

# 1- L'analyse

- ▣ Identification des objectifs et du contexte
- ▣ Analyse des besoins selon une démarche ergonomique
- ▣ Compétences à réunir dans une équipe ou un généraliste créatif
- ▣ Contenu à élaborer : message à transmettre, adaptation à l'utilisateur
- ▣ Respect de la loi

# 1- L'analyse : les méthodes

Il est possible de réaliser quelques évaluations pendant la phase d'analyse :

- ▣ 1.1- Les enquêtes / les interviews utilisateurs
- ▣ 1.2- Les focus group
- ▣ 1.3- La modélisation de la tâche

## 1.1- Les enquêtes / interviews

- ❑ Recueil des besoins et les attentes des utilisateurs vis à vis du produit : fonctionnalités utiles, services attendus, ...
- ❑ S'appuie sur les opinions des futurs utilisateurs et non sur ce qu'ils font réellement (Analyse qualitative)
- ❑ Recommandations :
  - ❑ De préférence en face à face et individuellement, en situation naturelle, mode semi-directif, pas plus de 45 min,
  - ❑ Les utilisateurs interviewés doivent être représentatifs de la population visée (selon domaine : âge, genre, expérience métier, catégorie socioprofessionnelle ...)
  - ❑ Environ 10 personnes
  - ❑ L'interviewer doit rester neutre, ne doit pas donner son opinion, suivre précisément les objectifs, enregistrer (vidéo ou audio) pour l'analyse (prendre quelques notes sans que cela perturbe l'entretien).

## 1.2- Les focus groups

- ▣ Groupe de discussion animé – une outil de créativité
- ▣ Objectif : obtenir des informations relatives aux opinions et attitudes des gens face à des idées / produits
- ▣ Expliciter les attentes des gens face à de nouveaux produits et avoir leurs idées sur des usages éventuels ou des contextes d'utilisation
- ▣ 6 à 12 participants autour d'une table, enregistrés voire filmés, avec ou sans support (paper board)
- ▣ Encourager la discussion et inciter la participation de tous et les réactions.
- ▣ Mieux en face à face mais possible également via un forum à distance
- ▣ [http://ec.europa.eu/europeaid/evaluation/methodology/examples/too\\_fcg\\_res\\_fr.pdf](http://ec.europa.eu/europeaid/evaluation/methodology/examples/too_fcg_res_fr.pdf)

## 1.3- La modélisation de la tâche

- Construction d'une représentation de la manière dont l'utilisateur réalise la tâche pour laquelle est conçue l'application
- Sert de support à la conception du système de navigation
  
- 1- Analyse de la tâche
- 2- Analyse de la situation et choix de conception
- 3- Méthode des incidents critiques

## 1.3- La modélisation de la tâche

### ▣ 1- Analyse de la tâche

- ▣ 2 étapes :
  - ▣ 1- Interviews avec les utilisateurs : identification de ce qui doit être fait
  - ▣ 2- Observations des utilisateurs sur le lieu de travail : modélisation de l'activité effectivement réalisée
- ▣ Construction d'un modèle de tâche (buts des utilisateurs et la manière dont ils les atteignent – traitement des cas exceptionnels – point de vue du système actuellement utilisé)

## 1.3- La modélisation de la tâche

### ▣ 2- Analyse de la situation et choix de conception

Le choix de privilégier la rapidité d'utilisation ou la facilité d'apprentissage s'appuie sur les caractéristiques de la situation de travail de l'utilisateur

## 1.3- La modélisation de la tâche

### ▣ 2- Analyse de la situation et choix de conception

Caractéristique de la situation de travail	Contrainte de conception
Utilisation obligatoire	Rapidité d'utilisation
Apprentissage approfondi	
Utilisation fréquente de longue durée	
Aucun apprentissage préalable	Facilité d'apprentissage
Utilisation de courte durée ou peu fréquente	Facilité d'apprentissage et de mémorisation
Utilisation choisie	
Tâche peu importante (ou motivation faible)	
Tâche importante (donc motivation forte et apprentissage approfondi)	Puissance, rapidité d'utilisation



## 1.3- La modélisation de la tâche

- **3- Méthode des incidents critiques**
- Permet de recueillir les incidents que les opérateurs ont jugés critiques
- Selon la consigne :
  - Des incidents mineurs
  - Ou des incidents graves
  - L'accident
- Repérage des dysfonctionnements
- Evaluer les conséquences des erreurs ou retards et décrire :
  - Les déterminants de l'activité d'un ou de plusieurs opérateurs : fiabilité humaine
  - Les effets de ces déterminants sur le système socio-technique considéré
  - Les régulations (réponses) des opérateurs