

Task-oriented Information Modelling

Stratégie
Modélisation de Connaissances
Communication Technique

Tanguy Wettengel
Information Engineering

Le Dognon - 87420 Sainte Marie de Vaux | +33 (0)555430056 - +33 (0)603429574 | tanguy@teamtim.com | Skype : tanguyjardin | LinkedIn : Tanguy Wettengel

Lisibilité des Linéaires

Disposition et classification des produits



Table des Matières

Lisibilité des Linéaires	3
Lisibilité physique	3
Lisibilité structurelle	4
Lisibilité catégorielle	5
Lisibilité thématique	6
Lisibilité globale (Conclusion)	7
Classification	8

Terminologie

Domaine

Collection d'articles.

Article

Objet identifié (par un nom et une référence, par exemple).

Représentation du Domaine

Schéma exprimant les différentes propriétés des articles de la collection.

Propriété

Caractéristique retenue pour décrire un article (dans une bibliothèque, la langue des ouvrages, par exemple).

Classification (ou Tri)

Regroupement d'articles par une propriété présente dans la Représentation du Domaine. A l'intérieur de chaque groupe, d'autres tris sont possibles (la classification des ouvrages en anglais par genre, par exemple). De la même Représentation du Domaine, on peut extraire autant de classifications qu'il y aura de propriétés exprimées. Chacune d'elles contient l'ensemble des articles, regroupés différemment.

Ordonnancement

A l'intérieur d'une classification, disposition des articles par valeur croissante ou décroissante d'une propriété quantifiable (dureté, diamètre, etc.)

Sélection

Sous-ensemble d'articles ayant la même valeur pour une propriété (tous les volumes en anglais correspondant au genre « Roman », par exemple).

Linéaire

Présentation d'articles suivant une parmi les classifications possibles dans un ordonnancement défini pour les propriétés quantifiables.

Lisibilité des Linéaires

Un linéaire possède, à la lecture, la même structure qu'un tableau (les lignes correspondant aux niveaux du linéaire, les colonnes aux ruptures verticales matérialisées par des panneaux d'en-tête ou des espaces entre blocs d'articles placés côte-à-côte).

- **Lisibilité physique**

Cependant, à la différence d'un tableau, à une distance normale, un linéaire (à cause de sa taille) ne peut être lu sans déplacer le regard au point de perdre de vue le contenu des lignes et/ou colonnes adjacentes au segment fixé.

De ce fait, la disposition des produits joue un rôle critique dans la tâche de recherche d'un article spécifique à l'intérieur d'un linéaire. Qui plus est, la hauteur à laquelle un produit est exposé porte, dans un linéaire, un effet de sens qui est absent dans la lecture des tableaux : les objets placés à hauteur de vue étant plus immédiatement perceptibles, une hiérarchie indépendante de la classification se construit à la lecture (plus perceptible = plus important).

Or, le client cherche un produit adapté à un besoin. Pour lui, le produit le « plus important » est celui qu'il cherche. La disposition des articles dans le linéaire pouvant placer ce produit dans un niveau de saillance moindre (tout en bas, par exemple, invisible lorsque l'on est pas penché), c'est uniquement une organisation des articles compréhensible par le client et une signalétique efficace qui sont à même de rattraper le delta entre la logique marketing du concepteur et celle de l'acheteur.

En résumé, les obstacles à la lecture dus à la dimension du linéaire sont le *manque de feedback* et la *perception hiérarchique des niveaux*, causée par la saillance de ce qui est exposé à hauteur de vue.

- **Lisibilité structurelle**

Le système de lecture d'un tableau (et, donc, d'un linéaire) s'appuie sur les ruptures instaurées par le passage d'une ligne à une autre et d'une colonne à une autre. Accessoirement, les intersections ligne / colonne fournissent, dans un tableau, la possibilité de croiser les valeurs que représentent leurs en-têtes, qu'ils soient ou non identifiés par un label. Ainsi, dans un indicateur de bus, si les arrêts figurent comme des lignes et les heures sous la forme de colonnes, l'intersection d'une ligne avec une colonne indique l'heure à laquelle un bus se trouve à l'arrêt indiqué dans la ligne.

Pour les raisons de taille d'un linéaire exposées précédemment, les intersections entre lignes et colonnes ne sont, a priori, pas exploitables. Au demeurant, même si le linéaire a la structure d'un tableau (un article à certes des coordonnées en termes de ligne et colonne), la diversité des objets exposés dans ses différents niveaux et colonnes ne déclenche pas une lecture fondée sur la valeur des intersections (la capacité d'un objet de susciter un comportement, un mode de lecture, par exemple, est son « affordance »).

Ce, en revanche, qui est suscité comme comportement de lecture, toujours à partir des habitudes liées à la structure des tableaux, est :

- **Regrouper les ensembles définis par deux ruptures verticales**

et, dans une moindre mesure, du fait de la dimension plus forte en largeur qu'en hauteur des linéaires, regrouper les ensembles définis par deux ruptures horizontales

C'est ainsi *la coupure verticale qui est le facteur le plus critique pour percevoir le regroupement d'articles du même type*, suivant le système de lecture dérivé de l'expérience des tableaux, couplé à la loi du moindre effort (qui relègue la largeur au deuxième plan, puisqu'elle dépasse l'angle de la vision distincte).

- **Lisibilité catégorielle**

La manière dont les articles sont regroupés (les propriétés mises en avant pour réunir ceux du même type) détermine la facilité et la rapidité avec laquelle l'objet recherché peut être localisé. Puisque le déploiement des produits dans les linéaires est destiné au client, les méthodes de regroupement efficaces sont celles qui constituent des groupes à partir des propriétés comprises mais aussi hiérarchisées selon la logique de choix du client.

Ainsi, par exemple, même si le diamètre du culot et la puissance éclairante d'une ampoule sont des facteurs de choix conjointement considérés lors de l'achat, la première propriété s'avère plus critique (peu importe la puissance d'une ampoule si elle est impossible à monter sur le dispositif auquel elle est destinée).

Il s'agit donc ici, afin de faire ressortir le diamètre du culot par rapport à la puissance dans la présentation des ampoules, dans le seul but de rendre l'achat possible. Toute considération de merchandising inversant cette hiérarchie est un obstacle à la vente, les ampoules étant des achats de nécessité.

Par ailleurs, si la puissance d'une ampoule est exprimé en Lumen dans le linéaire, alors que seules les puissances exprimés en Watt sont comprises, il est évident que le client est mis devant un article dont il ne peut pas comprendre, non pas toutes les caractéristiques, mais justement l'une de celles qui est vitale pour la pertinence de son achat.

Dans un pareil cas, la mention explicite de la puissance éclairante exprimée en Watt (avec son équivalent Lumen en arrière plan) constituent le seul moyen pour rendre compréhensible la présentation des ampoules.

Hiérarchiser les propriétés selon le scénario de décision mis en oeuvre lors de l'achat et *exprimer les capacités en unités compréhensibles* constituent donc un moyen d'augmenter les ventes en auto-service.

- **Lisibilité thématique**

Dans les activités à entreprendre avec les produits achetés, les opérations successives engagent des outils et des consommables différents. Ainsi, par exemple, l'achat de vis pour fixations sur murs implique la possibilité de pratiquer les trous pour les chevilles, la possession des chevilles elles-mêmes, ainsi que d'un foret pour béton adapté à leur diamètre.

L'association vis - chevilles - foret (consommables de l'activité) dans un linéaire prend comme appui le scénario complet de la tâche de fixation lorsqu'elle met à portée de main les éléments nécessaires à son exécution..

Dans un texte (un catalogue, par exemple), on renverrait le lecteur à la section des chevilles et de forets par un lien, plutôt que de les présenter dans la même page, mais il est courant que les plans du merchandising exploitent ce type d'association dans un même linéaire. Le linéaire deviendrait, grâce à cette disposition plus « lisible », du fait que les articles proposés sont groupés par rapport aux tâches auxquelles ils sont destinés.

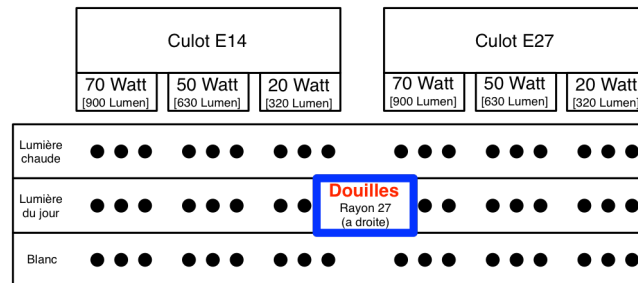
L'opportunité de cette analyse, considérée plus ou moins comme intangible, peut néanmoins être questionnée. Le raisonnement consistant à imaginer que le regroupement de produits par tâches se traduit par une augmentation du type de produits achetés pourrait être moins pertinent dans le domaine des achats de nécessité (Secteur Technique) qu'il ne l'est dans le Secteur Décoration ou dans le rayon « Foies Gras » d'une grande surface, où l'on expose volontiers quelques bouteilles de Champagne.

Il est évident que *la logique du flux de l'activité (avec ses outils et ses consommables) interfère avec celle du regroupement de produits par fonction*, évoquée plus haut. Il est possible de faire coexister les deux approches mais en privilégiant l'une d'elles : au lieu de proposer des forets dans le groupe des chevilles et des vis, des moyens de rappel peuvent être mis en place, sous la forme, par exemple, de boîtes visuellement isolées du reste et une indication du linéaire ou l'offre du produit associé est exposée.

- **Lisibilité globale (Conclusion)**

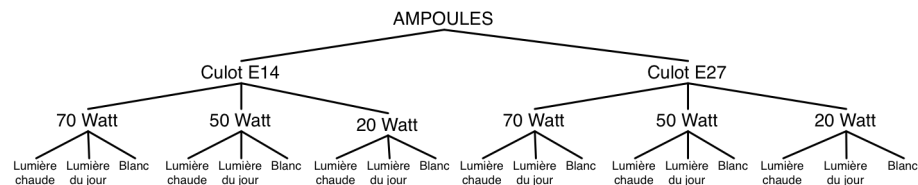
La mise en commun des différents critères décrits ci-dessus, peut se traduire par un cahier des charges pour l'optimisation de la lisibilité des linéaires. Y figureraient les préconisations suivantes, illustrées par le schéma qui suit :

1. Pour compenser le manque de feed-back et la perception hiérarchique de niveaux, privilégier la décomposition verticale du linéaire.
2. Pour matérialiser la décomposition verticale des linéaires, accentuer les lignes de rupture (par espacement ou moyens alternatifs).
3. Pour faciliter les achats de nécessité, adapter la saillance des propriétés au scénario de décision engagé lors de l'achat.
4. Pour ne pas perturber la lecture verticale, subdiviser les colonnes si des sous-propriétés critiques existent.
5. Pour hiérarchiser les propriétés selon la logique du client, mettre en scène les sous-propriétés non-critiques sur le plan horizontal..
6. Pour rendre la formulation des propriétés compréhensible, mettre en évidence les unités familières pour le client.
7. Pour susciter des achats liés à l'exécution de tâches sans compromettre la cohérence des linéaires, isoler les produits associés dans un périmètre habillé.



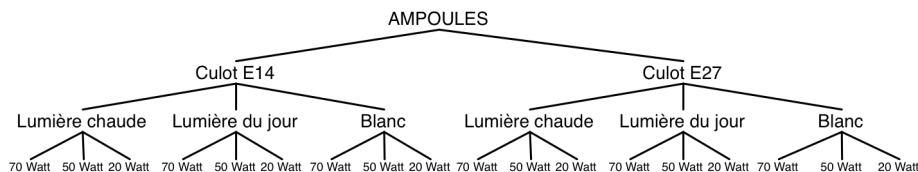
Classification

La disposition des articles par groupes dans un linéaire s'appuie sur une classification préalable. Le graphique illustrant le cahier des charges de la lisibilité des linéaires (page 7), met en oeuvre la classification suivante :



Ce que l'arborescence ci-dessus n'exprime pas, est que le seul objet qu'elle contient est de type « ampoule ». Toutes les feuilles de l'arborescence concernent des propriétés de cet objet [diamètre du culot, puissance et type de lumière], avec leurs différentes valeurs.

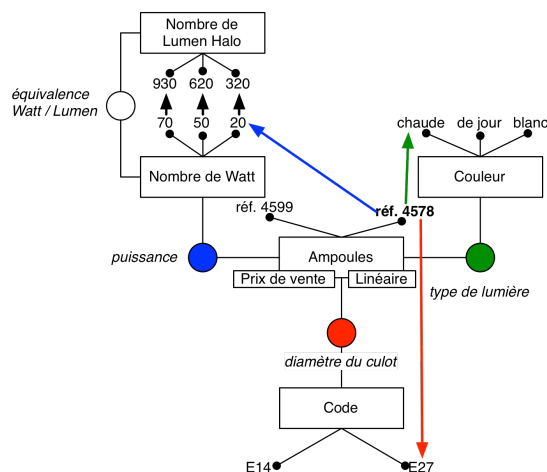
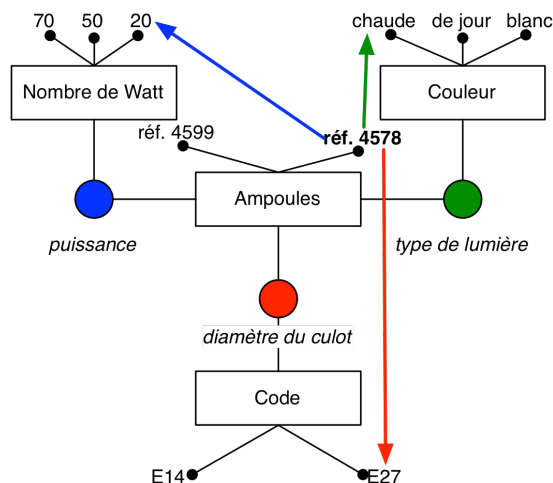
Si on venait à adopter une autre perspective, la mise en avant du type de lumière par rapport à la puissance, par exemple, on obtiendrait la classification suivante :



Il existe des moyens de représentation de domaines qui permettent d'extraire autant de classifications qu'il y a des propriétés rattachées aux articles. Les classifications étant des arborescences, elles sont relativement figées au sens suivant : s'il devient nécessaire de rajouter une valeur de puissance à l'offre des ampoules, toutes les classifications (les deux ci-dessus en sont un exemple), devront être refaites. Les représentations en réseau sont plus flexibles à cet égard, comme l'illustre l'exemple suivant :

D'après ce graphique, la référence 4578, qui est une ampoule, a comme propriétés celle d'avoir une puissance de 20 Watt, un type de lumière de couleur chaude et un diamètre de culot E27.

On voit dans le diagramme deux types des classes : celles qui contiennent les objets à décrire (ici, la classe « Ampoules ») et celle qui contiennent les valeurs des propriétés servant à décrire les premières (ici, « Nombre de Watt », « Couleur » et « Code »). Les relations entre les classes (« puissance », « diamètre du culot » et « type de lumière ») indiquent les propriétés à l'aide desquelles on décrit les ampoules. Autant de propriétés que nécessaire peuvent être ajoutées au diagramme, comme, par exemple, « Prix de vente unitaire », « Linéaire », « Equivalence Watt/Lumen », etc., sans affecter l'intégrité des données déjà présentes, comme le souligne le graphique ci-contre. Des propriétés peuvent être ajoutées, soit comme des relations entre classes, soit, si les valeurs sont assujettis à des variations fortes, comme des attributs



d'une classe (ici, «Prix de vente» et «Linéaire»). Ainsi, tout ce qui concerne chaque objet vendu peut être intégré dans le même diagramme, qu'il s'agisse d'informations destinées au client ou d'informations utiles pour la gestion du magasin («Linéaire», par exemple, pour connaître l'implantation du produit) ou de l'enseigne («Prix de vente», par exemple).

Lorsque l'on extrait une classification (une arborescence) de ce genre de réseau, il est possible de mettre en avant n'importe quelle propriété, ce qui permet, à partir de la même source, d'obtenir des classifications utiles pour la présentation de l'offre, pour la gestion du magasin ou pour celle de l'enseigne.

Ce type de diagramme est le rendu graphique d'une représentation de domaine (ici, les ampoules), connu sous le nom générique d'ontologie. La variante d'ontologie ici présentée est connue sous le nom de « Topic Maps » et standardisée par la norme ISO 13250.

L'organisation des linéaires préconisée dans le premier chapitre de ce document prenant appui sur les propriétés, il est aisé de constater que les Topic Maps constituent un moyen idéal pour les recenser. Ils ont, en outre, l'avantage d'autoriser des ajouts et des suppressions de caractéristiques sans que les données existantes soient affectées, ainsi que de permettre de générer tout type de classification, à usage interne ou à des fins de vente.