Ergonomie des Interfaces (EIHM) M1 – Info S. Caffiau - année 2013/2014

Tous documents autorisés. Le barème noté est indicatif. Vous pouvez réaliser les exercices dans l'ordre que vous souhaitez. Notez la référence de la question avant d'y répondre. En cas d'ambiguïté dans l'énoncé, indiquez ce que vous en avez compris, il en sera tenu compte pour la correction.

Exercice 1 : Questions de cours (6 points)

<u>Indication</u>: Vous pouvez inclure dans vos réponses des schémas, des exemples (VOS exemples, pas ceux du cours), tout ce que vous jugerez utile à la compréhension du lecteur.

Question 1 : Quelles sont les caractéristiques d'un processus de conception centré utilisateur ?

Question 2 : Expliquez ce qu'est l'oculométrie. Donnez un exemple d'utilisation pour l'évaluation d'un site web.

Question 3 : Définissez avec vos propres mots la différence entre efficience et efficacité (Vous pouvez utiliser un exemple pour)

Exercice 2 : Evaluation utilisabilité (10 points)

Contexte: Nous sommes au début d'un projet qui a pour but la conception et le développement d'une IHM web pour un magasin de produits culturels. La première tâche pour laquelle vous avez été engagé consiste à faire une analyse de l'existant (i.e. des sites de la concurrence). Après une enquête à large échelle (par questionnaire envoyé à des mailing listes), vous avez les 3 sites les plus utilisés par vos participants pour acheter des produits culturels physiques: fnac.com, cultura.com, amazon.fr. La plus grande part du chiffre d'affaire de votre client porte sur la vente de livres neufs. Vous allez donc axer votre analyse de l'existant sur la consultation et la commande de livres.

1) Partie 1 - Analyse experte

Votre client est un commerçant, en priorité vous allez faire une critique (experte) des éléments d'interaction que les concurrents utilisent pour la gestion du panier. Pour les besoins de cet examen, vous n'allez couvrir que quelques éléments lors de cette phase d'évaluation.

Question 4 : Les logos représentants le panier

Sur les pages d'accueil, les 3 sites étudiés ont pour représentation des paniers :



Question 4.a : Comparez ces 3 représentations en terme :

- d'informations représentées (Qu'est ce que l'internaute sait sur son panier en voyant ces représentations ?)
- d'affordance (Qu'est ce que ces représentations suggèrent comme interactions possibles pour l'internaute et quel est le résultat attendu ?)

<u>Question 4.b</u>: Expliquez en quoi le critère "Correspondance du système avec le monde réel" (critère des heuristiques de Nielsen) est suivi ou non dans ces représentations ?

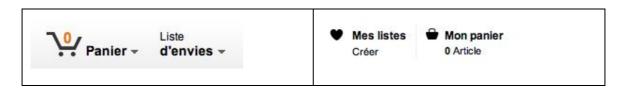
<u>Question 4.c</u>: D'après cette analyse, que proposez-vous pour la représentation du panier sur la page d'accueil du site que vous allez concevoir ? Quelles seront les informations présentées ? Quelles sont les interactions qui devraient être suggérées ?

<u>Indication</u>: Nous n'attendons pas de représentation graphique pour cette question mais une spécification justifiée de ce qu'il faudra maquetter lors d'une étape ultérieure.

Question 5 : Placement des éléments d'interaction

Deux des sites étudiés proposent de créer des listes d'envies. Dans les deux cas, les éléments d'interaction qui permettent la gestion des listes sont placés à côté de ceux qui permettent la gestion des paniers, dans le Header, à droite de la barre de recherche. Cependant, Amazon propose de placer la gestion de la liste d'envies à droite de la gestion de panier alors que Fnac.com propose de placer la gestion des listes d'envies à gauche de la gestion de panier.

Amazon.fr	Fnac.com
-----------	----------



Votre client vous demande ce qui est préférable pour son site. Répondez en argumentant. <u>Indication</u> : Si vous ne pouvez trancher entre les deux placements, indiquez ce qu'il vous faut comme information supplémentaire et comment vous proposez de l'obtenir.

Question 6 : Ajout d'un produit dans le panier

Après ajout d'un produit dans le panier (par clique sur le bouton "panier" situé en-dessous de chaque produit), vous obtenez l'interface ci-dessous :



Après avoir rappeler la définition du feedback, critiquez celui obtenu après ajout d'un produit dans le panier pour ce site (les points positifs ET négatifs).

2) Partie 2 - Evaluations utilisateur

Après l'analyse experte complète réalisée sur les trois sites concurrents (et qui se focalisez principalement sur la gestion du panier), vous souhaitez vous intéressez à la tâches de recherche d'un produit. Dans un premier temps vous allez considérer la recherche d'un produit par navigation (ie : **sans** utilisation de la barre de recherche). Votre objectif est de concevoir un

menu de navigation qui permet de trouver les produits le plus rapidement possible (avec le moins d'erreurs possible).

Question 7: Les items du menu

Contrairement aux sites concurrents que vous avez étudiés, votre site ne vend que des livres, vous ne pouvez donc pas vous fier totalement à une étude des items de leurs menus pour concevoir le votre. Votre client a un logiciel qui référence tous les livres qu'il vend et qui est utilisé (avec succès) pour ses vendeurs, il vous propose de vous donner la structure qui y est utilisé.

Donnez les avantages et les inconvénients de cette proposition.

<u>Indication</u> : Raisonnez en terme de conception centrée utilisateur et en terme de coût/bénéfice pour votre client.

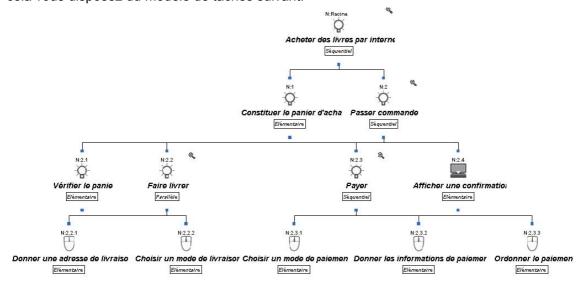
Question 8: Structuration du menu

Il a été décidé de garder les items proposés par votre client mais pas la structure dans laquelle ils étaient ordonnés. Vous devez les hiérarchiser pour concevoir le menu.

Proposez une méthode pour obtenir la hiérarchie (Justifiez).

Exercice 3 : Conception à partir de modèle de tâches (5 points)

Vous devez concevoir la partie dédiée à la procédure de commande d'un site marchand. Pour cela vous disposez du modèle de tâches suivant:



Vous ne vous intéressez pas à la tâche Constituer le panier d'achat.

Question 9 : Scénarios à partir d'un modèle de tâches

Sans prendre en compte les tâches éventuelles de retours en arrière, donnez :

- 2 scénarios qui doivent pouvoir être réalisés conformément à cet arbre de tâches
- 1 scénario qui ne doit pas pouvoir être réalisé

<u>Indication</u>: les scénarios sont ici composés d'une succession de tâches réalisées.

Question 10 : Séquences d'actions conforme au modèle de tâches

Les rectangles de l'annexe correspondent aux pages web correspondantes aux 4 étapes pour passer commande :

- Vérifier le panier
- Faire livrer
- Payer
- Confirmer paiement

Indiquez comment passer de l'un à l'autre et, conformément au modèle de taches, sous quelle(s) condition(s). N'oubliez pas de joindre l'annexe à votre copie et d'y ajouter votre numéro d'anonymat.

Indication: Vous pouvez compléter les dessins