

Restituer les résultats d'une étude d'ergonomie

(date de rédaction : 24.10.2004)

Sommaire

Introduction

1. Présenter des résultats: aspects généraux
2. Spécificités de la restitution à un client
3. Spécificités de la restitution aux équipes de conception

Conclusion

Pour en savoir plus...

Référence

http://www.ergolab.net/articles/restituer_etude_ergonomie.html

Introduction

Une part importante de la réussite d'une intervention ergonomique tient à la façon dont on présente les résultats. En effet, c'est ce qui déterminera à la fois l'acceptation des propositions ainsi que leur prise en compte réelle dans l'application.

Cet article tente de déterminer quels sont les éléments clés qui font que la communication des résultats d'une étude est efficace. L'idée clé est qu'un bon rapport d'ergonomie doit avant tout être utilisable. Il doit être facile à lire, facile à comprendre, illustré et adapté au public.

1. Présenter des résultats: aspects généraux

Un document présentant les résultats d'une étude ergonomique doit respecter des règles simples pour en faciliter la lecture et l'application. Ces premières règles sont valables quelque soit le public.

1.1. Ecrire une synthèse de l'intervention et de ses conséquences

Pour permettre au lecteur d'avoir une vue globale de l'intervention sans entrer dans le détail des recommandations, il est indispensable de fournir un résumé des résultats et recommandations associées.

Il s'agit de lister les points-clés de l'intervention et leur influence sur l'architecture et l'interface de l'application étudiée. Dans le cas d'un travail sur une interface existante, cette synthèse ne doit pas uniquement être centrée sur les modifications à apporter (autrement dit sur les points négatifs à corriger). Elle doit aussi souligner les aspects positifs importants.

1.2. Définir une hiérarchie de recommandations

Un rapport d'ergonomie peut vite ressembler à une suite de recommandations difficilement lisible. Lorsqu'on est immergé dans le métier d'ergonome, cet aspect est moins critique que pour un lecteur non averti.

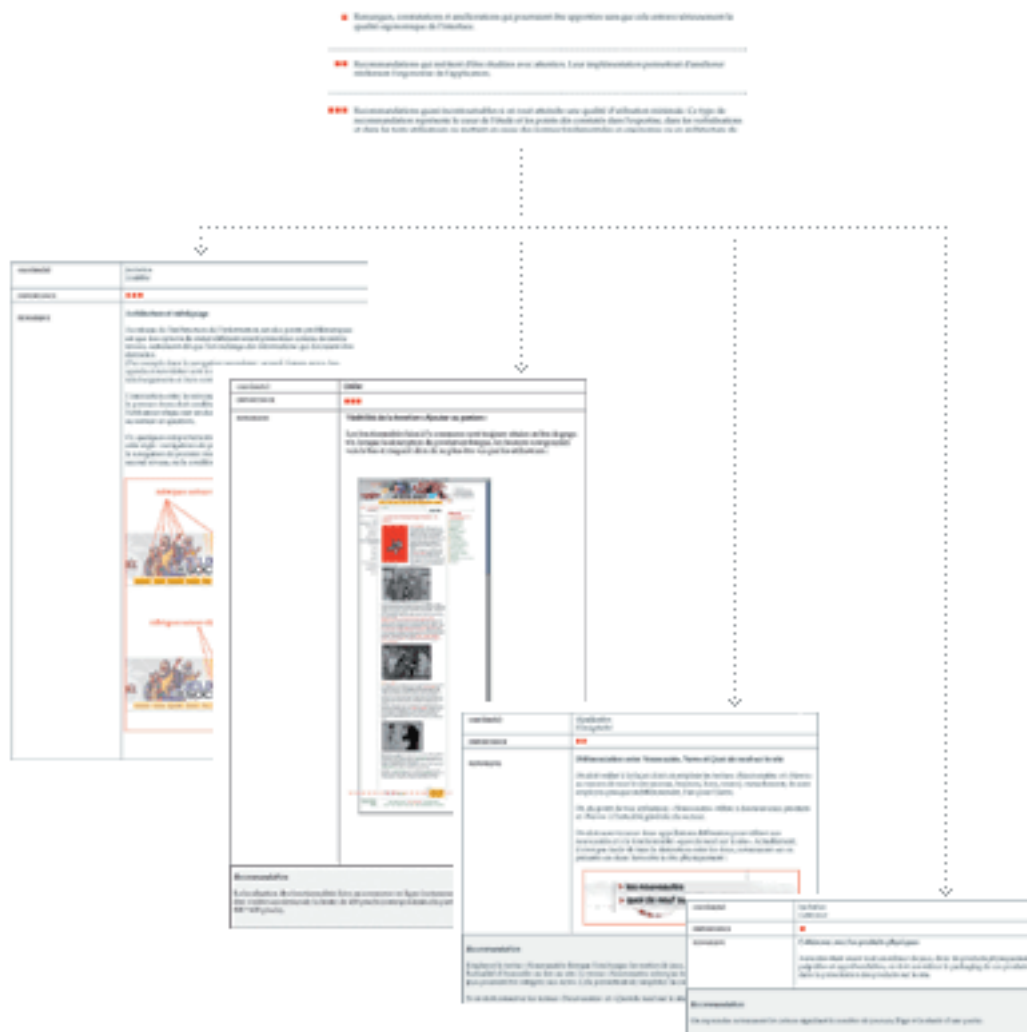
En effet, la hiérarchie des défauts de l'interface est implicite du fait de notre base de connaissances sur l'ergonomie informatique. Le risque est d'écrire un rapport avec cette base de connaissances en arrière-plan, sans réellement adapter la présentation des recommandations à un lectorat novice.

Cependant, pour quelqu'un d'extérieur, il est primordial de cerner rapidement les points centraux et les points de détail. En effet, **il est beaucoup plus facile d'appréhender les recommandations si on peut leur associer une valeur d'importance.**

On améliorera donc la lisibilité et l'efficacité du rapport en mettant en valeur les points les plus importants.

On conseille de définir une échelle au début du document, permettant sans lire le document en entier de cerner rapidement les points clés de l'intervention. Ce sont d'ailleurs les points de plus haut niveau qui seront repris dans la synthèse.

Cette échelle permet d'associer à chaque recommandation une évaluation sur leur impact:



Présentation de 4 recommandations en fonction d'une hiérarchie commune, permettant de saisir rapidement l'importance relative de chacune des recommandations.

L'échelle d'importance des recommandations est composée de plusieurs niveaux d'importance. L'importance d'une recommandation est évaluée en fonction des conséquences pour la qualité d'utilisation si cette recommandation n'est pas appliquée.

Si l'on veut faciliter la lecture il faudra limiter le nombre de niveaux maximum à 10. A l'inverse, le nombre de niveaux doit être suffisant pour distinguer des problèmes aux impacts différents. En fonction de l'application étudiée, on peut avoir besoin de plus ou moins de niveaux.

Par exemple, une échelle en 5 points pourrait distinguer :

- Les simples remarques, les constatations et les améliorations qui pourraient être apportées sans que cela entrave réellement la qualité ergonomique de l'application.
- Les recommandations qui permettent d'améliorer des éléments mineurs de l'interface (et non la qualité globale du site). On peut se permettre de ne pas suivre ces recommandations sans que cela risque de mettre en défaut l'utilisabilité générale de l'application.
- Les recommandations qui méritent d'être étudiées avec attention. Leur implémentation permettrait d'améliorer réellement l'ergonomie de l'application.
- Les recommandations quasi-incontournables, représentant le cœur de l'étude et les points essentiels, mettant en cause des normes fondamentales en ergonomie ou en architecture de l'information.
- Les remarques sur les éléments clairement bénéfiques pour l'utilité ou l'utilisabilité de l'interface.

1.5. Adapter la présentation au support

La présentation de l'intervention peut être écrite et/ou orale. Le rapport écrit est généralement la présentation exhaustive. Il décrit les objectifs de l'intervention, la démarche et la méthodologie employées. Suit la procédure, puis les résultats et solutions potentielles. On peut enfin proposer des interventions futures pour affiner les résultats.

Il existe un gabarit de rapport destiné aux professionnels de l'ergonomie informatique, permettant d'écrire des rapports de tests utilisateurs selon une convention commune. Ce template est appelé le CIF (Common Industry Format, voir les lectures complémentaires) et tend à devenir une norme pour la rédaction des rapports.

La restitution orale permet de discuter des résultats avec les clients ou avec d'autres experts intégrés au projet. Elle doit être concise et ne présenter que les points essentiels de l'étude.

1.6. Adapter la présentation au public

La meilleure manière d'être compris et que les recommandations soient appliquées est d'adapter les documents de restitution au public.

Les lecteurs peuvent être les clients, les équipes de développement et de design, des collègues ergonomes et architectes de l'information, des rédacteurs, etc.

Il est rarement possible d'écrire autant de documents que de publics. On doit donc écrire les documents avec ces notions en tête. Les rapports écrits sont souvent destinés au client, tandis que les équipes de conception liront plutôt les documents de spécification concrets, ceux représentant les gabarits de pages, les chartes ergonomiques...

La réussite de l'intervention dépendra du fait que l'on réussira ou pas à faire passer les idées en fonction de l'action attendue de la part du lecteur. Faire comprendre, convaincre, être assez réaliste ou précis pour que la recommandation puisse être appliquée... Tous ces objectifs demandent d'écrire des documents adaptés.

On peut distinguer deux grands groupes de lecteurs, avec des objectifs d'écriture différenciés. On doit d'une part présenter les résultats clés au client et permettre à l'équipe projet de travailler à partir de ces résultats.

2. Spécificités de la restitution à un client

Faciliter la lecture des recommandations

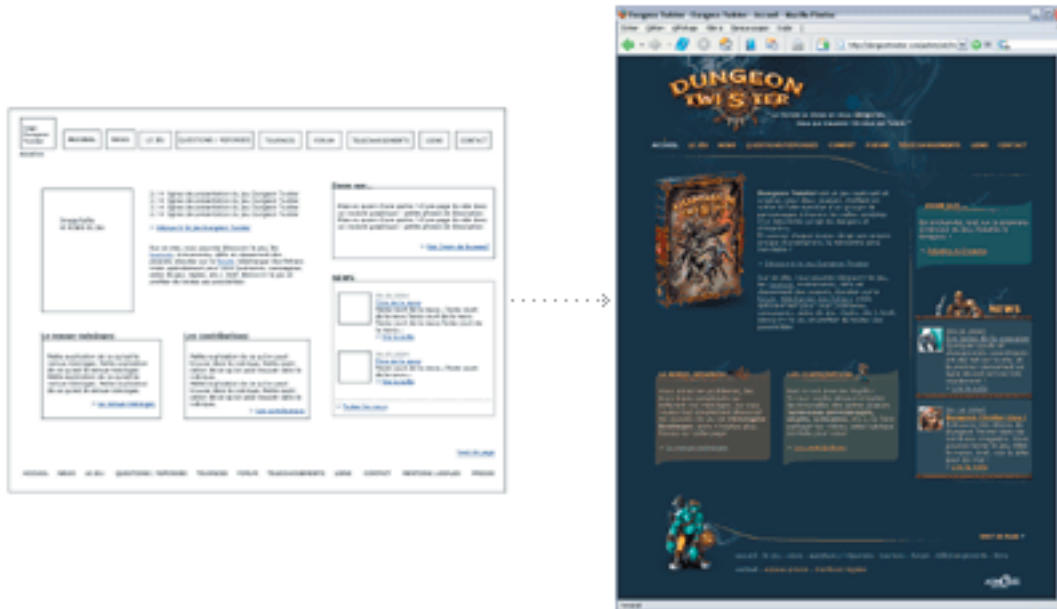
Le rapport d'ergonomie doit être vu comme support de communication avec le client. Dans cet objectif, plusieurs idées permettent d'optimiser la présentation:

- Proposer des solutions de conception en accord avec les recommandations
- Extraire des citations de verbalisations utilisateurs
- Sélectionner des extraits vidéo de sessions de tests utilisateurs
- Fournir des copies d'écrans des pages et objets d'interface analysés
- Présenter les façons dont les applications concurrentes traitent le sujet
- Proposer des solutions (ne pas uniquement citer les problèmes)
- Inclure les éléments positifs de l'étude

Il faut ajouter à cette liste les recommandations générales que nous évoquions au début de cet article.



» **Maquettes**: il s'agit de représentations statiques d'une page d'un site ou d'une application. On doit y formaliser les éléments présents, leur taille approximative, leur localisation, leur appellation. Ces gabarits de pages peuvent intégrer des notions de zoning (division de la page en espaces d'information). Ils mentionnent alors la taille relative des éléments en nombre de pixels. Ce sont ces gabarits qui permettront au designer de travailler sur une base ergonomique correcte.



Exemple de gabarit de page et de son pendant graphique.

Source: www.dungeontwister.com

» **Zooms sur des éléments**: les maquettes peuvent concerner un élément plus précis de l'interface afin d'orienter la conception de l'application (que ce soit du point de vue du design ou de la technique). Ainsi, on peut présenter un gabarit de page global, accompagné d'un zoom concernant un bouton dans cette page, et les différents états qu'il doit prendre:



Ces zooms sur des éléments particuliers de l'interface permettent d'être précis dans les spécifications, et d'insister sur des points que l'on sait potentiellement problématiques pour les concepteurs.

Fournir un exemple précis de mise en oeuvre d'une recommandation permet que de cet exemple puisse découler d'autres applications réussies.



L'application d'une recommandation générale sur un élément donné de l'interface (ici, un lien de téléchargement d'un fichier) permet aux concepteurs de mieux comprendre comment ils pourront l'appliquer pour tous les autres éléments semblables.

Toutes ces spécifications peuvent faire l'objet d'une charte ergonomique, donnant des directions sur la conception de chacun des éléments de l'application. Un tel document pourra s'appuyer sur des exemples d'application positifs et négatifs afin de guider la conception de façon optimale. L'objectif de ce type de document est de laisser des marges de manoeuvre tout en étant directif sur les éléments fondamentaux.

Spécifications pour chaque pôle projet

Lorsqu'une recommandation entraîne des modifications ou une attention particulière au niveau de la conception, il est nécessaire de le notifier. Ces notes doivent être essaimées au long des documents, et reprises par "métier" de façon à faciliter leur mise en oeuvre par les personnes concernées.

La restitution comme support de communication

La formalisation de documents de restitution permet d'ouvrir la discussion et les négociations au sein de l'équipe. Ces formalisations doivent être conçues et discutées tout au long du projet.

Elles sont en effet un moyen de valider ou de modifier les recommandations. Proposer des spécifications aux concepteurs permet de discuter de la pertinence des recommandations au vu de critères externes à l'ergonomie. Les recommandations devront ainsi être pondérées en fonction du design, du marketing, de la technologie...

Conclusion

La restitution de documents est le point central d'une intervention ergonomique. C'est en effet à partir de cette restitution que des modifications pourront être engagées sur l'interface.

L'objectif est donc double: proposer des recommandations en les argumentant par des exemples concrets, et écrire des spécifications qui soient les plus claires possibles pour les équipes de conception.



Pour en savoir plus...

Why Usability Findings & Recommendations Don't Get Used, Janice James (Activator), UPA 2004 Idea Markets (2004).
(http://www.upassoc.org/usability_resources/conference/2004/im_james.html)

Writing Usability Reports (fichier pdf, 15Ko), Gaffney, J. InfoDesign (2001).
(<http://www.infodesign.com.au/ftp/WritingUsabilityReports.pdf>)

Comparative Usability Evaluation, DialogDesign. Le site du projet CUE, avec possibilité de télécharger tout ce qui concerne chacune des sessions de CUE, et notamment les documents de restitution fournis par les participants et leur analyse par l'équipe de DialogDesign.
(<http://www.dialogdesign.dk/cue.html>)

Common Industry Format Usability Tests (fichier pdf, 128 Ko), Bevan, N., Proceedings of Usability Professionals Association Conference, Scottsdale, Arizona (1999).
(<http://www.usability.serco.com/papers/cifus.pdf>)

Le site du projet Industry Usability Reporting (IUSR), présentant le CIF.
(<http://zing.ncsl.nist.gov/iusr/>)

Le site du CIFTer, Common Industry Format - Testing of usability Evaluation Reports.
(<http://zing.ncsl.nist.gov/cifter/>)

Un exemple de document respectant le CIF, Brown, A. & Davidson, C. (1999).
(http://zing.ncsl.nist.gov/iusr/documents/diarymate_v32.htm)