents virtuels enrichis ont une bibliothèque, mais à terme l'objectif est de la proposer au mass market, comme une Dropbox améliorée.

Nous avons d'abord fait une mind-map avec tous les besoins, classés par thème et labellisés par priorité. Puis toutes les User Stories ("En tant qu'utilisateur·trice je veux… pour…") ont été entrées dans notre outil de gestion de Backlog, ordonnées selon la priorité donnée dans la mind-map et prises les unes après les autres.
J'ai synthétisé tous les besoins primaires en 5 actions par rôles.

L'utilisateur·trice peut vouloir :

- **Découvrir** le concept et des ressources
- **Trouver** une ressource
- **Consulter** une ressource
- **Partager** une ou plusieurs ressources
- **Rematérialiser** un document enrichi (via l'impression à la demande)

L'administrateur·trice a besoin de :

- **Ajouter** du contenu à la médiathèque
- **Organiser** la médiathèque
- **Éditer** les médias
- **Contrôler** les accès et les contenus
- **Promouvoir** une ou plusieurs ressources

Quelques mois plus tard, une équipe Scrum minimaliste dédiée sur le projet a été mise en place (3 personnes : ergonome-UX designer, UI-UX designer et développeur).

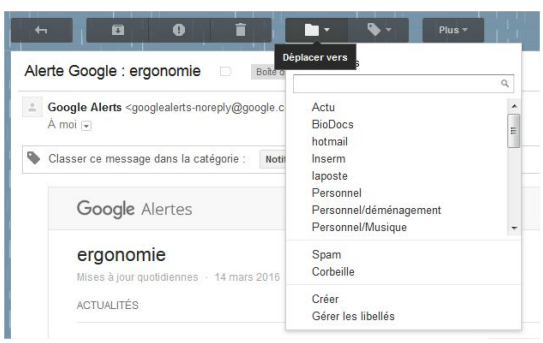
Gros dilemme : l'organisation des médias

Un des **grands dilemmes** que nous avons dû traiter a été celui de **l'organisation des médias**. J'étais partie sur l'idée d'organiser les médias en dossiers, classiquement. Or, un besoin important était de pouvoir associer un média à plusieurs groupes de médias, avec éventuellement des méta-données différentes (mots-clés orientés marketing dans le dossier Marketing, mots-clés orientés finance dans le dossier Finance, etc), mais en évitant la redondance des données. De plus, nous voulions pouvoir afficher tous les médias, peu importe leur classement, lorsque le besoin de montrer du volume se faisait sentir (en rendez-vous commercial typiquement).

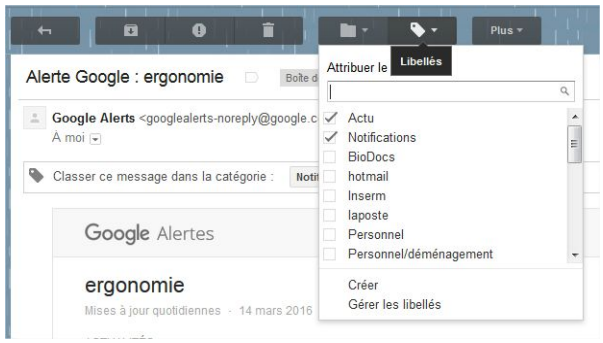
Nous avons donc envisagé de taguer les médias, plutôt que de les classer. Dans la compréhension collective, plusieurs tags (ou libellés) peuvent être associés à un élément, il n'y a pas de problème. Et un tag est une sorte de filtre, donc la vue générale affiche tout jusqu'à ce qu'un tag soit sélectionné. Ce principe permettait de répondre à notre besoin de "montrer du volume".
Cependant, le tag ne convenait pas tout à fait à notre besoin. Dans notre contexte, il était important de pouvoir établir une arborescence entre les groupes de médias, comme un sous-dossier fait partie d'un dossier. De plus, nous avions le besoin qu'un groupe de médias hérite des droits et des méta-données de son groupe parent, et qu'il soit partageable, ce qui ressemble plus au comportement des dossiers qu'à celui des tags. Finalement, notre besoin était à mi chemin entre les deux notions. En regardant des systèmes de tris connus, j'ai pu

constater que certains n'avaient pas tranché sur la question : dans Gmail il y a à la fois des dossiers et des tags, et la frontière entre les deux est très poreuse (pour aller plus loin, un article sur l'exemple de Gmail).

Dans Gmail, on voit côte à côte des options dossier et libellé :



Dossiers



Libellés

Il m'est donc apparu que le mieux serait de trouver un autre terme, moins clairement associé à l'un de ces deux concepts. J'ai donc à nouveau fait du benchmarking, m'amenant à envisager plusieurs termes :

- Pile de médias (comme les favoris dans ISSUU) : s'approche davantage de la notion de dossier dans le sens ou c'est un objet physique qu'on partage facilement, mais laisse acceptable l'idée d'associer un média à plusieurs piles
- Playlist : le plus proche de ce que nous souhaitions faire, un ensemble de médias partageables en tant que tels mais dont la source n'est pas présente physiquement à cet emplacement (un média peut être dans plusieurs playlists). Problème : sémantiquement associé à la musique et aux vidéos
- Album (nom des labels dans Picasa) : idem mais sémantiquement associé aux images (ou à la musique)

Finalement, après moult recherches sur internet et réflexions personnelles, **j'ai proposé le concept de "Collection"**. Un terme suffisamment peu utilisé pour qu'on l'associe à ce que l'on veut, et dont les rares utilisations correspondent à nos besoins. Le plug-in de gestion bibliographique Zotero fonctionne de cette manière. On peut créer autant de collections et de sous-collections que l'on souhaite, et une ressource bibliographique peut être associée à plusieurs collections.

Déroulement du projet

Ce "petit" projet (dans le sens petite équipe), un peu à l'écart de l'agitation régnant dans les autres équipes a **évolué à son rythme pendant plusieurs mois**. J'étais PO et ergonome mais **nous travaillions réellement en équipe sur la conception** du produit, qui a très vite évoluée dès que plusieurs cerveaux ont commencé à interagir dessus. Nous avions tous à cœur de **concevoir un produit ergonomique, simple, intuitif et cohérent**.

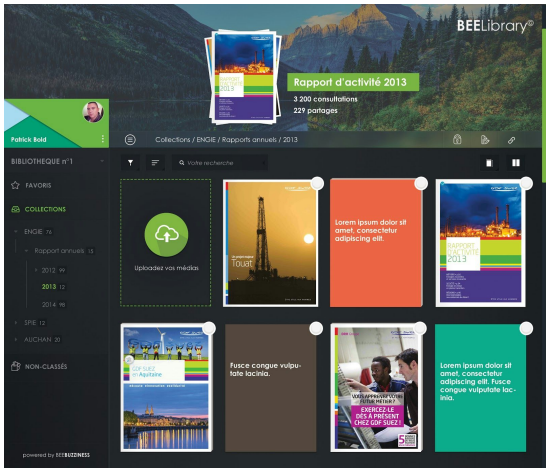
Après chaque séance de travail sur la conception, je mettais à jour des maquettes simplistes pour qu'on puisse tous s'y référer. J'ai comme ça édité 8 versions de mon document de conception en 6 semaines.

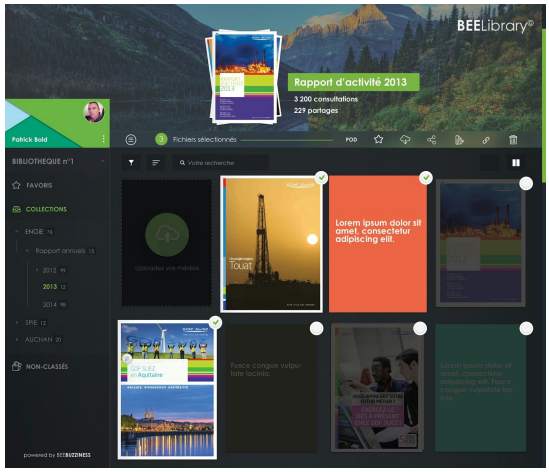
Arrivée sur l'interface V1 *vs* V8 :

Sélection de médias V1 *vs* V8 :

Quelques mois plus tard, la médiathèque commençait à ressembler aux maquettes réalisées par le UI designer de l'équipe, et donc à être **utilisable en rendez-vous client**. BigBoss a alors commencé à l'utiliser régulièrement, et à demander des fonctionnalités non prioritaires par rapport à notre Story Map. J'ai challengé autant que possible chacune d'entre elles, mais boss is boss et il faut parfois accepter de faire **un peu de "Wahoo" avant l'utile si cela peut nous rapporter** des contrats. Voilà comment - par exemple - nous nous sommes retrouvés avec une vue rack à brochures ou l'affichage d'un QR Code avant d'avoir une compatibilité tablette ou même une connexion administrateur.

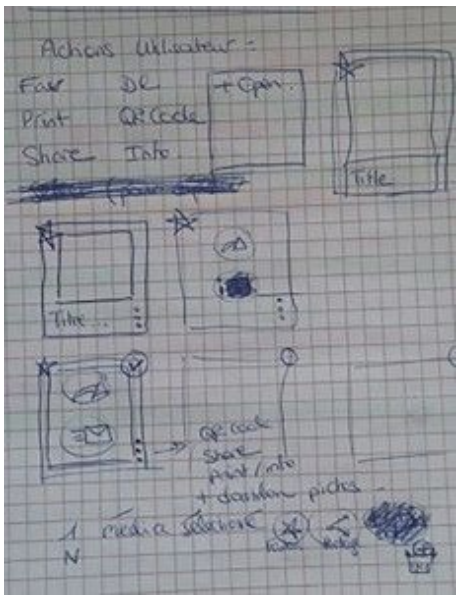
Maquettes de Grégory Costa :





Ceci étant dit, une **utilisation régulière** par un utilisateur en contexte réel m'a permis de **recueillir beaucoup de feedbacks** sur l'utilisabilité de l'interface. Associée aux **tests utilisateurs** que je pratiquais aussi souvent que possible sur les volontaires qui m'entouraient, j'ai ainsi pu **corriger le tir très vite** quand des problèmes d'ergonomie majeurs étaient mis en évidence. Par exemple, il a vite été évident qu'il manquait une information visuelle sur les miniatures afin de discerner les documents des vidéos et des images. Les coches de sélection et certains pictogrammes n'étaient pas non plus bien compris, nous avons donc modifié certains graphismes et ajouté des tooltips et labels pour expliciter l'action des boutons (et il en reste encore à ajouter). En ce qui me concerne, le

combo papier-crayon est mon meilleur ami. Je gribouille chaque idée jusqu'à la transformer en recommandations pour l'UI designer.



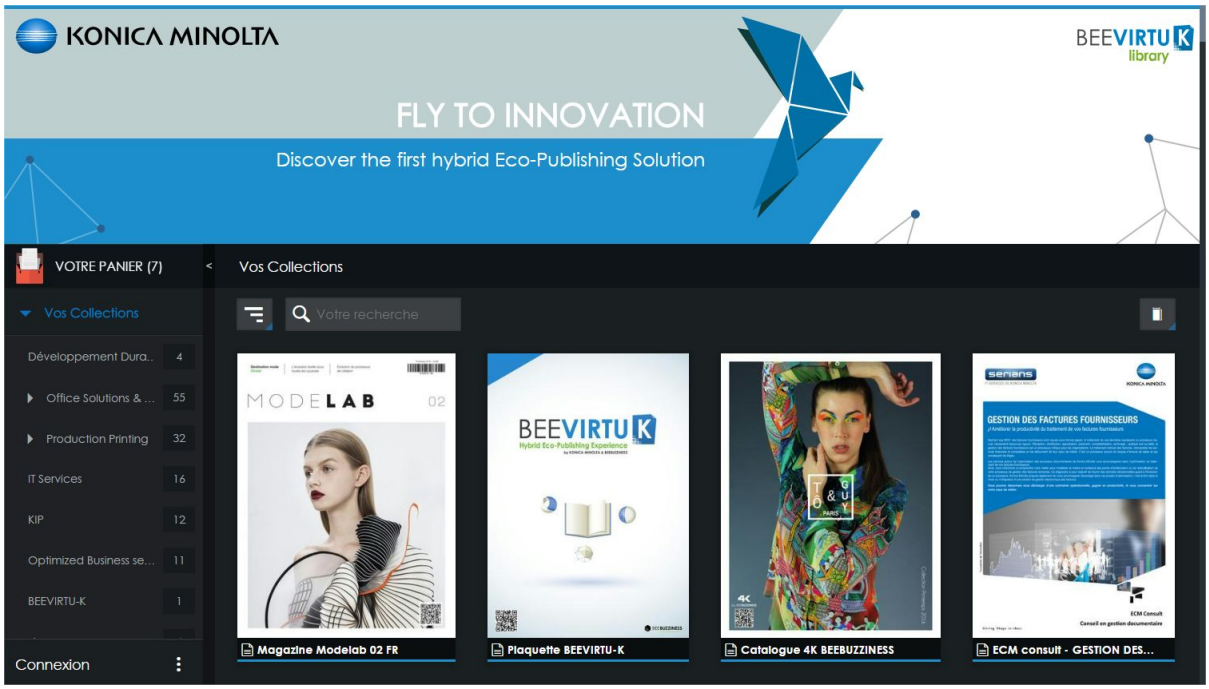
Conclusion

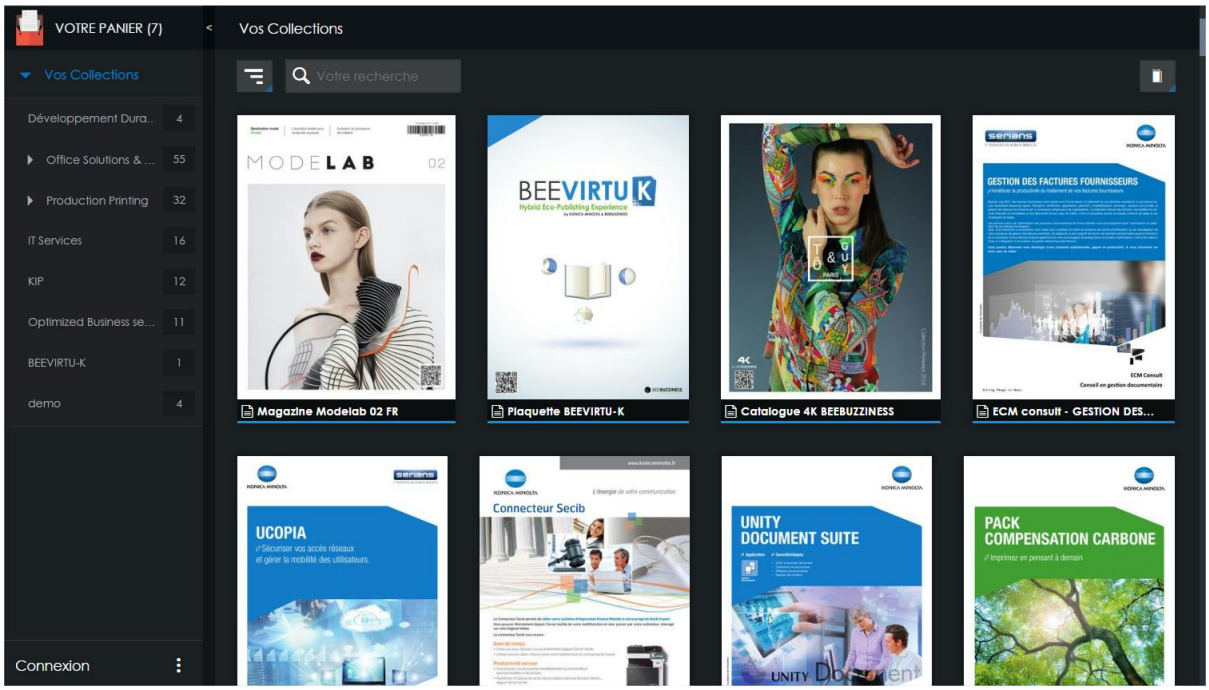
Il y a un mois, le produit a été **présenté pour la première fois** en dehors de l'entreprise, lors d'un salon. **Les retours ont été globalement très bons**, même si certains d'entre eux vont motiver quelques modifications de comportements. La sortie officielle est prévue pour juin, et il manque encore un certain nombres de fonctionnalités, mais je suis déjà contente du produit présenté le mois dernier.

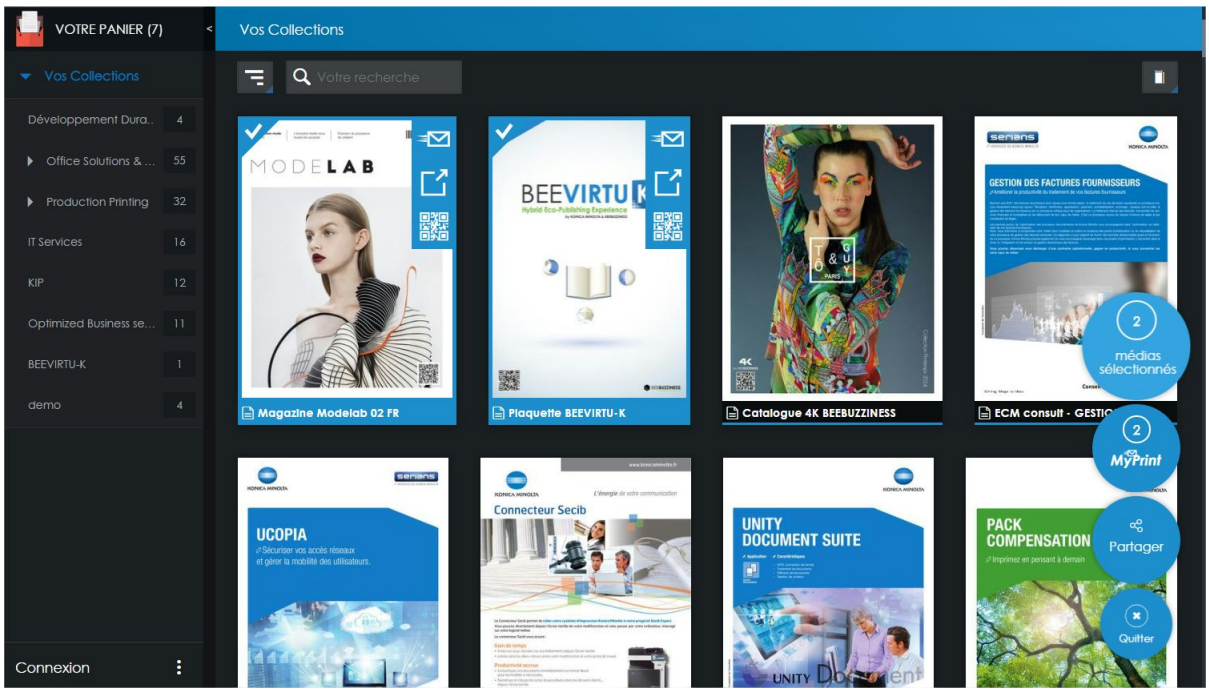
Je pense que cela a été finalement un atout d'avoir une faible force de frappe en terme de développement (max 2,5 développeurs simultanément sur le projet). Je peux facilement comparer avec l'autre équipe avec laquelle je travaillais en parallèle, composée de 5 à 6 développeur·se·s, donc avec un rendement nettement supérieur. Dans le projet de médiathèque virtuelle, l'UI designer et moi-même avons eu beaucoup plus le temps de

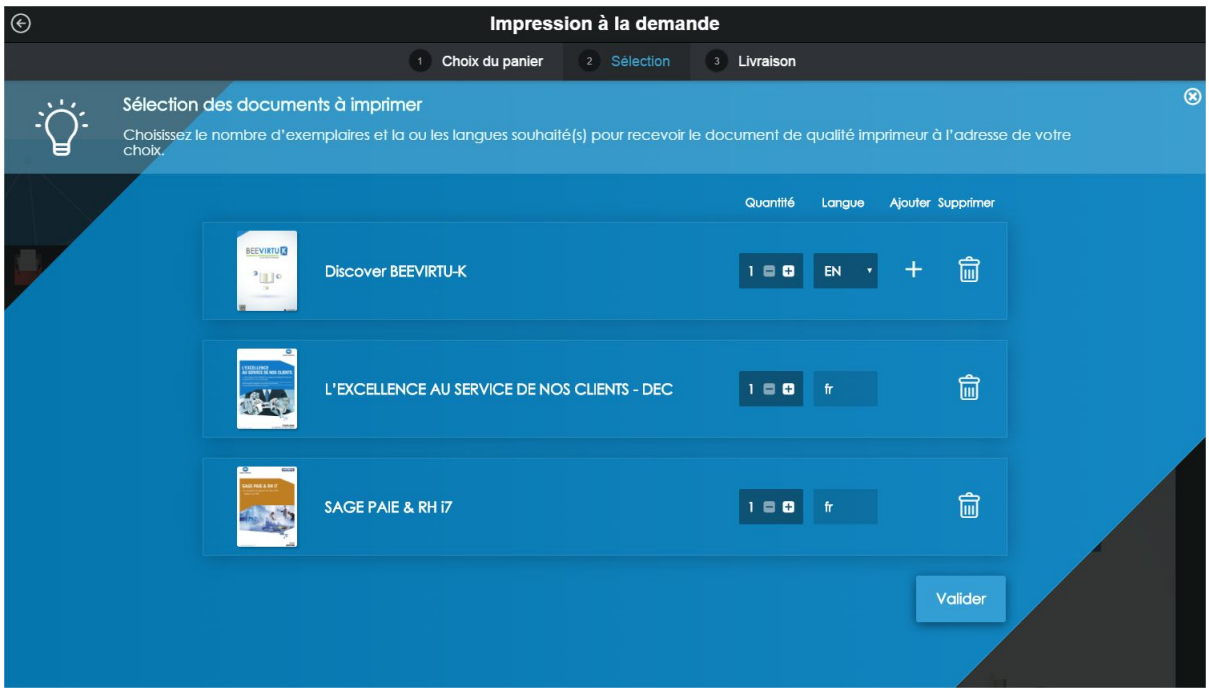
mûrir nos réflexions et d'**affiner l'ergonomie des interfaces** sans être dépassés par le besoin de fournir des specs. Et quand je dis "temps", je ne parle pas uniquement du nombre d'heures passées à travailler sur le projet, mais également des délais. C'est en se laissant le temps de débattre, de faire des maquettes, de recueillir des retours, mais également de faire des pauses pour prendre du recul et faire de la veille que nous avons pu **produire une conception de qualité**.
D'autre part, être à la fois ergonome et Product Owner, sans contrainte temporelle forte, m'a permis de **pousser des améliorations ergonomiques dès qu'un problème était mis en évidence** lors de tests utilisateurs. Je pense que c'est ce qui m'a le plus plu dans ce projet, le fait de pouvoir vraiment **contrôler la direction** dans laquelle le projet s'orientait.
Aujourd'hui, j'ai encore plein d'idées d'améliorations pour ce produit, et plein de nouvelles fonctionnalités à concevoir, mais **je suis fière** de pouvoir dire que j'ai été la **responsable de production de cette bibliothèque numérique** et **fière du travail accompli par mon équipe**, et c'est déjà beaucoup.

Captures d'écrans de la bibliothèque virtuelle de Konika-Minolta (mars 2016) :




VOTRE PANIER (7)
Vos Collections
Votre recherche
Vos Collections
Développement Dura.. 4
Office Solutions & ... 55
Production Printing 32
IT Services 16
KIP 12
Optimized Business se... 11
BEEVIRTU-K 1
demo 4
Connexion
MODELAB 02
BEEVIRTU K
Hybrid Eco-Publishing Experience
GESTION DES FACTURES FOURNISSEURS
UCOPIA
Connecteur Secib
UNITY DOCUMENT SUITE
PACK COMPENSATION CARBONE
Magazine Modelab 02 FR
Plaquette BEEVIRTU-K
Catalogue 4K BEEBUZZINESS
ECM consult - GESTION DES...


VOTRE PANIER (7)
Vos Collections
Votre recherche
Vos Collections
Développement Dura.. 4
Office Solutions & ... 55
Production Printing 32
IT Services 16
KIP 12
Optimized Business se... 11
BEEVIRTU-K 1
demo 4
Connexion
MODELAB
BEEVIRTU K
Hybrid Eco-Publishing Experience
GESTION DES FACTURES FOURNISSEURS
UCOPIA
Connecteur Secib
UNITY DOCUMENT SUITE
PACK COMPENSATION
Magazine Modelab 02 FR
Plaquette BEEVIRTU-K
Catalogue 4K BEEBUZZINESS
2
médias sélectionnés
2
MyPrint
Partager
Quitter



Crédits :

- UI-UX designer : Grégory Costa
- Développeurs : Thach Mai, Johan Girard et Pierre Odin
- Entreprise : BEEBUZZINESS