

Projet IHM - RICM4

FRÉBY Rodolphe - BARBIER Jérôme - HUSSON Augustin - LABAT Paul

14 décembre 2013

Table des matières

1	Introduction	2
2	Guidage	2
2.1	Incitation	2
2.2	Groupement / Distinction entre items	3
2.3	Feedback immédiat	4
2.4	Lisibilité	5
3	Charge de travail	6
3.1	Brièveté	6
3.2	Densité informationnelle	6
4	Contrôle explicite	6
4.1	Actions explicites	6
4.2	Contrôle utilisateur	7
5	Adaptabilité	7
5.1	Flexibilité	7
5.2	Prise en compte de l'expérience utilisateur	8
6	Gestion des erreurs	8
6.1	Protection contre les erreurs	8
6.2	Qualité des messages d'erreur	9
6.3	Correction des erreurs	9
7	Homogénéité et cohérence	9
8	Signifiante des codes et dénomination	10
9	Compatibilité	10
10	Conclusion	11

1 Introduction

L'objectif de ce rapport est de présenter le logiciel ConcurTaskTree Environnement (CTTE), en étudiant et analysant son ergonomie. Il s'agit d'un outil pour la création et la modification via une interface graphique d'un arbre de tâches, qui n'est pas dans sa version actuelle fait pour des novices. Notre groupe a donc pour objectif d'étudier le logiciel, de proposer une solution alternative, et enfin de la réaliser. Tout au long de ce premier rapport, nous allons fournir une analyse critique de CTTE, d'explicitier ses forces et ses faiblesses, en nous appuyant sur les critères ergonomiques de Scapin et Bastien.

2 Guidage

Cette première partie regroupe 4 sous-critères, l'incitation, le groupement / distinction entre items, le feedback immédiat et la lisibilité. Le guidage représente l'ensemble des moyens qui sont mis en œuvre pour informer, conseiller et diriger au mieux l'utilisateur lors de ses interactions avec l'ordinateur.

2.1 Incitation

Cette première sous partie recouvre les moyens mis en place afin d'explicitier à un utilisateur les actions qu'il peut effectuer. Cela permet à l'utilisateur de savoir dans quel contexte il se trouve.

Dans le cadre de CTTE, le logiciel nous indique bien quel bouton nous avons sélectionner grâce à un verrouillage sur l'image de celui-ci.



FIGURE 1 – On remarque bien quel bouton est sélectionné

Cependant, nous remarquons que les actions n'étant pas réalisables ne voient pas leur bouton grisé, bloqué, ce qui n'aide pas l'utilisateur à savoir la liste des actions autorisées pour le contexte dans lequel il se situe.

2.2 Groupement / Distinction entre items

Ce critère concerne l'organisation des différentes fonctionnalités les unes par rapport aux autres, de leur regroupement entre elles ou non.

On remarque dans CTTE que dans l'ensemble, les groupes de fonctionnalités sont généralement bien séparées, avec un trait marquant bien les limites. Comme vous pouvez le remarquer avec l'image ci-dessous, les éléments liés aux modifications générales du documents sont regroupés en haut à gauche (1), ceux pour la gestion des opérateurs sur les arbres sont regroupés sur la gauche de la zone de travail (2), et ainsi de suite pour la totalité des blocs.

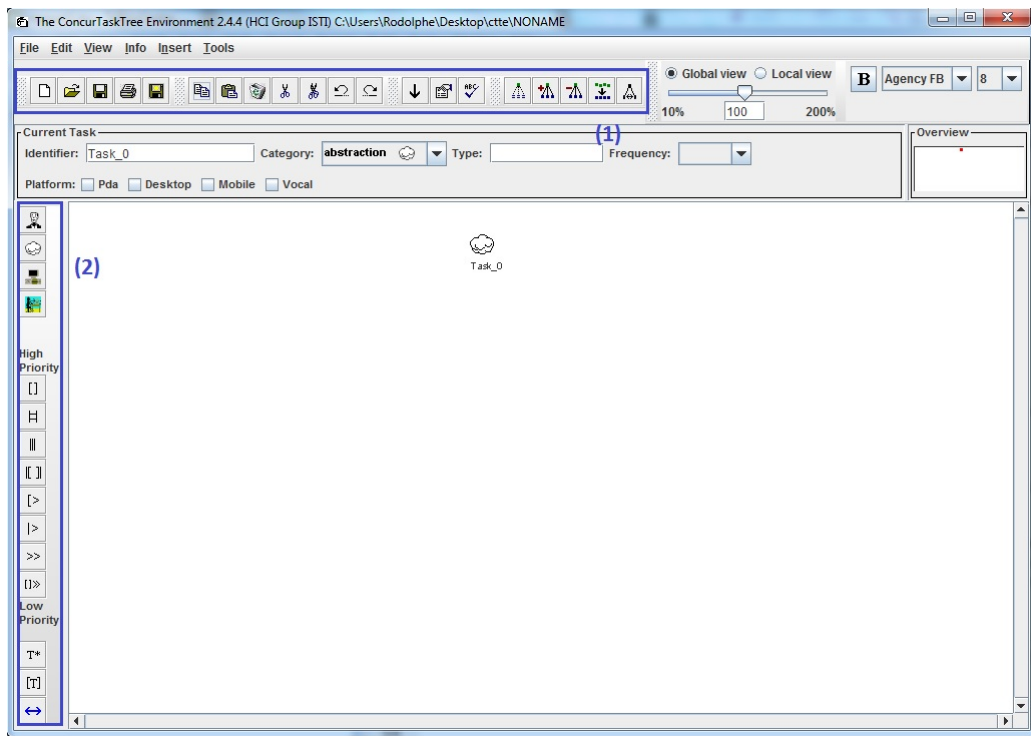


FIGURE 2 – Les fonctions sont regroupées par ensemble

Il en est de même pour les différents menus déroulants, regroupant des groupes de fonctionnalités ensemble, et les séparant en de sous groupe de manière distincte.

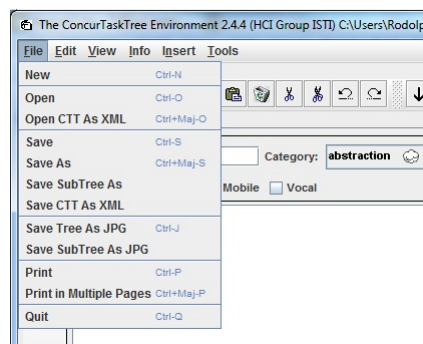


FIGURE 3 – Le regroupement des options dans le menu *File*

Par contre, nous pouvons noter un léger soucis quand au déplacement de certains bloc, sur le premier bandeau horizontal. Nous ne pouvons les placers comme nous le souhaitons. Le bloc déplacé se retrouve forcément au fond à droite, ou hors du logiciel. On peut aussi remarquer que les boutons liés à la police de caractère ne sont pas forcément bien placés.



FIGURE 4 – Les différents groupes de boutons ne sont agencable que par décalage à droite

Néanmoins, dans son ensemble, le logiciel possède une architecture des différentes fonctionnalités qui nous paraît cohérente.

2.3 Feedback immédiat

Cette partie permet de montrer à l'utilisateur que les actions qu'il a effectué ont bien été prise en compte par le système.

Notre première remarque se porte sur la sauvegarde du document. En effet, au moment d'effectuer celle-ci, aucun message ou indication n'est envoyé à l'utilisateur (le bouton sauvegarder n'est pas grisé) pour lui confirmer que son document a bien été enregistré. De même, le zoom n'est pas en temps réel, ne permettant pas à l'utilisateur de voir directement les modifications qu'il effectue.

Cependant, pour la création d'arbre par exemple on remarque bien que la demande a été prise en compte, puisque celui-ci se construit à chaque clic. De plus, en passant simplement sa souris sur un bouton, l'utilisateur peut observer une modification de la couleur du fond, lui indiquant bien quel bouton il survol avec sa souris, en plus d'avoir un message donnant le nom de celui-ci.

2.4 Lisibilité

Le dernier point est la lisibilité. Cela correspond à l'idée que les informations données à l'utilisateur soient facilement compréhensibles et cohérentes pour lui, et qu'elle soient facilement visibles.

Un premier problème se pose dans le logiciel CTTE par rapport au fait que l'interface est bien trop chargée de bouton. Un utilisateur novice aura rapidement du mal à s'y retrouver, se perdant dans la masse de fonctionnalités présentées par les différents boutons, souvent bien trop petit. Nous remarquons également que certains bouton représentent des actions très spécifiques, qu'un nouvel utilisateur n'arrivera pas à comprendre sans une aide extérieure.

La police de caractère des différents nœuds et feuilles de l'arbre n'est également pas assez grande pour être lue correctement, et n'est pas forcément une police de caractère agréable (*Agency FB*), et l'ajout continu de branches entre les différents nœuds et feuilles se fait sur les noms des tâches, rendant difficile la lecture. Un dernier problème provient du fait qu'après une copie, on se retrouve avec des noms en doubles, donc il peut être difficile en récupérant le document quelques jours après une session de travail de se souvenir de qu'elle tâche était la tâche originelle si le nom n'avait pas été changé.

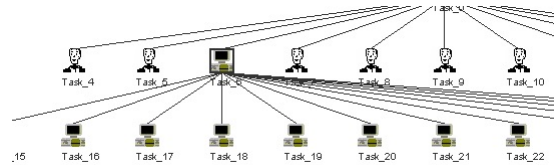


FIGURE 5 – Il devient difficile de lire le nom de certaines tâches...

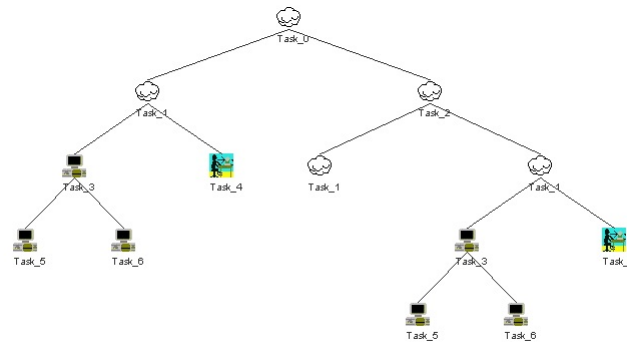


FIGURE 6 – Après une copie, on remarque bien que certaines tâches ont le même nom

3 Charge de travail

Ce critère évalue la facilité de l'utilisateur à atteindre ses objectifs, de la manière la plus rapide et la plus facile possible. Celui-ci est divisé en 2 sous-critères : la brièveté et la densité informationnelle.

3.1 Brièveté

Dans un logiciel, les éléments de l'interface ne doivent pas donner un nombre trop important d'informations diverses à un utilisateur, pour éviter celui-ci à tout mémoriser.

Pour le logiciel CTTE, on remarque qu'une fois le logiciel pris en main, la création d'un arbre se fait simplement, sans avoir à passer par un grand nombre d'étapes. C'est en général le cas pour la grande partie des actions.

De plus, la plupart des éléments de l'interface en eux-même ne demandent pas nécessairement un effort conséquent de mémorisation, notamment par le fait qu'ils ne contiennent pas un nombre énorme d'informations.

3.2 Densité informationnelle

La limitation de la charge de travail passe également par la pertinence des contenus livrés à l'utilisateur. Il faut limiter au mieux le nombre d'information présentées en même temps.

Comme expliqué précédemment, CTTE est bien trop chargé. Par exemple, les options de modifications de la police peuvent ne pas être affichées mais disponibles dans les propriétés d'un nœud / feuille, la possibilité d'enregistrer en *jpg*, la possibilité d'imprimer, ou d'ouvrir un nouveau document. Nous avons remarqué pendant l'utilisation du logiciel que ces fonctionnalités n'étaient pas utilisées souvent, et donc d'une certaine manière surchargent l'interface. L'icône corbeille n'est pas forcément utile également en elle-même, la suppression étant généralement effectuée par la pression sur la touche *Suppr.*

Ce genre d'option peut en règle générale être simplement laissé dans les différents menus déroulants aux endroits adéquats.

4 Contrôle explicite

Le contrôle explicite exprime la prise en compte par le système des actions des utilisateurs et le contrôle de ceux-ci sur le traitement de leur section. Deux sous-critères participent à cela : action explicite et contrôle utilisateur.

4.1 Actions explicites

Ce critère concerne la relation entre le fonctionnement de l'application et les actions des utilisateurs. L'ordinateur doit exécuter seulement les actions demandées par l'utilisateur.

Lors de l'utilisation du logiciel, nous avons pu remarquer qu'aucune action n'était effectuée sans demande de l'utilisateur, par elle-même. L'utilisateur possède bien le contrôle du système. néanmoins, on remarque la perte de contrôle d'un nœud / d'une feuille lors d'un *drag and drop* si on déplace la souris trop rapidement.

4.2 Contrôle utilisateur

L'utilisateur doit toujours avoir la main, et pouvoir contrôler le déroulement des traitements informatiques en cours.

Tout d'abord, le logiciel permet d'effectuer une action arrière aussi longtemps que cela est possible, permettant à l'utilisateur d'annuler une modification qu'il aurait effectué après le début, celle-ci étant conservées depuis le début de la session. Il peut également s'il le souhaite revenir en avant (avec un petit soucis de raccourcis clavier *CTRL + Z* doublement affecté pour le retour arrière/avant).



FIGURE 7 – Un raccourcis clavier est affecté deux fois

Pour ce qui est de la possibilité de l'annulation d'un traitement en cours, nous n'avons pas réussi à trouver la possibilité de le faire, car nous n'avons pas vu d'action prenant un temps suffisamment considérable pour avoir la possibilité de l'annuler.

5 Adaptabilité

Ce critère concerne la capacité d'un système à réagir selon le contexte, et également selon les préférences et besoin de l'utilisateur. Deux sous-critères sont à démarquer : flexibilité et prise en compte de l'expérience utilisateur.

5.1 Flexibilité

Pour cette section, nous avons cherché à vérifier si l'utilisateur pouvait personnaliser l'interface afin de prendre en compte ses habitudes de travail.

Certaines barres d'outils sont déplaçables, mais comme exprimé précédemment, elles sont certes extractible, mais difficilement déplaçable à la convenance de l'utilisateur. De plus, les boutons sont associés à leur barre, qui n'est pas en elle-même personnalisable. Il aurait été intéressant de permettre à l'utilisateur d'ajouter ou d'enlever des boutons en fonction de ses habitudes de travail.

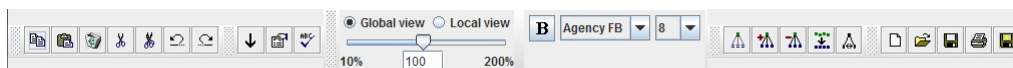


FIGURE 8 – On remarque vite que le placement devient bizarre et mal organisé

5.2 Prise en compte de l'expérience utilisateur

Nous allons maintenant analyser les différents moyens mis en oeuvre afin de prendre en compte le niveau d'expérience de l'utilisateur.

En premier lieu, le logiciel ne fournit que très peu d'aide pour un utilisateur débutant. L'interface est la même que l'utilisateur débute ou soit un expert. Un novice n'est pas guidé afin de pouvoir facilement apprendre les différentes fonctionnalités. De plus, l'indication quand un utilisateur passe sa souris sur un bouton ne fait que donner le nom de celui-ci, ne l'aidant pas à comprendre forcément son utilisation.

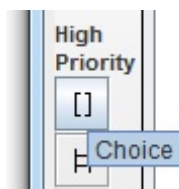


FIGURE 9 – Le mot *Choice* seul n'aide pas à la compréhension

En revanche, on notera la présence de raccourcis claviers, qui sont un plus pour les utilisateurs confirmés, même si comme expliqué précédemment le raccourci *CTRL + Z* est affecté à deux actions distinctes.

6 Gestion des erreurs

La gestion des erreurs concerne tous les moyens qui permettent d'éviter ou bien de réduire les erreurs, mais également de les corriger si celles-ci surviennent.

6.1 Protection contre les erreurs

Nous allons dans un premier temps chercher les moyens mis en oeuvre pour détecter et prévenir les erreurs faites par l'utilisateur.

Nous remarquons d'abord qu'il n'est pas possible de sélectionner deux boutons en même temps, ce qui en soit est une bonne chose. Cependant les boutons qui ne devraient pas pouvoir être utilisés ne sont pas grisés. Un autre point est également à noter : lorsqu'un utilisateur modifie le champ type dans *current task*, il peut rentrer n'importe quelle valeur, alors qu'il semblerait qu'une valeur spécifique soit attendue (visible en cherchant en particulier les propriétés du noeud / de la feuille). On ne sait pas si la modification est ou non prise en compte par le système, si celui-ci à traiter l'erreur, ce qui est déroutant pour l'utilisateur.

6.2 Qualité des messages d'erreur

L'importance d'un message d'erreur est d'être pertinent et de faciliter la lecture de l'information donnée à l'utilisateur quant à la nature de l'erreur commise.

Pour cela, lors de l'apparition d'une fenêtre signalant une erreur (notamment lorsqu'on clic sur *check model structure*, nous remarquons un message d'erreur clair nous indiquant la localisation de l'erreur avec la possibilité de mettre en surbrillance celle-ci. Nous avons également l'information de pourquoi l'erreur s'est produite.

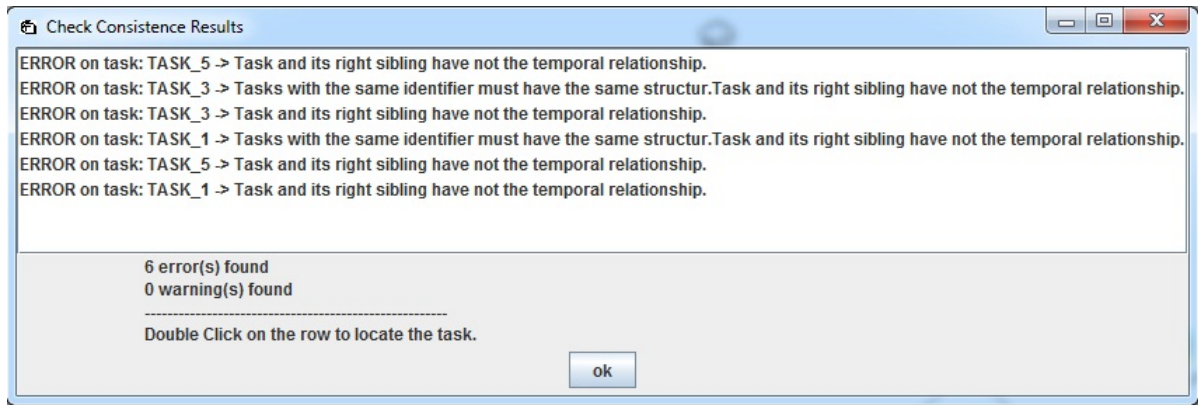


FIGURE 10 – L'erreur est bien explicitée

6.3 Correction des erreurs

Enfin, nous allons analyser les moyens mis à la disposition de l'utilisateur pour lui permettre de corriger ses erreurs.

Dans un premier lieu, nous avons vu que des erreurs n'étaient pas signalées. Il est difficile dans ce cas d'avoir une correction de celles-ci. Dans l'autre cas, il n'y a pas de correction automatique, mais la clarté du message permet à l'utilisateur de corriger un problème de manière assez simple, manuellement.

7 Homogénéité et cohérence

Ce critère vérifie si les choix qui ont été fait auraient été respectés.

On remarque d'abord que les opérations sur les nœuds / feuilles fonctionnent de la même façon, ce qui respect le principe d'homogénéité. Il en est de même avec la création des tâches, qui fonctionnent toutes selon le même principe.

8 Signifiante des codes et dénomination

Cette section a pour but d'évaluer si les informations fournies par l'interface sont suffisamment explicites.

Pour CTTE, on remarque que les boutons ont un message associé, qui avec l'image, permet de déterminer pour la plupart d'entre eux leur utilisation, celle-ci étant connue par "habitude" : sauvegarder, imprimer, nouveau fichier,... De plus, les différents onglets renferment les options

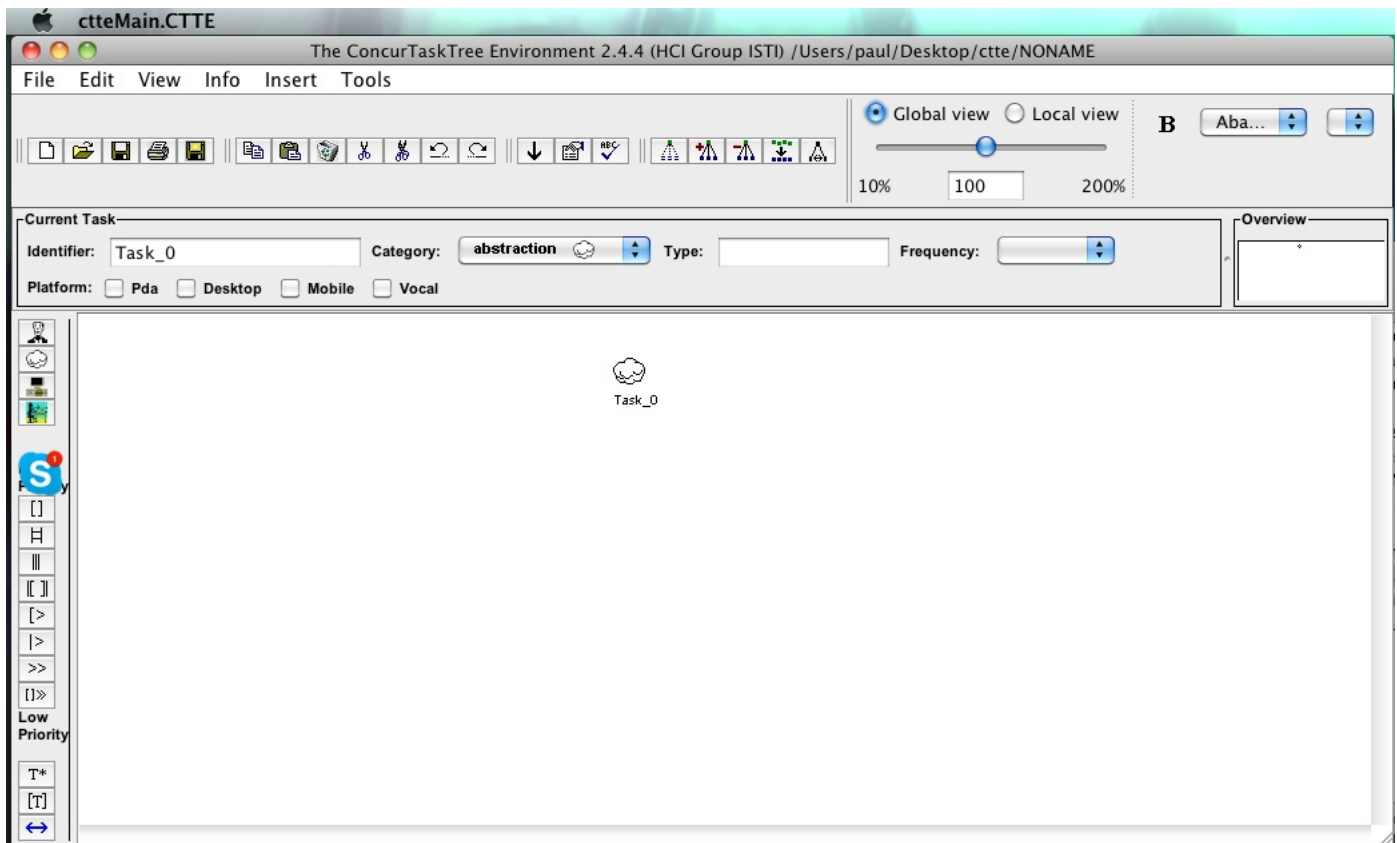


FIGURE 11 – CTTE sous MAC, on remarque un soucis au niveau de l’affichage de la barre des menus

tels qu’elles le sont dans la plupart des applications. Ainsi on retrouve dans *File* : nouveau, sauvegarder, imprimer. Dans *Edit* : copier, coller, retour arrière. Cependant, un novice ne comprendra pas nécessairement l’ensemble des termes, ce qui est ennuyeux, par exemple pour *Fold / Unfold SubTree*.

9 Compatibilité

Nous allons maintenant analyser la réponse de CTTE par rapport à l’environnement de l’utilisateur, et si celui-ci s’adapte.

Pour l’utilisation sous Windows, on ne remarque rien de dérangent, que le système d’exploitation soit XP, Vista, Seven ou Eight. Pour Debian, et Ubuntu avec Gnome, aucun détail ne semble ressortir, par contre, pour MacOS, on remarque un soucis quand à l’affichage, qui ne respecte pas l’homogénéité des applications. En effet, la barre de menu est normalement associé à la barre des tâches du système, comme vous pouvez le voir ci-dessous.

10 Conclusion