ergolab

The Inmates are Running the Asylum

Alan Cooper

(Date de rédaction de la chronique : 09.06.2004)

Année de publication : 1999
Editeur : Sams
261 pages
ISBN : 0672316498
Prix : 21,51€

Référence

http://www.ergolab.net/livres/inmates_asylum.html

Présentation

"*Run for your lives - the computers are invading*". Ainsi débute la préface de Paul Saffo, résumant parfaitement le fil conducteur du second livre d'Alan Cooper. *The Inmates are Running the Asylum : Why High Tech Products Drive Us Crazy and How To Restore The Sanity* est un ouvrage presque philosophique, qui parle de notre rapport à la technologie et du design d'interaction comme voie salvatrice.

Avant tout, *The Inmates...* n'est pas un livre méthodologique, pas un "how to". Il est là comme témoin de l'expérience d'Alan Cooper, et des convictions nées de cette expérience dans le domaine de l'informatique.

Alan Cooper ne mâche pas ses mots, et écrit un livre engagé, ce qui fait toute sa richesse. A chacun d'adhérer ou de refuser. Il faudra saisir avec le recul nécessaire les phrases véhémentes de Cooper, et comprendre les concepts plutôt que copier les idées.

Le contenu

Les premières pages de son livre sont sans doute les plus intéressantes par leur côté didactique. Cooper y révèle l'omniprésence de l'informatique. Il met en lumière ces croisements hybrides entre ordinateurs et choses de la vie, démontrant pour chacun le fossé qui sépare la conception des technologies et notre façon de penser, de raisonner, de se comporter.

Les exemples nous démontrent comment bon nombre d'objets de notre quotidien nous aliènent. Des illustrations sur la place des ordinateurs dans les appareils photo, réveils matin, voitures, banques, qui laissent songeur.

Au fil des illustrations successives, le ton geignard de Cooper devient presque gênant. Mais cette mise en relief de l'inadaptation des interfaces homme-machine est indissociable des conséquences qu'elle peut avoir sur nos vies.

La présentation de la méthode de "*Goal directed design*" est un des points centraux de cet ouvrage. Cooper présente son concept de personas, insistant sur la simplicité de l'outil. Pour lui, ce qui fait sa puissance est la manière dont on l'applique et non son concept.

Cooper nous présente de façon détaillée comment développer une description précise des utilisateurs et de ce qu'ils veulent accomplir, fabriquer des utilisateurs virtuels et designer pour eux, les appeler par leurs noms, différencier les buts et les tâches, concevoir des scénarios... Autant de précieuses données pour comprendre comment appliquer la conception centrée utilisateur dans un projet informatique.

C'est sans doute dans sa catégorisation des humains que Cooper risque de froisser certains lecteurs. Il définit deux types d'utilisateurs des outils informatiques : entre les *apologists* (power users) et les *survivors*, point de salut.

D'un point de vue plus général, Cooper nous donne le choix d'être soit un homo sapiens, normalement constitué, ou un homo logicus: "*With my tongue firmly planted in my cheek, I call programmers Homo Logicus : a species slightly - but distinctly - different form Homo Sapiens*". Selon lui, l'homo logicus aura toujours envie d'aller décortiquer la cabine de pilotage d'un avion, alors que l'homo sapiens sera irrésistiblement attiré par l'univers doux et moelleux des fauteuils passagers...

Mis à part le chapitre sur les personas et les quelques études de cas qui ponctuent le livre (Elemental, Sony, Microsoft), on ne doit pas attendre de ce livre un guide pratique pour la conception centrée utilisateur. Il est d'abord un outil de revendication pour le respect des utilisateurs. Pour le rejet de toute "friction cognitive".