

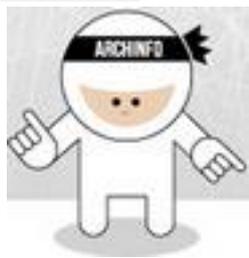
MOOC#ARCHINFO

Introduction à l'architecture de l'information



Références complémentaires proposées par les
enseignants et les apprenants sur Stample

Mooc #Architecture de l'Information
ENS de Lyon
Mai - juin 2015





Préambule

Lors de la première saison du [Mooc #Architecture de l'Information](#) de l'ENS de Lyon (mai à juin 2015), les apprenants ont pu expérimenter une plateforme de veille collaborative nommée [Stample](#). Durant les six premières semaines, les apprenants étaient invités à partager des ressources complémentaires sur les différentes thématiques abordées à chaque séquence. Ces ressources, qui s'ajoutaient à celles fournies par les enseignants, étant abondantes, nous ne présentons ici qu'un aperçu des participations des apprenants. Nous vous invitons à consulter la [communauté du Mooc](#) sur [Stample](#).

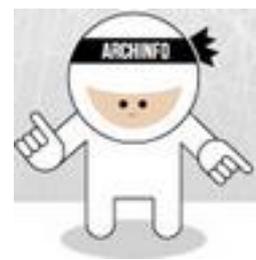
L'équipe pédagogique tient à remercier tous les apprenants pour leur participation au Mooc et vous souhaite une bonne lecture de ce document.





Sommaire

Séquence 1 : Architecture de l'information - concevoir des espaces informationnels agréables, utiles et confortables	4
Ressources initiales apportées par les enseignants.....	4
Ressources proposées par les apprenants	4
Séquence 2 : Panorama des technologies d'internet et du web - une approche non technique des fondements d'internet et du web	5
Ressources initiales apportées par les enseignants.....	5
Ressources proposées par les apprenants	5
Séquence 3 : Classer numérique - approches historiques et méthodes actuelles d'organisation de l'information.....	7
Ressources initiales apportées par les enseignants.....	7
Ressources proposées par les apprenants	7
Séquence 4 : Web et bases de données - un mariage nécessaire pour faire face aux défis des données massives	8
Ressources initiales apportées par les enseignants.....	8
Ressources proposées par les apprenants	9
Séquence 5 : D'un site web à un système multi-supports - architecturer l'information selon les contextes d'usage	10
Ressources initiales apportées par les enseignants.....	10
Ressources proposées par les apprenants	10
Séquence 6 : Introduction à l'expérience utilisateur - définitions, outils et méthodes de l'ux.....	12
Ressources initiales apportées par les enseignants.....	12
Ressources proposées par les apprenants	12





Séquence 1 : Architecture de l'information - concevoir des espaces informationnels agréables, utiles et confortables

Ressources initiales apportées par les enseignants

Bibliographie

- CHARTRON (G.) et alii, « [L'architecture de l'information, un concept opératoire ?](#) », Études de communication, n° 41, 2013.
- GARRETT (J. J.), Les éléments de l'expérience utilisateur, Paris, Pearson, 2011.
- RESMINI (A.) et ROSATI (L.), « [A brief history of information architecture](#) », dans Journal of information architecture, vol. 3, n° 2, 2011, pp. 33-46.
- ROSENFELD (L.) et MORVILLE (P.), Information architecture for the World Wide Web, Cambridge/Sebastopol, O'Reilly, 1998 (4e éd. 2015).
- SALAÛN (J.-M.) et HABERT (B.) (dir.), Architecture de l'information – Méthodes, outils, enjeux, De Boeck, 2015.

Webographie

- Association for information science, [ASIS Summit: Information Architecture](#).
- Cameron Chapman, [The ultimate guide to information architecture](#), Web Design · Feb 9, 2015
- [Ergolab, ergonomie web & logiciel](#)
- Matthieu Mingasson, [Méthodologie du Design d'expérience utilisateur](#), Paris Web 2010
- [The Elements of User Experience](#)
- [The Information Architecture Institute](#).

Sur Twitter : [#UX](#), [#archinfo](#)

Ressources proposées par les apprenants

Mind Maps

« MINDMAP de la séquence 1 »

<https://www.mindomo.com/fr/mindmap/f93d9caed6fo420eb298a424ea57f515>

<https://www.mindmeister.com/fr/539521498/architecte-de-l-information>

« Utiliser les MindMaps pour le design UX »

<http://www.inspireux.com/2013/02/10/using-mind-maps-for-ux-design-part-sketch-mapping/>

Agilité

« Les méthodes "agiles" »

<https://tel.archives-ouvertes.fr/pastel-00683828/document>

« Répertoire Logiciels de Gestion de Projet en Français »

<http://www.logicielsgestionprojet.fr/>

Le métier d'architecte de l'information

« Qu'est-ce qu'un architecte de l'information ? » | Bulletin des bibliothèques de France »

<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2012-03-0093-007>

« Architecture de l'information – Ergolab »

<http://www.ergolab.net/articles/architecture-information.php>

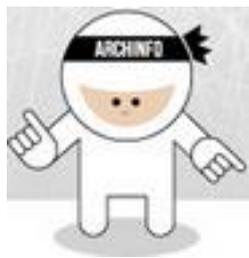
UX

« Les 10 tendances de la User Experience en 2015 »

<http://www.backelite.com/fr/news/news-Les-10-tendances-de-la-User-Experience-en-2015>

« Expérience utilisateur et interface utilisateur »

<http://blog.lunaweb.fr/ux-ui-experience-utilisateur-interface/>





Séquence 2 : Panorama des technologies d'internet et du web - une approche non technique des fondements d'internet et du web

Ressources initiales apportées par les enseignants

Ressources complémentaires

- [Histoire d'Internet](#) L'article Wikipedia très complet sur l'histoire d'Internet
- [Suite des protocoles Internet](#) L'article de Wikipédia qui décrit l'organisation en couches des protocoles d'Internet
- [Le système des noms de domaine Internet expliqué aux non-spécialistes](#) Un texte de l'Internet society détaillant de manière accessible le fonctionnement du système DNS
- [What Is Web 2.0](#) Un texte de 2005 de Tim O'Reilly ayant contribué à populariser le terme Web 2.0
- [Tim Berners-Lee: The next web](#) Une vidéo dans laquelle Tim Berners-Lee expose les enjeux du Web de données

Veille collaborative

Outils

- [Visual Trace Route Tool](#) Un outil pour suivre sur une carte les différents routeurs par lesquels passent des données
- [mon-ip.com](#) Un outil pour déterminer son adresse IP et quelques informations associées (comme sa géolocalisation)

Protocoles

- [Apprenez le fonctionnement des réseaux TCP/IP](#) Un cours d'OpenClassrooms dédié à TCP/IP
- [Uniform resource locator](#) La page Wikipédia décrivant les URL
- [Le protocole HTTP](#) Un article détaillant le fonctionnement du protocole HTTP

Développement web

- [HTML\(5\) Tutorial](#) Un tutoriel interactif pour découvrir HTML
- [Introduction à HTML](#) Une introduction à HTML proposée par la fondation Mozilla
- [CSS Tutorial](#) Un tutoriel interactif sur CSS
- [JavaScript Tutorial](#) Un tutoriel interactif sur Javascript

Web de données

- [Le web de données](#) Une vidéo d'Hervé Le Crosnier présentant le Web de données
- [Introducing Linked Data And The Semantic Web](#) Un tutoriel sur le Web de données
- [DBpedia](#) Un projet incontournable du Web de données

Ressources proposées par les apprenants

Gouvernance Internet

« Vers la fin de la tutelle américaine sur l'Icann, le gestionnaire des adresses Internet ? » Transition http://www.lemonde.fr/pixels/article/2015/04/16/vers-la-fin-de-la-tutelle-americaine-sur-l-icann-le-gestionnaire-des-adresses-internet_4617487_4408996.html

« IANA : la machine est lancée, mais l'échéance approche » <https://www.afnic.fr/fr/ressources/blog/transition-iana-la-machine-est-lancee-mais-l-echance-approche-2.html>

« L'Europe au secours de l'Internet : démocratiser la gouvernance de l'Internet en s'appuyant sur une ambition politique et industrielle européenne »

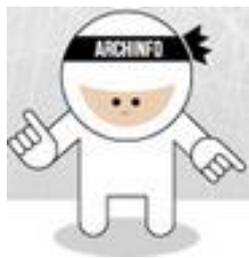
<http://www.senat.fr/rap/r13-696-1/r13-696-111.html>

« ICANN / gouvernance actuelle »

<https://www.icann.org/resources/pages/guidelines-2015-04-30-fr>

« Chronologie du réseau internet »

<http://www.inaglobal.fr/chronologie-embed/6701>





« ICANN »

<https://www.youtube.com/user/ICANNnews>

HTML (comment HTML évolue)

« Langages clients / langages serveur »

<http://www.blogduwebdesign.com/developpement/focus-sur-les-differents-langages-de-developpement-web/320>

« Liens entre W3C et WHATWG »

<https://stample.co/#stample=556ac197d4748129d9debaec>

« Timeline : le HTML et son contexte »

http://cdn.knightlab.com/libs/timeline/latest/embed/index.html?source=0Apw5C95-vaVpdEdGNVRUdWh5WDc2SmdfdFVlBkZ4Q1E&font=Georgia-Helvetica&maptype=toner&lang=fr&hash_bookmark=true&start_at_slide=2&start_zoom_adjust=3&height=650

“HTML5 is done, but two groups still wrestle over Web's future – CNET”

<http://www.cnet.com/news/html5-is-done-but-two-groups-still-wrestle-over-webs-future/>

“W3C and WHATWG finalize split on HTML5 spec, forking 'unlikely”

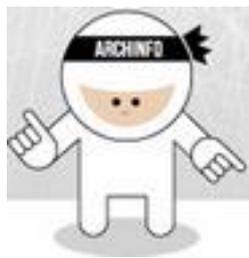
<http://www.theverge.com/2012/7/22/3175248/html5-fork-w3c-whatwg>

“W3C & WHATWG”

<http://www.hteumeuleu.fr/le-w3c-le-whatwg-et-html5/>

« 20 ans plus tard, le W3C publie le HTML5 »

<http://pro.clubic.com/creation-de-site-web/langage-programmation/html-5/actualite-735711-html5.html>





Séquence 3 : Classer numérique - approches historiques et méthodes actuelles d'organisation de l'information

Ressources initiales apportées par les enseignants

Bibliographie

- GLUSHKO (R.-J.), ed. *The Discipline of Organizing*. Cambridge, Mass: The MIT Press, 2013. ISBN: 978-0-262-51850-5; Chapitre 1, 45 pages. [en ligne] <http://www.disciplineoforganizing.org/wp-content/uploads/2013/02/TDO-Ch1.pdf>
- SALAÛN (J.-M.) et HABERT (B.) (dir.), *Architecture de l'information – Méthodes, outils, enjeux*, De Boeck, 2015.
- ANDRIEU Olivier, *Réussir son référencement web : Stratégie et techniques SEO*, Eyrolles, 2015, 661 p.
- KAVANAGH, É., SPERANO, I. et ROBERGE, J. (2015). « Anatomie et fonctionnement du schéma PANATER en architecture d'information Web », dans Céline Beaudet, Véronique Rey, (éds.). *L'écriture experte en questions*, France, Presses de l'Université de Provence, p.215 à 226.
- MORVILLE, P. et ROSENFELD, L. (2006). *Information Architecture for the World Wide Web*, 3e édition, Sebastopol, CA, O'Reilly, 528 p.

Webographie

- [Ergolab, ergonomie web & logiciel](#)

Outils de tri par cartes en ligne

- Optimal Workshop <https://www.optimalworkshop.com/optimalsort>
- UXSORT <http://uxsort.com/>
- xSort <http://www.xsortapp.com/>

Sur Twitter : [#archinfo](#)

Ressources proposées par les apprenants

Ontologies et Web Sémantique

« Le GGG, Graphe Global Géant, sera le futur du WWW »

<http://www.edeation.fr/le-ggg-graphe-global-geant-sera-le-futur-du-www/>

“Linked Open Vocabularies (LOV)”

<http://lov.okfn.org/dataset/lov>

“Interview de Tim Berners-Lee”

<http://www.larecherche.fr/savoirs/dossier/2-tim-berners-lee-web-va-changerde-dimension-01-11-2007-75889>

« Le web sémantique n'est pas antisocial »

ftp://ftp-sop.inria.fr/acacia/fgandon/research/ic2006/FabienGandon_WSS_Paper.pdf

Classer, Indexer : approches issues du monde documentaire

« Architectures d'information des sites universitaires - La complexité des structures institutionnelles dans l'architecture d'information »

http://pascalemorneau.com/wp-content/uploads/2014/02/Essai_PascaleMorneau.pdf

« Organisation des connaissances et des ressources documentaires »

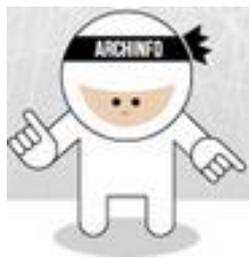
http://lcn.revuesonline.com/gratuit/LCN6_3_04_Intro.pdf

« Bibliothèque de Babel »

<https://libraryofbabel.info/>

« Internet Geography »

<https://www.pinterest.com/stephgioia/internet-geography/>





Séquence 4 : Web et bases de données - un mariage nécessaire pour faire face aux défis des données massives

Ressources initiales apportées par les enseignants

Bases de données relationnelles

- C. Dufour http://dufour.ebsi.umontreal.ca/mooc_bd/ [Environnement en ligne de pratique d'interrogation en SQL sur deux bases de données]
- N. Larrousse *Création de bases de données*, Pearson, 2006
- HABERT, Benoît, *Construire des bases de données pour le français*, Paris, Éditions Ophrys, 2009
- J. Akoka & I. Comyn-Wattiau *Conception des bases de données relationnelles en pratique* Vuibert 2001 [De nombreux exemples détaillés, en particulier en ce qui concerne la modélisation Entité/Relation]

Réalisation et utilisation d'une base de données dans le cadre d'une architecture trois-tiers (sur le web)

- NIXON (R.), *Learning PHP, MySQL, JavaScript, CSS & HTML5 – A step-by-step guide to creating dynamic websites*, 3e éd., Cambridge, O'Reilly, 2014. [Articulation des différents langages nécessaires, en fournissant à chaque fois les bases]

Transactions en bases de données relationnelle

- <http://openclassrooms.com/courses/les-transactions-avec-mysql-et-pdo> [Un cours introductif d'OpenClassrooms - MOOC - dans le contexte de MySQL]
- <http://perso.telecom-paristech.fr/~saglio/bdas/oo/cours2.pdf> [Transparents d'un cours avancé : université de Versailles et INRIA]
- <http://www.i3s.unice.fr/~edemaria/cours/c12.pdf> [Cours avancé de l'université de Nice]

Sécurité des bases de données

- <http://lemaitre.univ-tln.fr/supports-cours/bd-securite.pdf> [Cours avancé de l'université de Toulon]
- The top ten most common database security vulnerabilities
<http://www.zdnet.com/article/the-top-ten-most-common-database-security-vulnerabilities/>
- <http://www.loria.fr/~nacer/PUBLI/2006-DB-Secu-DZ-Paper.pdf> [Un article de synthèse rédigé par une personne du LORIA]

Introduction aux bases de données non relationnelles

- <http://liris.cnrs.fr/~ecoquery/dokuwiki/lib/exe/fetch.php?media=enseignement:bdav:cm-sgbd-norel.pdf> [Cours avancé de l'université Lyon 1. Fait le lien avec les Big Data. Entre dans le détail des types de systèmes non relationnels]

Mapreduce : une manière de répartir le calcul

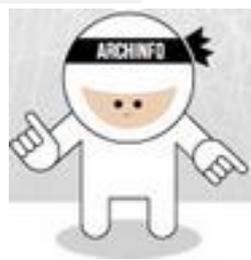
- <http://www-01.ibm.com/software/data/infosphere/hadoop/mapreduce/> [Une introduction métaphorique en anglais]
- http://blogs.msdn.com/b/big_data_france/archive/2013/03/25/vous-avez-dit-hadoop-1-232-re-partie.aspx et http://blogs.msdn.com/b/big_data_france/archive/2013/03/25/vous-avez-dit-hadoop-2nde-partie.aspx [Deux billets de blog Microsoft détaillés sur Hadoop et Mapreduce]

Centres de calcul distribués

- <http://www.google.com/intl/fr/about/datacenters/inside/streetview/> [Exemple de Google]
- <http://www.datacentermap.com/> [Aide aux choix de centre distribué]

Formations et coût

- http://www.ib-formation.fr/formations/G_oracle-sql-server-mysql-db2/SEM30_1-essentiel-des-bases-de-donnees.html [Introduction généraliste aux BD relationnelles]
- http://www.ib-formation.fr/formations/G_oracle-sql-server-mysql-db2/LA350_elaborer-un-modele-conceptuel-de-donnees-avec-merise.html [Modélisation]
- http://www.ib-formation.fr/formations-inter/cursus-metier/CMO24_cursus-administrateur-de-bases-de-donnees-oracle-11g.html [Administrer une base de données, ici avec Oracle]





Modèles d'affaire

- <https://www.mysql.fr/services/> [La formation payante proposée par Oracle pour le SGBD relationnel MySQL, gratuit]

Ressources proposées par les apprenants

(meta)données personnelles

« Comment les métadonnées permettent de vous surveiller »

http://www.lemonde.fr/pixels/video/2015/06/15/comment-les-metadonnees-permettent-de-vous-surveiller-explique-en-patates_4654461_4408996.html

Protection juridique des bases de données dans l'Union Européenne : notion de "réutilisation"

<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?qid=1433176128652&uri=CELEX:62011CA0173>

« Dévoilement de données personnelles et contreparties attendues en e-commerce : une approche typologique et interculturelle »

<https://hal-agrocampus-ouest.archives-ouvertes.fr/hal-01117033v1>

« Le USA Freedom Act »

http://www.lemonde.fr/pixels/article/2015/06/01/qu-est-ce-que-le-usa-freedom-act_4644663_4408996.html#

Bases de données distribuées, data centers

« Systèmes NoSQL: la réplication — Bases de données documentaires et distribuées v - Cours CNAM NFE204 »

<http://b3d.bdpedia.fr/replication.html>

« Le nombre de data centers va décliner »

<http://www.channelbp.com/content/le-nombre-de-data-centers-va-d%C3%A9cliner>

« 5 briques de base pour construire un centre de données distribuées »

<http://www.informatiquenews.fr/le-data-center-de-nouvelle-generation-8221>

“Decentralizing the Cloud: How Can Small Data Centers Cooperate?”

<http://infoscience.epfl.ch/record/200529?ln=fr>

« Data centers et e-économie : l'exemple de l'Ile-de-France »

<http://www.iau-idf.fr/savoir-faire/nos-travaux/edition/les-idata-centersi-franciliens-un-essor-sous-contraintes.html>

Big Data

“Mon résumé des concepts du big data »

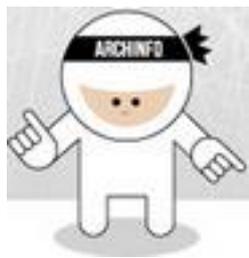
<http://www.thomas-robert.fr/mon-resume-des-concepts-du-big-data/>

« Mégadonnées : opportunités, risques et défis »

http://cerberus.enap.ca/Observatoire/7195/Megadonnees_opportunites_risques_et_defis_-_Printemps_2015.enap

“Advanced Distributed Systems”

<http://www.infosys.tuwien.ac.at/teaching/courses/AdvancedDistributedSystems/download/ADS-REP.pdf>





Séquence 5 : D'un site web à un système multi-supports - architecturer l'information selon les contextes d'usage

Ressources initiales apportées par les enseignants

- Peter MORVILLE, *Ambient findability*, O'Reilly, Sebastopol, 2005.
- Interaction Design Foundation, Open educational materials — made by the world's design elite <https://www.interaction-design.org/>
- KRUG (S.) *Don't Make Me Think, Revisited: A Common Sense Approach to Web Usability* (3ème édition), Berkeley, New Riders, 2014

La démarche préconisée par Garrett

- <http://www.jjg.net/about/> [Site de Jesse James Garrett]
- <http://www.jjg.net/ia/visvocab/french.html> [De Garrett, un vocabulaire visuel pour décrire l'architecture d'information et la conception d'interaction]
- <http://www.nealite.fr/blog/evenement/ux-paris-jesse-james-garrett-video-6118.htm> [Une conférence plus récente - 2012 - de Garrett sur "Designer pour impliquer" (en anglais)]
- <http://www.weloveusers.com/methodes/personas.html> [tutoriel /méthode de construction des personas]
- <http://blog.kaliop.com/blog/2013/09/16/reussir-wireframe-outils/> [tutoriel /méthode de construction des wireframes]

Approche transcanal

- <http://fr.slideshare.net/morville/crosschannel-strategy> [Transparents de Peter Morville "Ubiquitous Information Architecture - Cross-Channel Strategy" en 2011 à User Focus. Le transparent 28 fournit un bon résumé visuel de l'opposition multicanal/transcanal]
- http://services.google.com/fh/files/misc/multiscreenworld_final.pdf [Bilan d'une enquête faite en 2012 par Google sur le transcanal, mais limité au passage d'un écran à l'autre : mobile, tablette, ordinateur portable, télévision]
- <http://www.nngroup.com/articles/seamless-cross-channel/> [Une autre approche transcanal présentée par une agence importante, et proposant d'autres principes]
- <http://www.uxmatters.com/mt/archives/2011/10/the-rise-of-cross-channel-ux-design.php> [Une présentation parlante, exemplifiée de la montée du transcanal, mettant en avant d'autres principes que ceux de Resmini & Rosati]
- <http://uxmag.com/articles/investigating-cross-channel-consistency> [Un article de 2012 sur la cohérence transcanal et des indications pour y parvenir]
- <http://fr.slideshare.net/sstarmar/design-for-cross-channel-ux-week-2012-workshop> [254 transparents vivants d'un workshop sur la conception transcanal et ses principes]

Les propositions de Resmini et Rosati

- <http://andrearesmini.com/> [Site d'Andrea Resmini]
- <http://lucarosati.it/> [Site de Luca Rosati]
- <http://pervasiveia.com/wp/wp-content/uploads/2011/04/chapter3-heuristics.pdf> [Chapitre 3 du livre de Resmini & Rosati : manifeste pour une architecture de l'information généralisée, présentation des cinq principes retenus]
- <http://fr.slideshare.net/resmini/pervasive-ia-ia-summit> [Présentation faite par Resmini et Rosati lors du *Information Architecture Summit* de 2010. 70 transparents métaphoriques sur l'information ubiquitaire et les réponses du côté de l'architecture de l'information, via les cinq principes]

Ressources proposées par les apprenants

« Multicanal/Transcanal: les enjeux ne sont pas les mêmes »

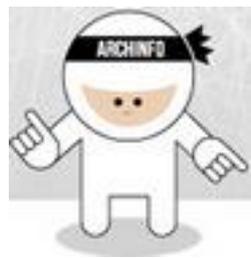
<https://openclassrooms.com/courses/qu-est-ce-que-le-responsive-web-design>

<https://zeboute.wordpress.com/2012/12/13/nouvelles-strategies-multi-canal-cross-trans-marketing/#more-7301>

<http://www.eshop-promotion.com/comment-le-web-marketing-peut-aider-votre-petite-entreprise/>

http://fr.slideshare.net/Christophe_btz/revue-banque-2006-canaux-de-distribution-bancaire-v3

<http://leg2.u-bourgogne.fr/CERMAB/z-outils/documents/actes/JRMB/JRMB15-2010/Vanheems.pdf>





« Le commerce cross-canal, quels enjeux pour les entreprises ? »

<http://fr.slideshare.net/lorent75/etude-cross-canalessec2013>

« Le transcanal pour ré-enchanter la relation client »

<http://www.orange-business.com/fr/blogs/relation-client/contact-multicanal/le-transcanal-pour-re-enchanter-la-relation-client>

“From Page to Stage to Screen: Designing an Omni-Channel Experience”

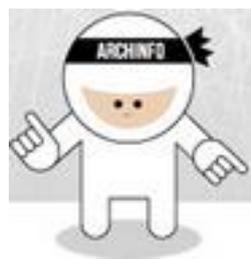
<http://www.uxmatters.com/mt/archives/2015/03/from-page-to-stage-to-screen-designing-an-omni-channel-experience.php>

« Crossmédia, Transmédia... quelles différences ? »

<http://www.synaptic.be/blog/transmedia-crossmedia-multimedia-quelles-differences/>

« Projet d'élèves de Télécom Bretagne dans le cadre des territoires sonores »

http://www.territoires-sonores.net/index.php/Projet_des_%C3%A9l%C3%A8ves_de_telecom_bretagne





Séquence 6 : Introduction à l'expérience utilisateur - définitions, outils et méthodes de l'ux

Ressources initiales apportées par les enseignants

- GOODMAN (E.), KUNIAVSKY (M.) et MOED (A.), Observing the User Experience, Second Edition: A Practitioner's Guide to User Research, Morgan Kaufmann, 2012.
- GREENBERG (S.) & alii, Sketching User Experiences: The Workbook, Morgan Kaufmann, 2011.
- KRUG (S.), Don't Make Me Think, Revisited: A Common Sense Approach to Web Usability (3e éd.), New Riders, 2013.
- [The Elements of User Experience](#)
- uxmatters.com
- uxmag.com

Ressources proposées par les apprenants

UX – retour d'expérience

« La 27ème Région »

<http://www.la27eregion.fr/>

« Gare Remix à Lyon Saint-Paul »

<http://garemixsaintpaul.grandlyon.com/>

« Retour d'expérience de Damart sur son modèle cross-canal pour améliorer l'expérience d'achat et renforcer sa marque »

http://fr.slideshare.net/ComparioFR/retour-dexprience-de-damart-sur-son-modle-crosscanal-pour-amliorer-lexprience-dachat-et-renforcer-sa-marque?qid=c340a44d-6c51-4d41-a73d-6757641ea9a&v=default&b=&from_search=10

« Les petits secrets de Netflix pour augmenter votre consommation de séries »

<http://www.zdnet.fr/actualites/les-petits-secrets-de-netflix-pour-augmenter-votre-consommation-de-series-39815988.htm><http://www.lesechos.fr/06/03/2015/lesechos.fr/0204207126992-ce-que-netflix-prepare-pour-ameliorer-l-experience-utilisateur.htm>

« Redesign du site de Virgin America's »

http://work.co/pdf/Forrester_Case_Study_Work_Co.pdf

UX- méthodes, outils, approches

« La carte d'empathie »

<http://blog.c-marketing.eu/la-carte-dempathie-pour-mieux-connaître-ses-clients/>

« Un guide de l'innovation centrée-usager »

<http://www.fing.org/?Guide-de-l-innovation-centree>

« L'innovation de demain s'appuiera sur l'expérience des utilisateurs » <http://www.lesechos.fr/idees-debats/cercle/cercle-133709-nous-entrons-dans-une-nouvelle-ere-de-l-innovation-1126216.php?Af6tBqwpPzLsmScB.99>

« Improving Library User Experience with A/B Testing”

<http://quod.lib.umich.edu/w/weave/12535642.0001.101?view=text;rgn=main>

« Carte d'expérience : comment les construire ?? @Nicolasminv »

<http://www.design-blog.info/design-management/une-carte-d-experience-c-est-quoi-c10p217.htm>

