Université Rabelais de Tours IUP Blois
UFR Sciences et Techniques
Mastrer2 SIAD

Ergonomie des IHMs

Travaux Pratiques : principes ergonomiques

Ce TP a pour objectif de vous faire découvrir en situation d'usage les principes ergonomiques généraux étudiés en cours. Plus précisément, il va vous être demandé de détecter des problèmes ergonomiques de conception et de les relier à des recommandations vues en cours.

Travail à rendre – Il vous est demandé de rédiger un compte-rendu de TP qui sera évalué. Pour chacune des questions, vous devrez rendre un rapport d'expertise qui précisera :

- La localisation du problème dans la tâche exécutée (par exemple : « *l'utilisateur veut souligner une partie de texte* »)
- Une description en quelques lignes du problème de conception, et des conséquences qu'il avoir à la fois sur la réalisation de la tâche et la perception de l'utilisateur
- Le (ou les) heuristique(s) ou principe(s) ergonomique(s) qui n'a (n'ont) pas été respecté(s). Vous pouvez aussi bien utiliser les principes vus en cours (*observabilité*, *causalité*, etc…) que ceux utilisés par différents auteurs étudiés en cours (Schneiderman, Nielsen, Norman, Bastien et Scapin)
- Le facteur d'utilisabilité qui sera le plus affecté par ce problème.

Attention – Ce TP repose le plus souvent sur le parcours de serveur WWW. Son objectif n'est toutefois pas d'étudier le respect de règles ergonomiques spécifiques au WWW, qui seront étudiés plus tard dans le cours.

Cas d'usage 1 – Serveurs d'information géographique sur la Toile

Dans ce premier exemple, on se propose d'étudier le comportement de plusieurs services de géolocalisation disponibles sur le Web :

- Viamichelin http://www.michelin.fr
- Mappy http://www.mappy.fr
- Google Maps http://maps.google.fr/
- Cadastre national http://www.cadastre.gouv.fr

1) Dans un premier temps, on suppose que l'utilisateur connait précisément l'endroit recherché et ne commet par d'erreur dans la saisie de ce dernier. Cherchez ainsi à localiser l'adresse suivante : *lieu-dit La Guedelais, 35470 Bain de Bretagne.* Pour chaque serveur, documentez les erreurs que vous rencontrerez **éventuellement**.

2) Essayez maintenant d'imaginer des situations moins évidentes du point de vue utilisateur et étudiez le comportement de chaque système.

Cas d'usage 2 – Serveur d'information sportive sur la toile

Classée alors à la 186° place mondiale, la joueuse de tennis française *Julie Coin* a défrayé la chronique lors de l'US Open 2008 en devenant la joueuse la plus mal classée de l'histoire a éliminer la numéro 1 mondiale (on l'occurrence *Ava Ivanovic*) au cours d'un tournoi du grand chelem. Impressionné(e)s par cette performance, vous vous précipitez sur le site de la WTA (*Women Tennis Association*) pour mieux connaître cette joueuse : http://www.sonyericssonwtatour.com/

Cherchez à trouver la fiche consacrée à la joueuse. Documentez les problèmes ergonomiques rencontrés au cours de cette recherche.

Cas d'usage 3 – Serveurs d'information pour les transports en communs

Les organismes de transport en commun disposent désormais de sites Internet autorisant une recherche d'itinéraire. Dans cet exercice, on se propose d'étudier trois sites WWW :

- TPV (Transports du Pays Vannetais) http://www.tpv.fr/
- TUB (Transports Urbains Blaisois[1]) http://www.tub-blois.fr/
- Fil Bleu (Transports publics tourangeaux) http://www.filbleu.fr/

Etudiez l'utilisabilité de ces différents sites pour une tâche de recherche d'itinéraire. D'une manière un peu analogue au cas d'usage 1, on cherchera à étudier différentes situations d'utilisation.

Conseil – Pour ceux qui ne connaissent pas la ville de Vannes, voici un exemple de trajet (bien connu de votre serviteur…) qui pourrait être demandé par un utilisateur : rejoindre la place du *Narhoët* (ou l'arrêt du même nom) depuis la gare SNCF de la ville.

Cas d'usage 4 – Serveur d'information ferroviaire sur la Toile

En cours, j'ai eu l'occasion de louer à l'algorithme de parcours de graphe utilisé par la *Deutsche Bahn* (http://www.bahn.de), en comparaison avec le pitoyable serveur d'information de la SNCF.

Cela ne veut toutefois pas dire que ce site allemand n'est pas exempt de reproches. Nous allons étudier ici un problème d'utilisabilité. Le site de la DB existe dans 9 langues différentes. Un bon point pour lui, lorsqu'on sait que la SNCF ne connait que 7 langues et surtout limite son offre multilingue aux TGV internationaux (service spécifique). Supposez toutefois que vous êtes franco-allemand et que vous utilisez indifféremment, suivant votre humeur, l'un ou l'autre des 2 idiomes pour utiliser ce site. Quel problème risquez vous de rencontrer ? Documentez le problème ergonomique rencontré … qui ne risque pas de se rencontrer sur un site SNCF désespérément monolingue-baguette-béret.

Cas d'usage 5 – Adaptation d'une suite application bureautique

Pour terminer, nous allons comparer deux suites bureautiques :

- La suite *Microsoft Office*,
- La suite libre *Open Office* installée sur vos ordinateurs dans le cadre du plan *OrdiCentre*.

La paramétrisation d'un logiciel est un facteur essentiel de flexibilité. Encore faut-il que le moyen offert à l'utilisateur pour paramétrer son logiciel soit lui aussi utilisable. Discutez de ce point de vue en observant Aller par exemple dans les sous-menus *Outils / Options* des deux suites. Chaque suite a choisi une solution différente pour gérer l'interaction liée à cette paramétrisation, y voyez-vous des problèmes d'utilisabilité.

Remarque – Si Microsoft Office n'est pas installé sur votre ordinateur, vous pouvez réaliser cette comparaison en étudiant le paramétrage du lecteur multimédia (*Windows Media Player*) qui est installé de base sous Windows. Si vous tenez vraiment à comparer des logiciels de même type (mais cette dimension n'intervient peu ici), téléchargez par exemple le lecteur vidéo libre *DivX Player*.

[1] Et non pas Blésois. On distingue en effet les Blésois, habitants de Blois, du Blaisois qui correspond historiquement à la zone d'influence de la ville de Blois !