

## Second projet d'Interaction Homme-Machine Évaluation expérimentale de site d'E-commerce

### Objectifs

Ce second projet a pour objectif de vous apprendre à conduire en intégralité une évaluation expérimentale mettant en jeu des utilisateurs réels. En portant sur les mêmes sites que ceux étudiés sur le projet 1 (évaluation heuristique), ce projet vous permettra également de comparer l'intérêt et les difficultés de ces deux grands types d'évaluation. Il sera intéressant de voir si les erreurs que vous aviez détectées, en qualité d'experts, lors de l'évaluation heuristique, on gêné les utilisateurs de l'évaluation expérimentale que vous allez devoir conduire.

### Contexte de l'étude

Au cours de ce projet, il est demandé de réaliser l'évaluation expérimentale de sites marchands centrés ou proposant des produits culturels ou équipements multimédias. Pour cela, nous allons nous concentrer sur trois des sites étudiés lors du projet 1 :

- un généraliste ayant une forte accroche sur le multi-media : [www.fnac.com/](http://www.fnac.com/)
- un généraliste se positionnant dans le discount : [www.cdiscout.com](http://www.cdiscout.com)
- un ex-spécialiste qui étend de plus en plus son champ d'action : [www.pixmania.fr/index.html](http://www.pixmania.fr/index.html)

Cette évaluation va être légèrement artificielle au sens où vous ne disposez pas des exigences d'utilisabilité (*usability requirements*) précises liées à ces sites. Nous ne vous demandons donc pas d'établir la stratégie d'évaluation liée à cette étude. La seule indication de ce point de vue concernera la population ciblée par cette évaluation. Deux groupes d'utilisateurs devront être en fait considérés :

- ⤴ usagers experts pour une première moitié d'utilisateurs. Seront considérés ici comme experts les utilisateurs qui ont déjà une bonne expérience de l'achat de produits culturels ou multimédias sur des sites de E-commerce. Attention, lors du ciblage de la population de test, on sera attentif à distinguer les utilisateurs qui connaissent déjà parfaitement le site expérimenté (vrais experts) de ceux qui ne l'ont utilisé au mieux qu'occasionnellement.
- ⤴ primo-utilisateurs pour une autre moitié d'utilisateurs. Un novice n'ayant aucune expérience d'Internet voire de l'ordinateur ne pourra être considéré comme primo-utilisateur : ce n'est pas le site Web que vous évalueriez avec eux, mais leur prise en main de l'outil informatique. On s'intéressera plutôt ici aux personnes ayant une bonne maîtrise d'Internet mais n'ayant pas procédé à des achats sur des sites Web marchands

Par ailleurs, nous nous intéresserons dans cette évaluation qu'à la relation clientèle en général et l'achat / recherche de produits culturels ou numériques. Vous devrez bâtir vos scénarii en conséquence. Il vous est toutefois demandé d'observer **au moins deux utilisateurs** de chaque population cible (experts, primo-utilisateurs) au cours de vos expérimentations.

### Évaluation expérimentale : travail à effectuer

Vous devrez conduire l'ensemble de l'évaluation d'un moins des cinq sites testés. Ce qui m'intéresse dans ce projet et votre capacité à conduire proprement une étude ergonomique et à effectuer une bonne analyse des résultats obtenus. Je serai par ailleurs attentif à la diversité des situations d'interaction retenues pour cette étude. De fait, vous pouvez envisager cette expérimentation de différentes manières :

- Comparatif de deux (ou plus) sites** – Dans ce cas, on aura soin de présenter les mêmes scénarii sur les sites étudiés, avec les deux populations de test,
- Etude de la flexibilité des sites** – Influence du degré d'expertise sur l'interaction. On prendra soin ici de proposer les mêmes scénarii aux deux populations de test.
- Evaluation expérimentale approfondie d'un seul site** – Dans ce cas, toutes les expérimentations seront menées sur le même site, mais je suis attentif au fait que vous observerez des comportements d'utilisateurs différents. Vous savez donc que cette étude nécessitera peut-être plus d'utilisateurs (règle des 5 à 12 utilisateurs).

L'étude sera menée en suivant l'ensemble de la procédure étudiée en cours :

- ⤴ plan d'évaluation : en particulier, définition de tâches variées (4 scénarii différents au minimum) et recrutement des sujets. Les tâches que vous définirez pourront avoir été inspirées des erreurs détectées lors du projet 1, mais il serait dommage de ce limiter à retrouver ces dernières.
- ⤴ plan d'évaluation : rédaction des scripts d'évaluation,
- ⤴ conduite de l'évaluation. Plusieurs techniques de recueil peuvent être envisagées : il vous sera demandé de préciser dans le rapport final comment vous avez procédé,
- ⤴ recueil des données d'évaluation : produire les documents concernés
- ⤴ dépouillement des observations et rédaction d'une synthèse (analyse des erreurs en termes de concepts ergonomiques non respectés).

Au terme du projet, il vous est demandé de rendre un rapport d'évaluation qui rendra compte exhaustivement de l'analyse ainsi conduite.

## Retour des projets

Les projets seront faits en binôme ou en trinôme. Compte tenu de la lourdeur de la tâche, le travail en trinôme est fortement encouragé. J'attends un rapport de synthèse imprimé (recto-verso, un réduction à 2 pages par feuille ne me pose pas problème) qui sera également déposé sur l'ENT Célène en version électronique (fichier PDF).

Le retour des projets devra être fait sur l'ENT d'ici au **2 mai 2014 à 23 :59**. Les version papiers pourront être rendues au secrétariat ou dans mon bureau jusqu'au 8 mai 2014, mais je suppose que vous serez pour la plupart déjà en stage.

## Évaluation du projet

Le projet sera évalué suivant les critères suivants :

- ⤴ rigueur de la démarche méthodologique,
- ⤴ couverture de l'évaluation : diversité et importance des tâches retenues, représentativité de l'échantillon de test, diversité des observables,
- ⤴ pertinence de l'analyse : pertinence des problèmes détectés et de leur analyse (précision de la description, justesse du problème et de sa caractérisation ergonomique),
- ⤴ qualité de la synthèse (qualité rédactionnelle mais également esprit de synthèse).

Le projet comptera pour la moitié de la note finale d'IHM.