

Représentation contextualisée des pratiques des utilisateurs

Patrick Brézillon *, Charles Tijus **

* LIP6, Case 169, Université Paris 6, 8 rue du Capitaine Scott, 75015 Paris

E-mail: Patrick.Brezillon@lip6.fr - <http://www-poleia.lip6.fr/~brezil/>

** Laboratoire Cognition & Usages, Université Paris 8, 2, rue de la Liberté,
93526 Saint-Denis Cedex 02, E-mail: tijus@univ-paris8.fr

Résumé. Le contexte intervient dans toute étude du comportement humain. Nous présentons les graphes contextuels qui sont utilisés dans de nombreux domaines comme l'intelligence artificielle, la psychologie, la sécurité informatique, la gestion d'incidents, le diagnostic médical, ... L'idée centrale de ce formalisme est la représentation au même niveau des éléments de compréhension d'un utilisateur et des éléments contextuels dans lesquels les éléments de compréhension prennent un sens et ont une validité. Nous donnons un exemple dans le domaine de la recherche d'information. Cette modélisation de l'utilisateur au travers de ses actions offre un intérêt pour redéfinir les tâches prescrites dans le cadre du travail collaboratif.

1 Introduction

Le traitement des données contextuelles joue un rôle dans tous les domaines où le raisonnement intervient, comme pour la compréhension, l'interprétation, le diagnostic, ... Ce traitement repose sur une expérience qui n'est généralement pas explicitée, et sur une notion, ce qu'on appelle contexte, qui n'a pas toujours une définition consensuelle suffisamment précise pour être opérationnel (Bazire et al., 2005). Toutefois, une composante consensuelle de cette définition est que le contexte est toujours relatif à quelque chose : le contexte d'un raisonnement, le contexte d'une action, le contexte d'un objet, ... Nous nommons focus ce référent du contexte (Brézillon, 2005) et nous proposons un modèle du raisonnement de l'utilisateur, prise comme personne qui comprend, interprète, et diagnostique pour agir sur un dispositif, qui est basé sur le traitement contextuel des données.

Dans la réalisation d'une interface, il est bien connu que toute procédure aussi détaillée soit-elle laisse implicite un certain nombre de choses qui font que la procédure n'est jamais universelle : l'interface ne fonctionne pas sur tel ou tel navigateur, les couleurs sont mal calibrées sur un ordinateur, un utilisateur rejette systématiquement les *cookies*, etc. Clairement, il est nécessaire de prévoir des variations autour de la procédure. Les procédures théoriques (et parfaites) sont généralement adaptées par les utilisateurs pour prendre en compte le contexte de leur focus. Le raisonnement pratique de l'utilisateur n'est pas un raisonnement logique et théorique pour lequel l'opération conduit à la conclusion. Au contraire, le raisonnement pratique a plus le statut d'un raisonnement inductif et probabiliste : la conclusion ne peut être inférée à partir des seules prémisses. Il s'agit d'une situation générale. Un exemple montre qu'à partir d'une suite de caractères « A p s E k U O h f P s E », la consigne « parmi les voyelles, barrer la consonne » fait barrer le caractère « P », alors même qu'une consonne ne peut être une voyelle (Tijus, 2001) : toutes les voyelles, dans ce contexte étant des majuscules, la conclusion conduit à choisir la consonne en majuscule.