



AGENCE DE COMMUNICATION INTERACTIVE

LA PYRAMIDE DES BESOINS VERSION 2 .0

MM Création
32 Avenue de Wagram
75 008 Paris
Tél : 01 45 74 76 00
Fax : 01 45 74 95 06
E-mail : jn@mmcreation.com
Site : www.mmcreation.com



LA PYRAMIDE DES BESOINS : Qu'est ce c'est ?

Pyramide de Maslow originale

Accomplissement personnel
(morale, créativité, résolution
des problèmes...)

Estime (confiance, respect des autres
et par les autres, estime personnelle)

Besoins d'appartenance et affectifs (amour, amitié,
intimité, famille, sexualité)

Besoins de sécurité (du corps, de l'emploi, de la santé, de la
propriété...)

Besoins physiologiques (manger, boire, dormir, respirer, se
reproduire)

La pyramide des besoins schématise une théorie élaborée à partir des observations réalisées dans les années 1940 par le psychologue Abraham Maslow sur la motivation.

La pyramide est constituée de cinq niveaux principaux.

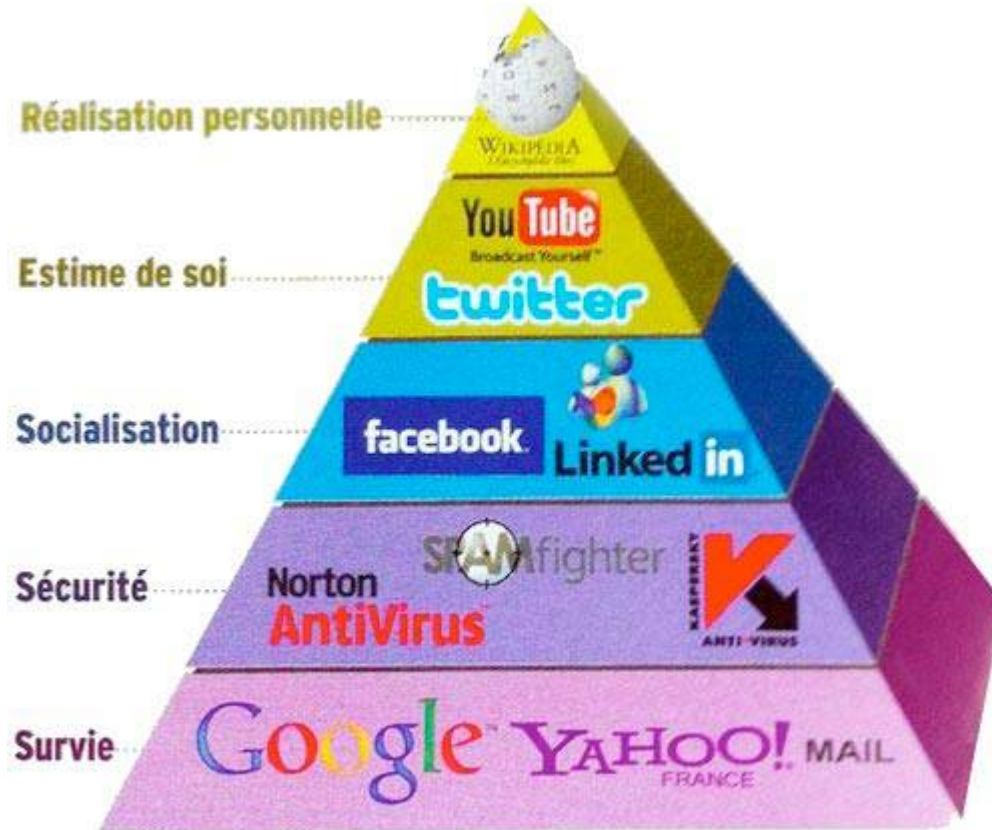
Selon Maslow, nous devrions rechercher d'abord à satisfaire chaque besoin d'un niveau donné avant de penser aux besoins situés au niveau immédiatement supérieur de la pyramide.

Par exemple, il est préférable de rechercher à satisfaire les besoins physiologiques avant les besoins de sécurité : c'est pour cela que, dans une situation où notre survie serait en jeu, nous serions prêts à prendre des risques.



VERSION 2012 DE LA PYRAMIDE DES BESOINS

Pyramide de Maslow version 2012

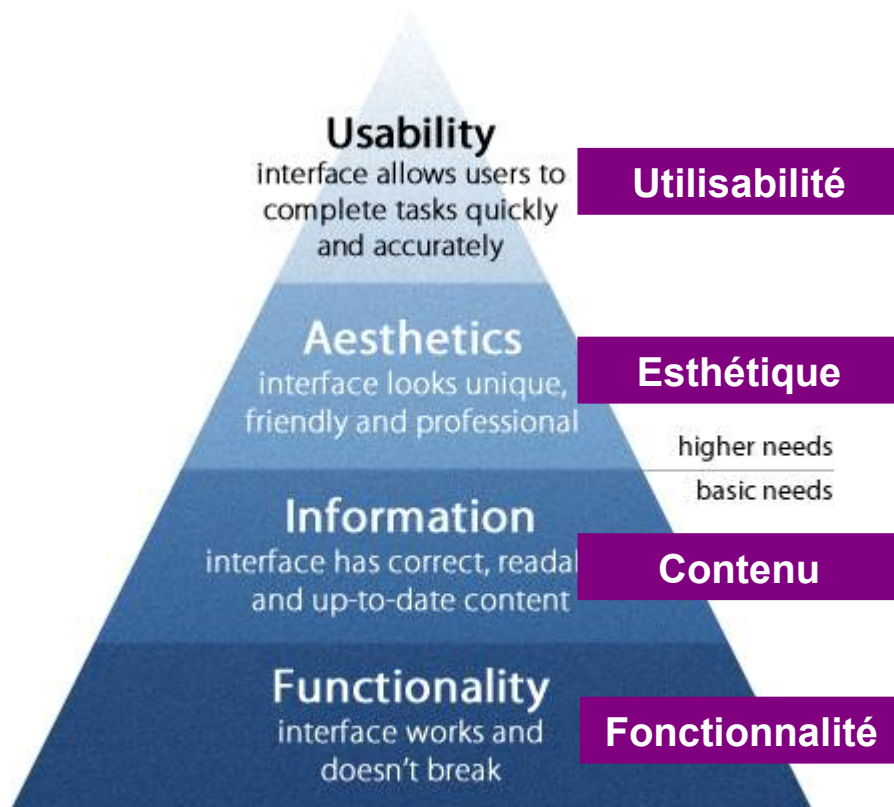


Quand la théorie de Maslow s'adapte au web:

- il est préférable de rechercher à satisfaire les besoins de rechercher une information sur les moteurs de recherches par exemple avant les besoins de sécurité : se protéger contre un virus ou un spam
- il est préférable de rechercher à satisfaire les besoins d'appartenance se concrétisent par les réseaux sociaux (facebook, msn, linkedin etc) avant ceux liés à la question d'Estime de soi qui se voient sur : Myspace, Twitter, Youtube etc
- En dernière étape vient l'Accomplissement personnel (morale, créativité, résolution des problèmes) et ce par le travail communautaire et collaboratif comme c'est la cas pour wikipédia.



LA PYRAMIDE DE MASLOW APPLIQUEE AUX SITES WEB > EXPERIENCE UTILISATEUR



User Experience Hierarchy of Needs

Tout comme chez les humains, les interfaces web passent par différents stades de développement.

Ces étapes se traduisent par la hiérarchie des besoins correspondant à l'expérience de l'utilisateur.

Les besoins les plus élémentaires sont au bas de la pyramide et les plus besoins plus évolués dans la partie supérieure.

Si les besoins fondamentaux ne sont pas remplis, il est difficile de trouver le désir et la motivation pour répondre aux besoins les plus élevés.

Les besoins de base de la pyramide UX sont la fonctionnalité et l'information.

Les besoins les plus élevés sont l'esthétique et l'utilisabilité.



LES BESOINS DE BASE : FONCTIONNALITE ET INFORMATION

1- FONCTIONNALITE

Le besoin le plus fondamental d'une interface est la fonctionnalité.

Ce besoin est satisfait lorsque votre site web fonctionne correctement : peu à pas de bugs, liens fonctionnels, ... Sans un fonctionnement correct, votre site web offrira sûrement une expérience utilisateur médiocre.

2- INFORMATION

Un site web sans information ou pauvre en contenu est un inutile. Ce besoin est satisfait lorsque votre site web offre un contenu correct et à jour dans un format lisible pour les utilisateurs. Si les utilisateurs ont à lutter pour lire votre contenu, ils ne le feront pas. Et si votre contenu n'est pas exacte ou à jour, il n'est pas intéressant pour eux, et ils finiront par aller ailleurs. L'information est la matière première d'un site web.



LES BESOINS PLUS ELEVES : ESTHETIQUE ET UTILISABILITE

3- ESTHETIQUE

L'esthétique est le premier besoin supérieur. Pour répondre à ce besoin, votre site web a besoin d'une apparence unique, conviviale et professionnelle qui le distingue des autres. Une bonne esthétique est ce qui va faire que les utilisateurs se souviennent de votre site. Grâce à l'esthétique de votre site, les utilisateurs doivent avoir une idée de vos valeurs.

4- UTILISABILITE

Quand la plupart des gens parlent de l'expérience utilisateur, ils font généralement référence à l'utilisabilité, le plus haut cran dans la hiérarchie des besoins. L'utilisabilité est la facilité d'utilisation d'un site web. Les sites web qui ont un haut degré d'utilisabilité permettent aux utilisateurs d'exécuter des tâches avec rapidité et précision. Lorsque les utilisateurs peuvent réaliser chaque tâche rapidement et sans faire aucune erreur, votre site web aura satisfait les ultimes besoins d'utilisabilité.



UNE BONNE EXPERIENCE UTILISATEUR = REPONDRE A L'ENSEMBLE DES BESOINS

CONCLUSION

Beaucoup de gens pensent que l'expérience utilisateur est la satisfaction de un ou deux de ces besoins. Mais, en réalité, l'expérience utilisateur fait place à tous ces besoins. Ils sont tous importants. Sans répondre aux besoins fondamentaux, il est difficile à votre site web de répondre aux besoins les plus élevés, du sommet de la pyramide.

Sans la satisfaction des besoins les plus élevés, il est difficile à votre site web d'atteindre son plein potentiel et de d'offrir aux utilisateurs la meilleure expérience possible.

Il y a beaucoup de spécialistes qui travaillent pour répondre à un besoin particulier. Certains peuvent contribuer davantage à la fonctionnalité, tandis que d'autres peuvent contribuer davantage à l'utilisabilité. Mais toutes les personnes impliquées jouent un rôle dans la construction de l'expérience utilisateur. Le gros problème c'est quand on se focalisent trop sur un besoin en ignorant les autres. Vous ne pouvez pas bâtir une expérience utilisateur sans prendre en compte l'ensemble de la hiérarchie des besoins de l'expérience utilisateur.



AGENCE DE COMMUNICATION INTERACTIVE

MM Création
32 Avenue de Wagram
75 008 Paris
Tél : 01 45 74 76 00
Fax : 01 45 74 95 06
E-mail : jn@mmcreation.com
Site : www.mmcreation.com