

L'utilisabilité a-t-elle toujours la cote?

Midi Express API

22 Novembre 2006, Québec

23 Novembre 2006, Montréal



Camille Grange & Sandrine Prom Tep



Développement de systèmes d'information et de logiciels Web

ErgonomiA.ca

Ressources en ergonomie des interfaces, utilisabilité et architecture d'information.
sandrine@promtep.com

0. Plan de la présentation

1. Mise en contexte

- Interaction Homme Machine (IHM), Interaction Personne Système

2. Importance de l'utilisabilité dans un contexte d'entreprise

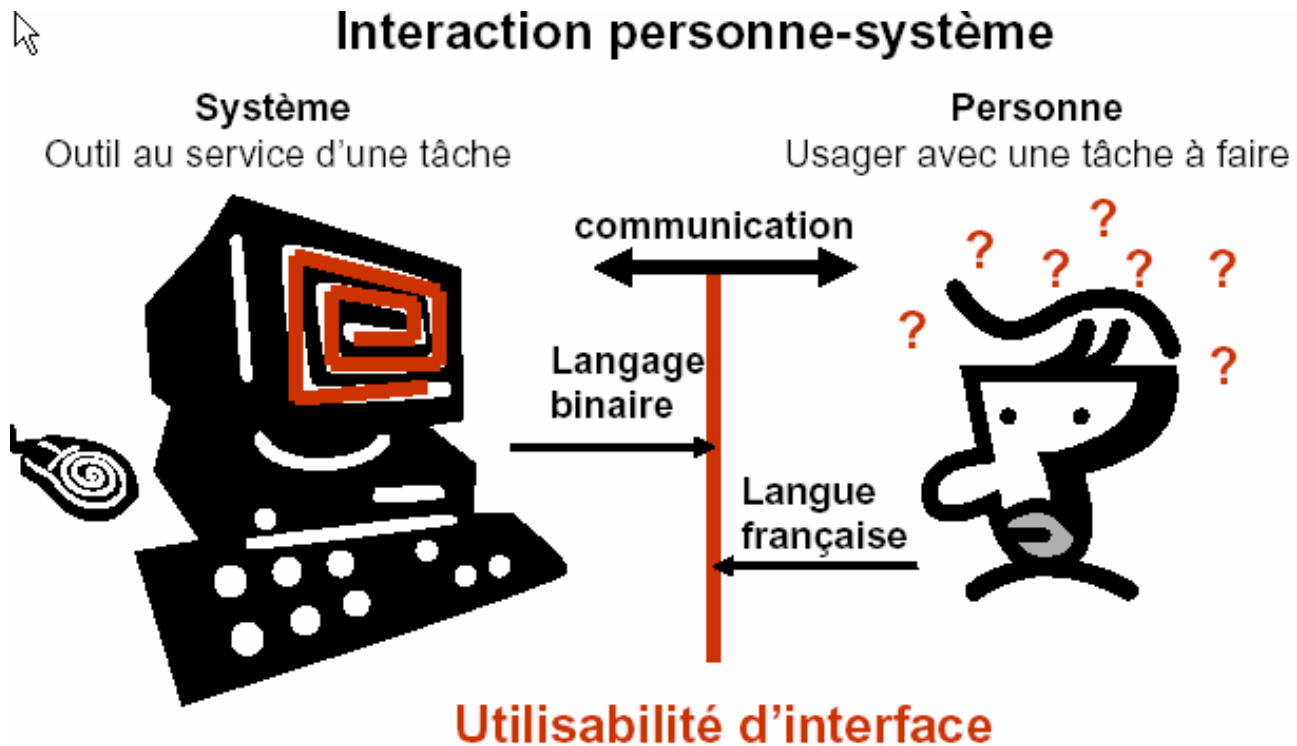
- Étude de cas au Cirque du Soleil

3. Le contexte gagnant de l'ergonomie

- Outils, documents de support, acteurs, etc.

4. Les nouvelles tendances

- Méthodologiques, technologiques, comportements des usagers



© Sandrine Prom Tep

- Plusieurs perspectives formant une approche plutôt qu'une définition figée et universelle
 - Une qualité d'un **produit** (facile à utiliser)
 - Une qualité d'**interaction** ou d'expérience

 - Un **processus**
 - Une **philosophie**

 - Un **devoir** de concepteur de produits interactifs
 - Une **nécessité** économique (ROI!)
- Bref...une **démarche**!

-S'informer
-S'abonner?
-Passer des commandes?
-Télécharger des documents? ...
-Effectuer une recherche

-Baby-boomers / Enfants?
-Travailleurs / particuliers?
-Limites cognitives ?
-Quelle langue parlent-ils?
-Quelle niveau d'éducation?
...

La tâche

L'utilisateur

Le contexte

**Champ d'action de l'ergonome /
spécialiste en utilisabilité**

-Au bureau?
-À la maison?
-En déplacement?
-Pressé?
-En état de stress? ...

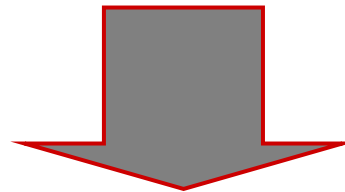
- Problèmes rencontrés par le CDS

- Une quantité d'appels/emails anormale au service à la clientèle du CDS
- Méconnaissance des problèmes précis que rencontrent les utilisateurs

[« De toute évidence, on a un problème....mais quel est-il ? Quelle est sa cause ? Comment le résoudre ? »]

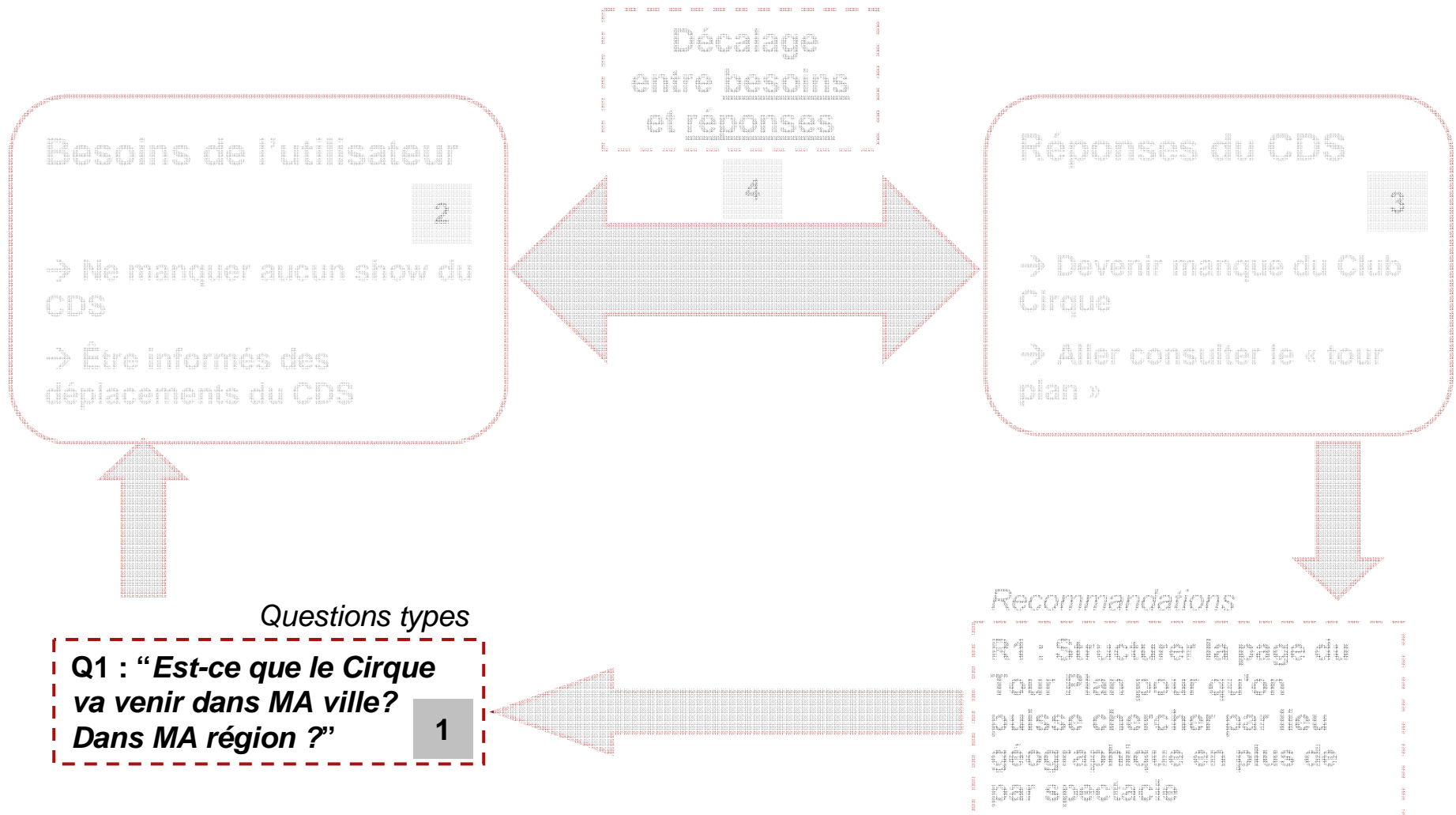
→ **Souçons du côté du site web**

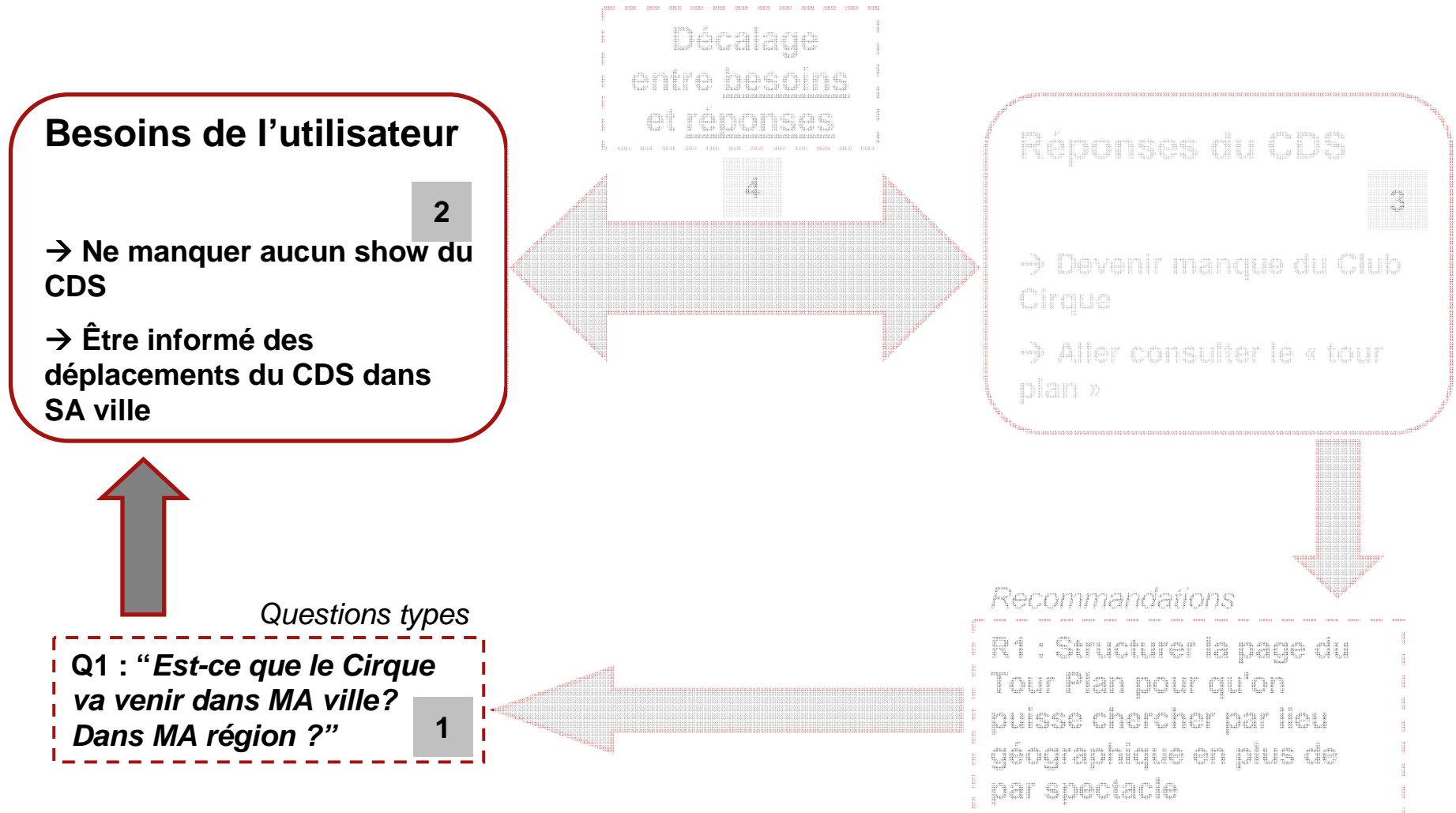
Approche préconisée

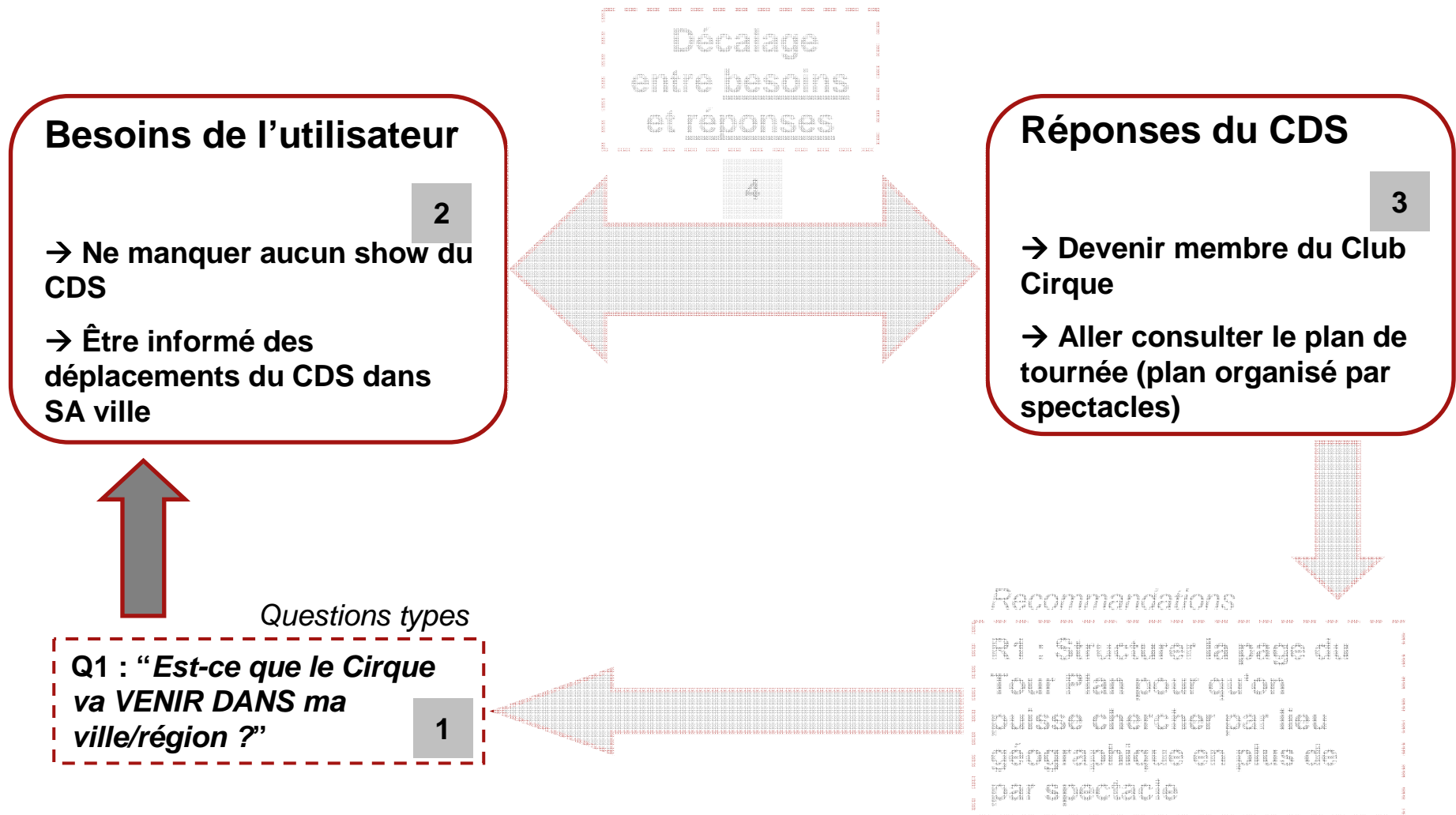


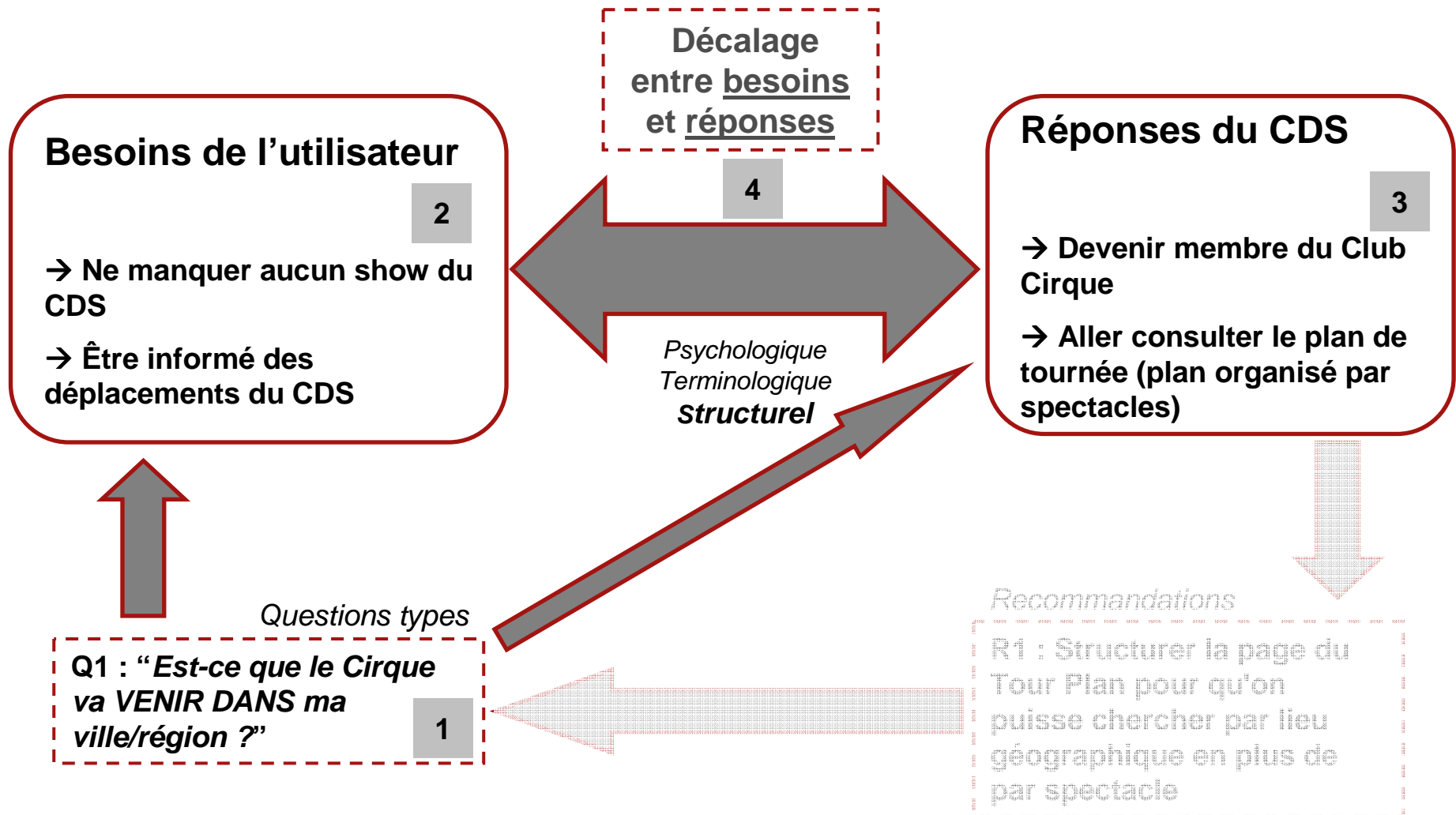
**Allier diagnostic et
résolution de problème**

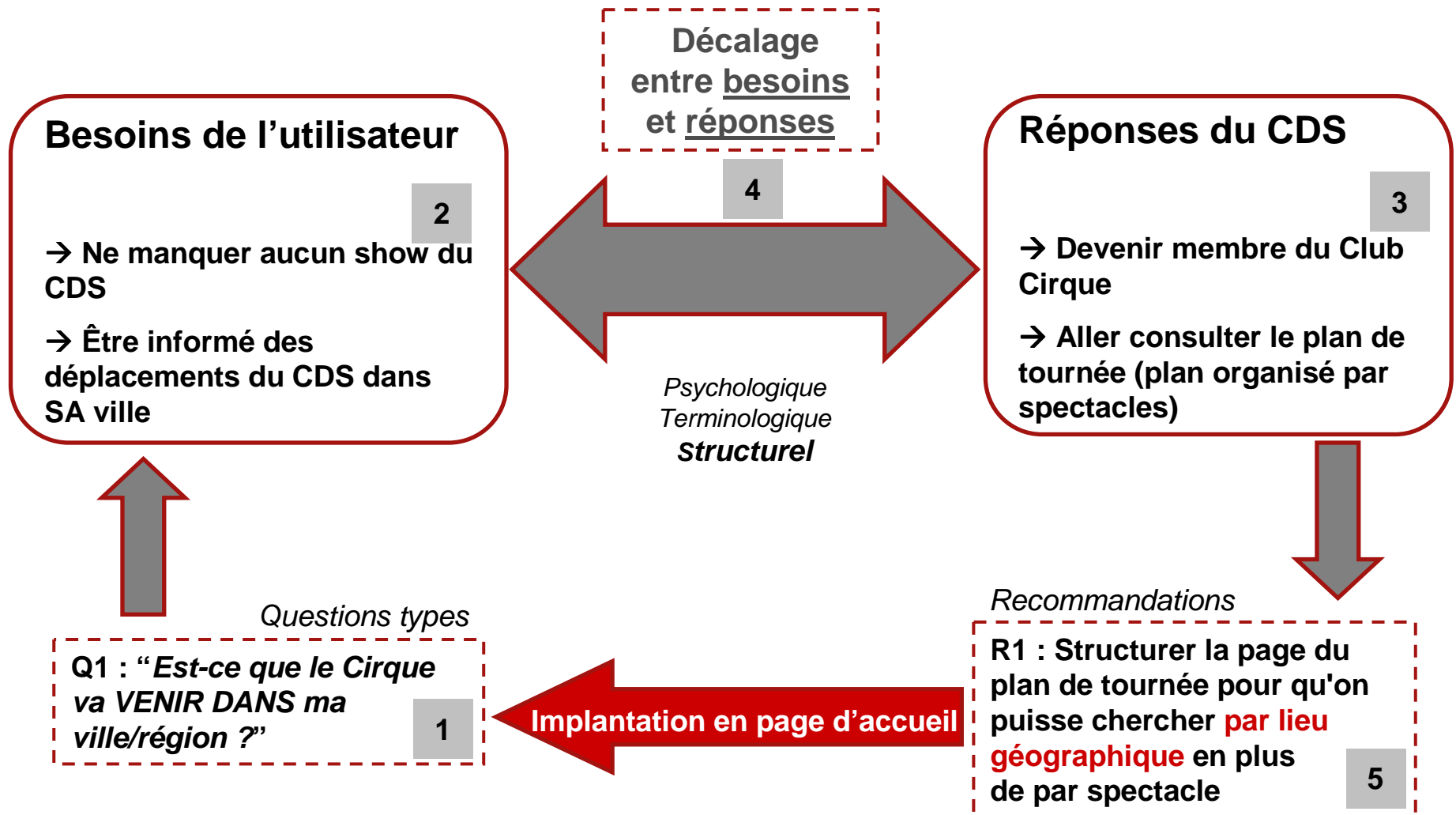
Être orienté utilisateur







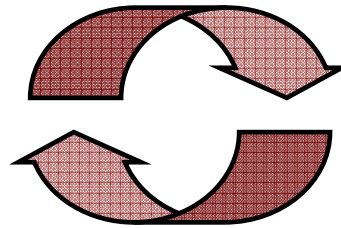




Réduction du volume appels et courriels de plus de 50%

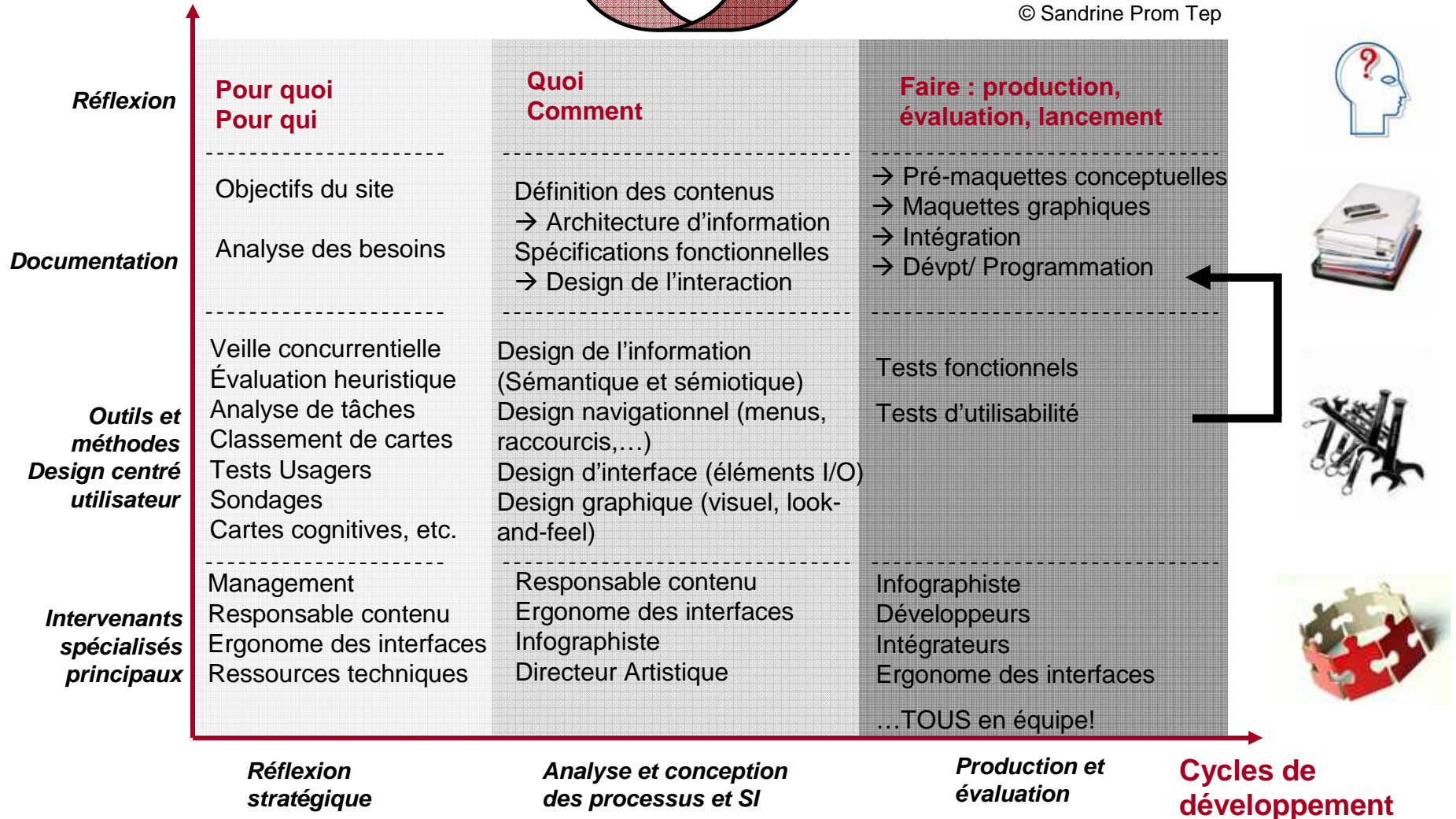
© Sandrine Prom Tep

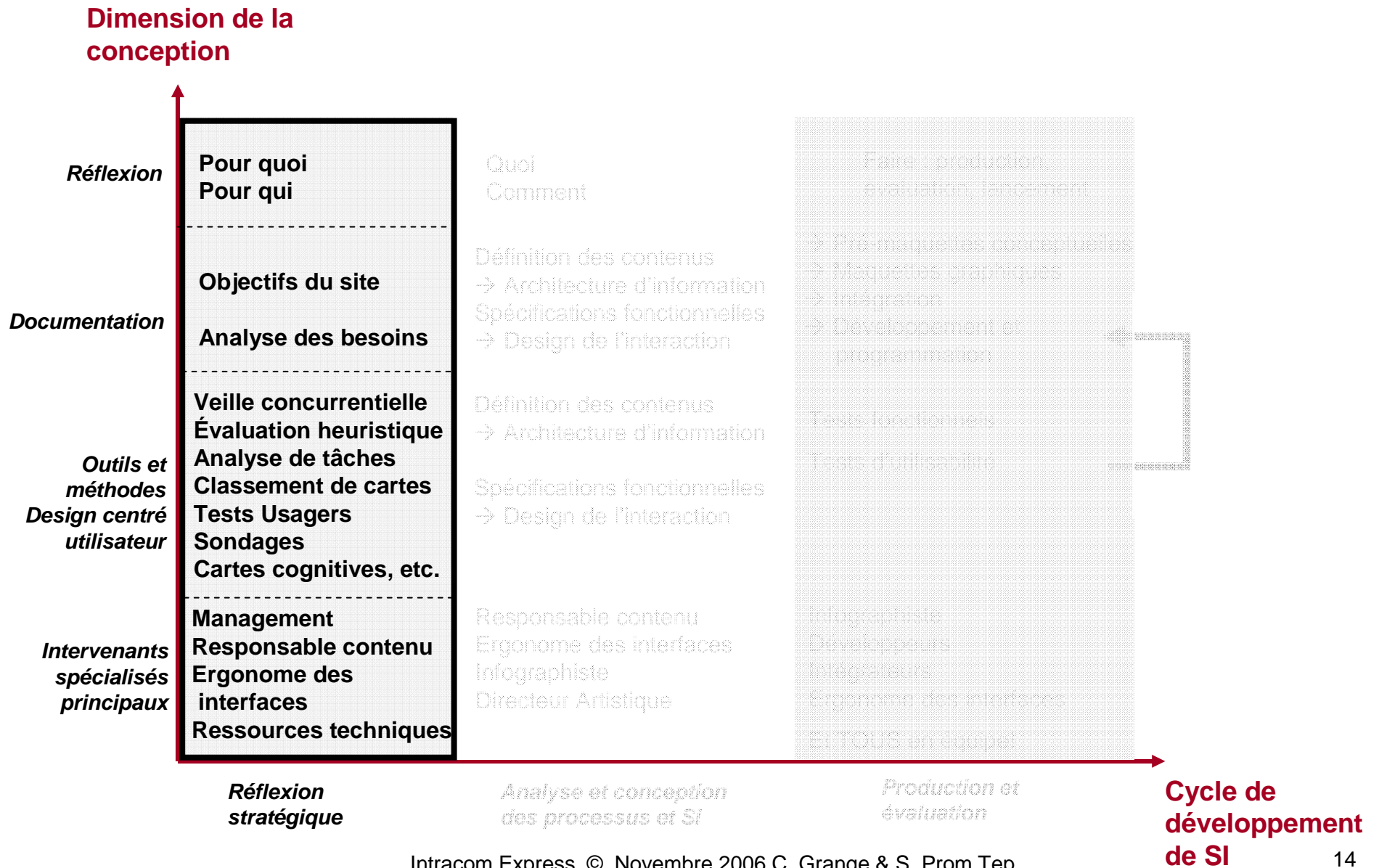
- **Synthèse de la démarche**
 - Collecte de données auprès des utilisateurs [documentation des appels/emails reçus au service à la clientèle]
 - Identification précise des besoins des clients [analyse sémantique des questions récurrentes des utilisateurs]
 - ...et du décalage entre les problématiques clients et l'offre du CDS [comparaison avec les caractéristiques ergonomiques du site du CDS]
 - Résolution éclairée des problèmes → **correction des défauts de l'interface** [adaptation de la structure du design actuel en fonction des caractéristiques des tâches problématiques identifiées]
- **Intérêt de cette démarche ergonomique**
 - Mélange de méthodologies (analyse de discours, analyse de site web)
 - L'ergonomie est efficace quand elle est **sur mesure** (ad-hoc versus utilisation simple et isolée d'outils tout faits)

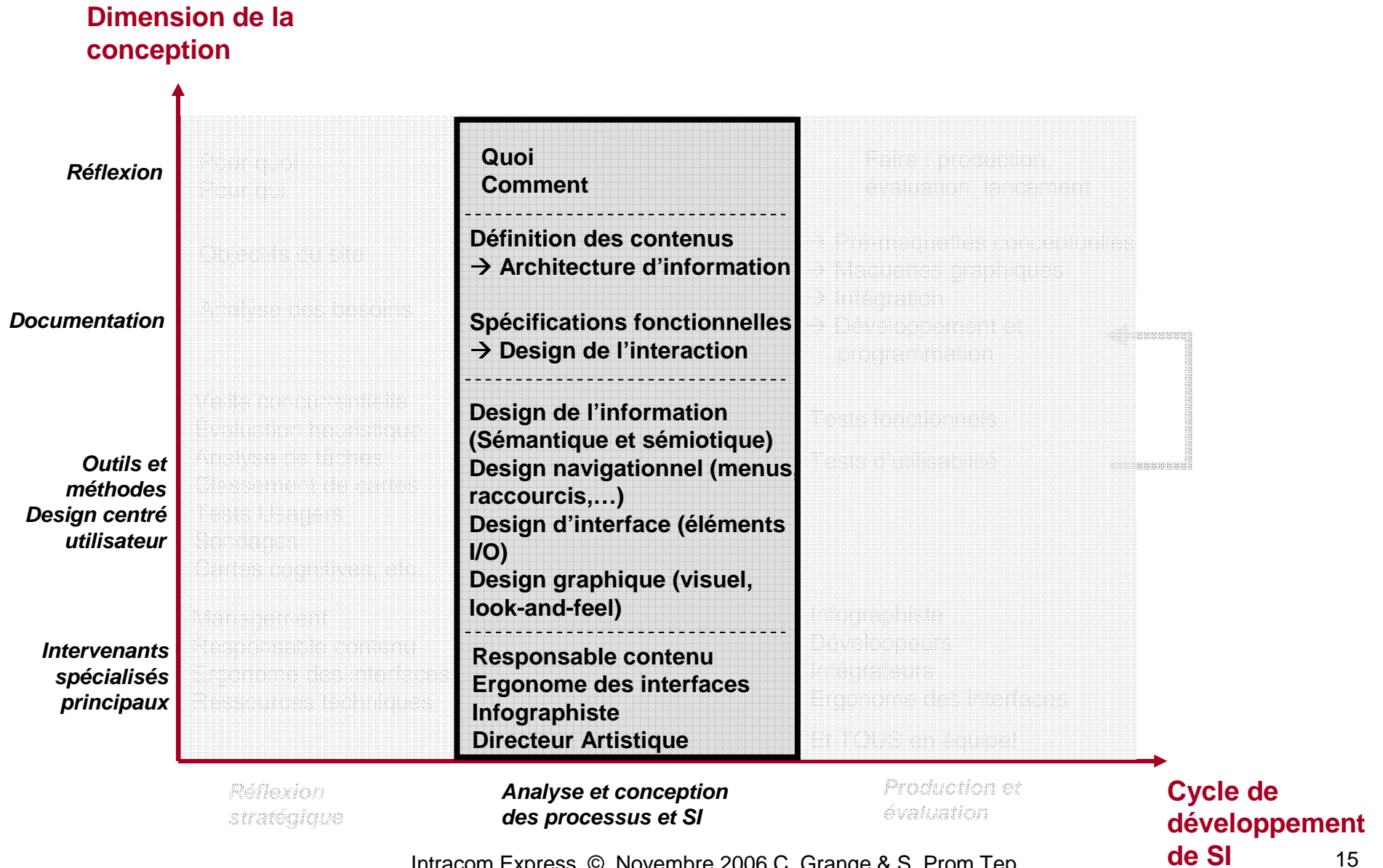


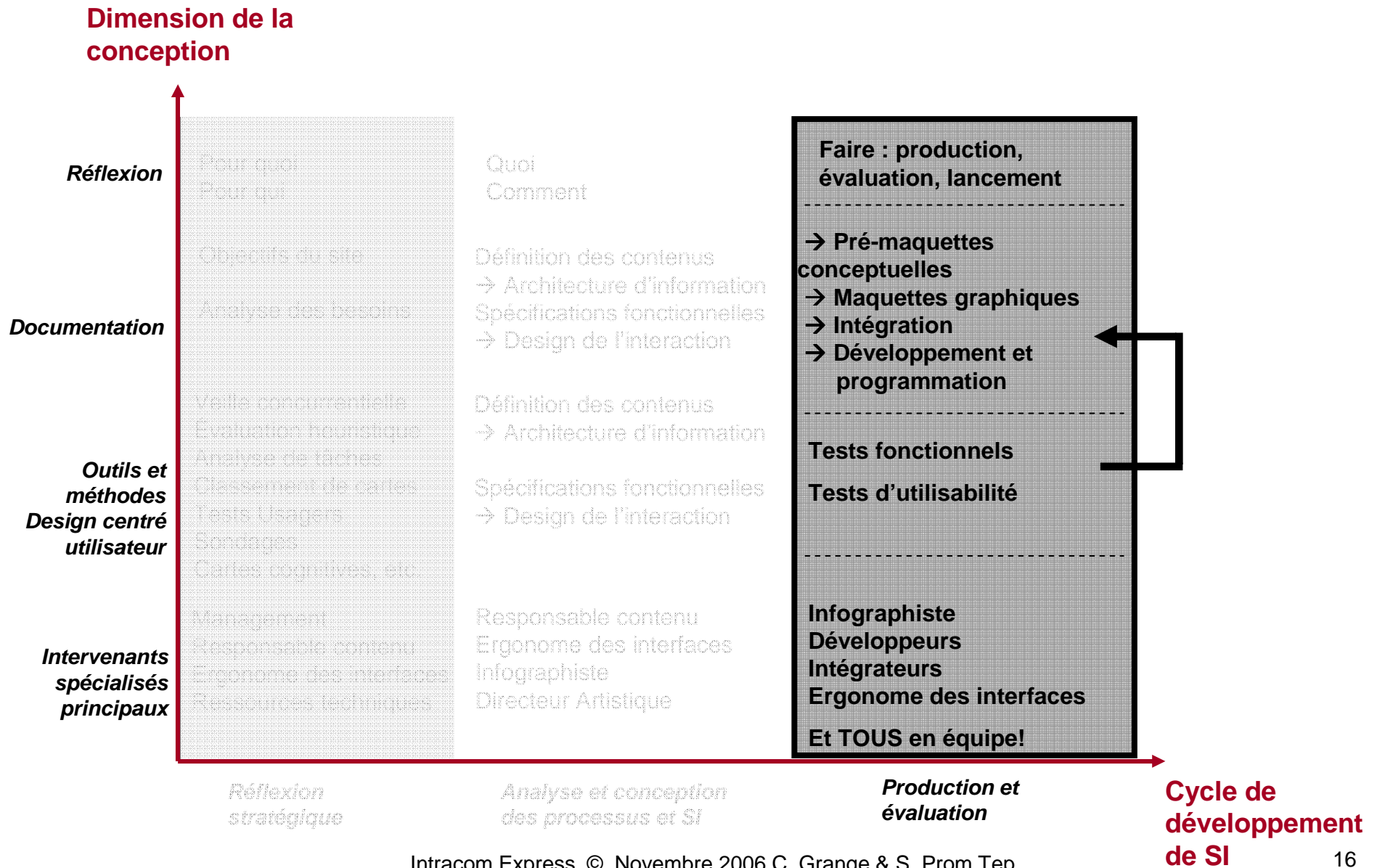
© Sandrine Prom Tep

Dimensions de la conception









- **Mesures**

- Oculométriques
- [Physiologiques](#) (détermination de « l'expérience optimale » de *flow* par la pulsation cardiaques)
- Des [réactions affectives](#) / émotionnelles (ex : utilisation du non verbal, i.e., repérage systématique des expressions faciales)

- **Tests usagers**

- Évaluation à distance ([Remote testing](#)) voir [PhD Thesis](#) (Castillo, 1997)
- Évaluation automatique ([Automatic testing](#)) ex. du projet [Wauter](#)
- Recrutement des utilisateurs sur la base de leur personnalité cf. [MBTI](#)
- Observation déguisée ([Waiting room concept](#))
- Tests en environnement « naturel » ([Natural field testing](#)). Ex : Sony

- **Outils de conception**

- Logiciel de conception de designs structurels, flow diagrams, spécifications, prototypes, (ex: [Axure...](#))
- Logiciels de support au remue-méninge, description des flux d'actions des utilisateurs, etc (ex : [Mindjet MindManager](#))

- Phénomène des communautés en lignes
 - Réseautage professionnel
 - LinkedIn : <http://www.linkedin.com/>
 - Viaduc : <http://viaduc.com/connexion/>
 - Réseautage orienté loisirs
 - Myspace : <http://www.myspace.com/cassius15again>
 - Wayn : <http://www.wayn.com/>
 - Transactions professionnelles
 - Agentsolo : <http://www.agentsolo.com/ca/fr/>
 - Translatorbase : <http://www.translatorsbase.com/>
 - Agrégation de nouvelles
 - Digg : www.digg.com

→ Importance croissante de l'identité virtuelle et enjeux de la crédibilité

- Exemples d'utilisation d'**Ajax**
 - Remember the milk et Google Maps [Instantanéité]
 - <http://www.rememberthemilk.com/signup/>
 - <http://Maps.google.com>
 - Microsoft live, Google personal page, Net Vibes [personnalisation, flexibilité et transfert du control à l'utilisateur]
 - <http://www.google.com> (personalized page)
 - <http://netvibes.com>
- Des exemples d'utilisation de **Vidéo, 3D, Flash** [full user-experience]
 - MGM grand <http://www.mgmgrand.com/>
 - In-Synch challenge http://www.travelersinsynch.com/challenge_popup.html

Alors ?

Oui, l'utilisabilité a toujours la cote!

Elle suit la tendance du web qui se complexifie :

- L'utilisabilité est de plus en plus **mature**
- L'utilisabilité ne peut plus se permettre d'être aussi simple qu'elle l'était

Merci de votre attention!

Présentation disponible sur:

www.ergonomia.ca

- A1 - Nouvelles tendances - *Évolutions comportementales*
- A2 - Nouvelles tendances - *Évolutions technologiques*

A1 Nouvelles tendances

Evolution comportementales - Exemples

[Edit My Profile](#) [Edit My Public Profile](#)
[Forward](#) [Print](#)

Camille Grange [[Edit](#)]

M.Sc Student at HEC Montréal and IS Analyst at Alogia+Logient [[Edit](#)]
 Canada [[Edit](#)]

[Profile](#) [Recommendations](#) [Connections](#)

Current • **Information Systems Analyst at Alogia+Logient**
Past • Teaching assistant at HEC Montréal
Education • Université de Montréal - HEC Montréal
 • Université de Montréal - HEC Montréal
 • Université Lumière (Lyon II) [see all...](#)
Recommended You haven't been recommended
Connections 38 connections
Industry Information Technology
Websites • [My research](#)
 • [My Company](#)
 • [My Blog \[Edit \]](#)
Public Profile • <http://www.linkedin.com>

<http://www.linkedin.com>

<http://www.myspace.com/cassius15again>

CASSIUS
 Electronica / Pop / House

"2 french friends makin music for living better"

Paris, France
 Profile Views: 151424
 Last Login: 11/12/2006

View My: [Pics](#) | [Videos](#)

Contacting CASSIUS

[Send Message](#) [Forward to Friend](#)
[Add to Friends](#) [Add to Favorites](#)
[Instant Message](#) [Block User](#)
[Add to Group](#) [Rank User](#)

TOOP TOOP
 CASSIUS
 playing

00:21

Total Plays: 321657 Downloads Today: 16 Plays Today: 1563

CASSIUS

TOOP TOOP Plays: 123837
[Download](#) | [Rate](#) | [Comments](#) | [Lyrics](#) | [Add](#)

ROCK NUMBER ONE Plays: 47189
[Download](#) | [Rate](#) | [Comments](#) | [Lyrics](#) | [Add](#)

LA NOTE Plays: 64896
[Download](#) | [Rate](#) | [Comments](#) | [Lyrics](#) | [Add](#)

TOOP TOOP ACAPELLA ... Plays: 19121
[Download](#) | [Rate](#) | [Comments](#) | [Lyrics](#) | [Add](#)

15AGAIN
 2006 VIRGIN

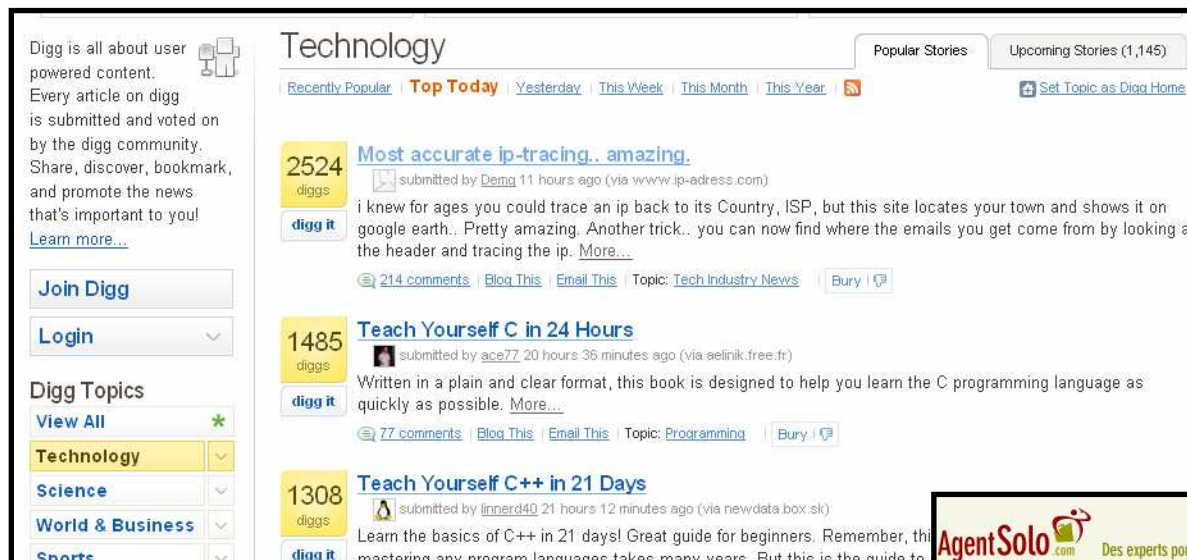
myspace.com a place for friends **STANDALONE PLAYER**

Upcoming Shows

Nov 20 2006 9:00P **LE PARIS PARIS** PARIS

A1 Nouvelles tendances

Evolution comportementales - Exemples



The screenshot shows the Digg website interface. On the left, there is a sidebar with a description of Digg, a 'Join Digg' button, a 'Login' dropdown, and a 'Digg Topics' menu with 'Technology' selected. The main content area is titled 'Technology' and features a list of articles. The top article is 'Most accurate ip-tracing.. amazing.' with 2524 diggs, submitted by Dema 11 hours ago. The second article is 'Teach Yourself C in 24 Hours' with 1485 diggs, submitted by ace77 20 hours 36 minutes ago. The third article is 'Teach Yourself C++ in 21 Days' with 1308 diggs, submitted by linnerd40 21 hours 12 minutes ago. Each article includes a 'digg it' button and links for comments, blog, email, and topic.

<http://www.digg.com>

<http://www.agentsolo.com>



The screenshot shows the AgentSolo website profile page for Sandrine Prom Tep. The header includes the AgentSolo logo and navigation links like 'Offrez vos services', 'Offrez un contrat', 'Recherche', 'Vos activités', 'Ressources', and 'Assistance'. The profile section displays the user's name, status as 'Agent solo privilégié', and membership since June 17, 2002. A small cartoon robot avatar is shown. Below the profile, there is a section for 'INFORMATIONS COMMERCIALES' listing the main activity as 'Ergonomie cognitive et utilisabilité' and services offered, including website evaluation, interface design, and training.

A2 Nouvelles tendances

Évolutions technologiques - Exemples

Signup

First Name ✓

Last Name ✓

Username ✓ **jean.latendresse is available**

Password ✓

Confirm Password ✗ **Passwords do not match**

Email Address

Which Looks Right 14/02/06 02/14/06

I have read and accept the [Terms of Use](#).

<http://www.rememberthemilk.com/signup/>

A2 Nouvelles tendances

Évolutions technologiques - Exemples

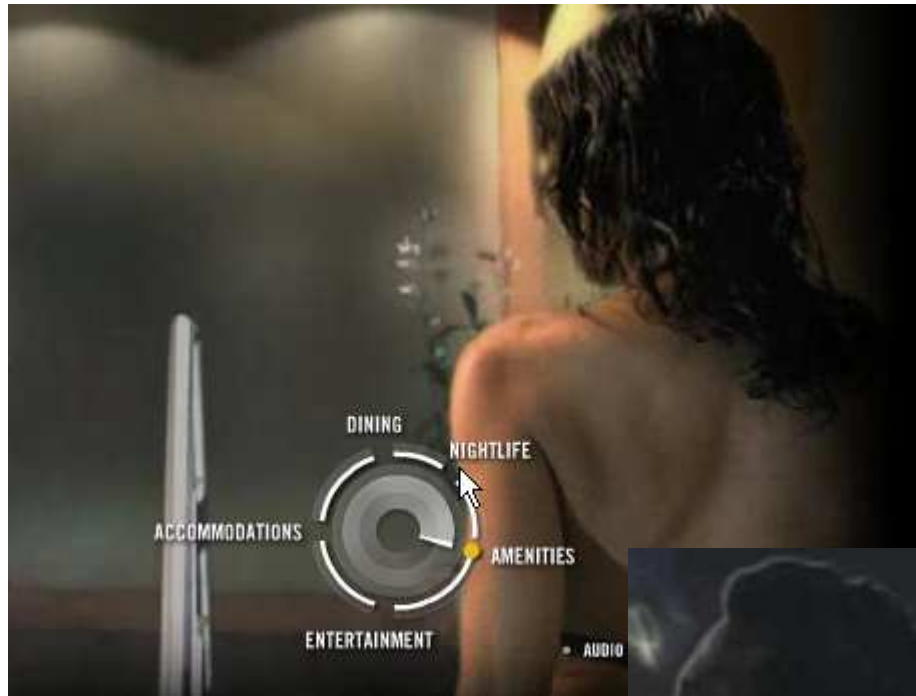
The screenshot displays a Netvibes dashboard titled "Page de Kmille". The interface is organized into several sections:

- Left Sidebar:** A vertical menu with icons and labels for various services: "Add my feed", "Get more modules", "My Feeds", "Featured feeds", "Feed Directory", "Weather", "Webnote", "To Do List", "Calendar", "Blog Search", "Web Search", "Images Search", "Video Search", "Classic Web Search", "Mail", "Gmail", "Yahoo! Mail", "Meebo", "Flickr photos", "Writely Documents", "Box.net web storage", and "Blogmarks".
- Top Navigation:** Includes tabs for "General (228)", "TODO", "Courriels", and "New Tab".
- Search my fridge:** A widget with three input fields for "First ingredient", "Second ingredient", and "Third ingredient", and a "Search my fridge" button.
- Calendar:** A calendar for November 2006, showing the current date as the 3rd. Navigation arrows and a "17" icon are present.
- mes notes:** A yellow note-taking area containing the text: "présentation ergonomie - 23 novembre 2006", "Choses importantes : dfgdfgdfgdf -dfgdfg -dfgddfd lfkjdlfhdjgdf", and "L'utilisabilité est un facteur clé de succès dans un projet de conception de SI!!!!".
- PopMail : Mails HEC (200):** A list of unread emails with details: "Total unread: 200", "Vanessa Smit - Brunch", "abc - Construction d'une école en équateur", "camille grange - RE: Questionnaire sur la convivialité", "danielle.beaudoin@hec.ca - SPGC HEC: Nouvelle offre. Ad hoc recherche, Analyste en recherche marketing - OFFRE IMM", "AleK The Woolf - RE: Re : salut toi", and "lucie.carignan@hec.ca - SPGC HEC: Nouvelle offre. Banque Nationale, Analyste sr, Marketing par base de donn".
- Montreal, Canada:** A weather widget showing forecasts for Friday (-3°/N/A°), Saturday (-4°/4°), Sunday (-2°/6°), and Monday (3°/8°) with corresponding weather icons.
- Boing Boing (7):** A list of news items: "Two Tim Biskup Paintings Stolen In Berlin", "Two Little Savages: Gutenberg book pick", "Griffith Observatory re-opens in LA: videos, photos, audio", "Naked man with secreted awl arrested", and "Animals that play dead".

<http://netvibes.com>

A2 Nouvelles tendances

Évolutions technologiques - Exemples



<http://www.mgmgrand.com/>