



Evaluation de la partie IHM du projet S3 de Messagerie Instantannée

**Réalisé par Kizardjian Lothair, Andéol Léo, Meghazi
Imran et Govin Cyril**

Avant de commencer ce rapport sur la partie IHM nous souhaitons préciser que l'évaluation de cette partie est faite sur un logiciel écrit en JAVA qui n'est donc pas un site internet. Cela implique donc que certaines questions ne pourront pas obtenir de réponse de notre part.

Critère n°1 : Comptabilité

Question 1 :

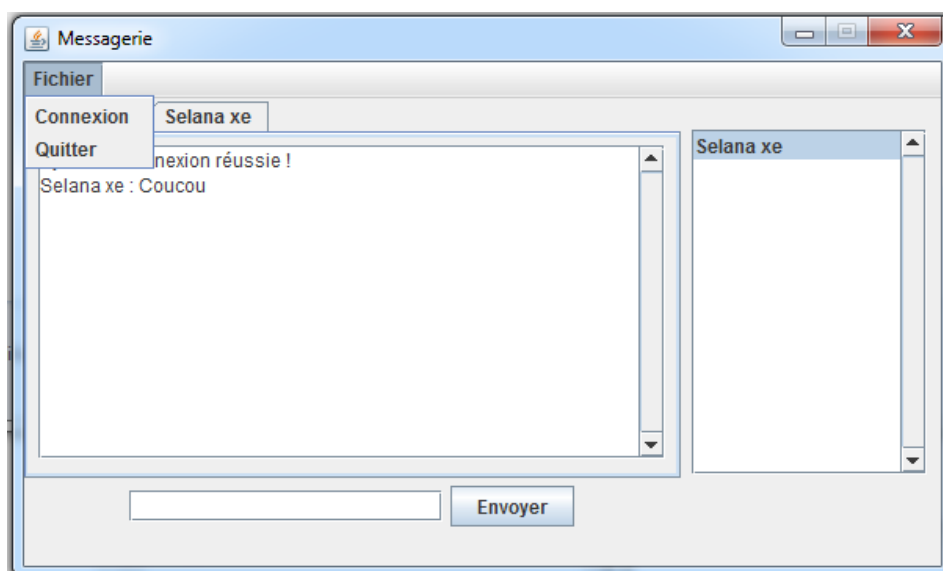
Le logiciel qui a été développé est un logiciel qui doit permettre à plusieurs personnes de communiquer via un serveur par l'intermédiaire d'une interface. Les utilisateurs doivent se connecter pour ensuite pouvoir échanger. D'après le rapport c'est une messagerie vouée à être utilisée localement donc pas via internet. La version que nous testons est fonctionnelle et propose bien ces fonctionnalités malgré le fait qu'il vaut mieux être sur des PC différents pour la tester car sur le même PC nous avons pu observer certains bugs. Le logiciel est conçu pour être utilisé par des machines différentes : Le serveur étant une machine, et les interlocuteurs d'autres machines différentes.

Question 2 :

Ce n'est pas un site qui a été développé nous ne pouvons donc pas répondre à cette question.

Question 3 :

Le logiciel développé est voué à être utilisé localement pour une entreprise de ce fait seuls les employés et les administrateurs peuvent être amenés à utiliser ce logiciel. Cependant il n'y a aucune différenciation ni aucune interface pour un quelconque administrateur qui souhaiterait gérer le logiciel. Comme on peut le voir sur le screenshot suivant il est uniquement possible de se connecter, démarrer une conversation avec un utilisateur connecté (en double cliquant sur celui-ci) ou de quitter.



Critère n°2 : Adaptabilité

Question 4 :

Le logiciel offre un seul outil de personnalisation d'affichage à l'utilisateur. C'est lorsque ce dernier démarre une nouvelle conversation en double-cliquant sur le nom d'un autre utilisateur connecté. Cette action ouvre un nouvel onglet dont seuls ces deux utilisateurs peuvent avoir accès et leurs permettent d'échanger. Cependant ce n'est pas vraiment l'utilisateur qui personnalise lui-même l'affichage, tout ce qu'il peut faire c'est naviguer entre les différents onglets, il ne peut qu'en avoir un seul d'afficher à la fois. Ce qui pourrait être intéressant c'est de pouvoir extraire ces onglets pour les déplacer là où nous le désirons sur l'écran et ainsi avoir plus de liberté quand à notre capacité à naviguer entre les différentes conversations.

Question 5 :

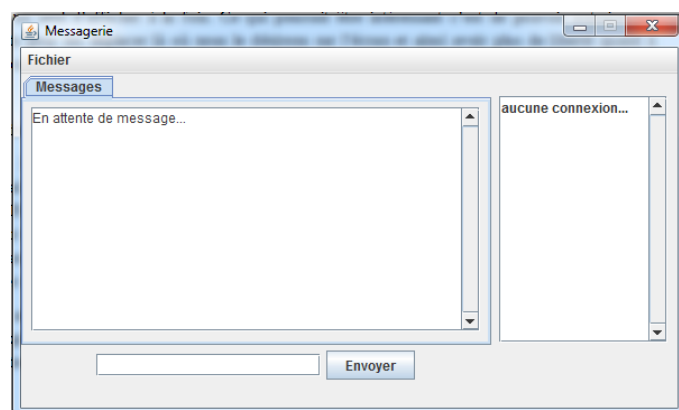
Ici il n'y a absolument rien pour guider l'utilisateur lors de sa première exécution du logiciel. Lorsqu'on y arrive pour la première fois il est compliqué de comprendre qu'il faut cliquer sur « Fichier » puis sur « Connexion » pour se connecter et surtout savoir quelle adresse de serveur choisir lorsque le logiciel nous le demande, un utilisateur lambda n'en aurait aucune idée. Mais aussi pour entamer une conversation avec un autre utilisateur connecté où il faut au préalable double cliquer sur son pseudo pour ouvrir une fenêtre de chat.

Pour améliorer ce point il pourrait y avoir en plus de « Fichier » un autre bouton nommé « Aide » qui expliquerait à l'utilisateur comment se connecter et comment commencer une conversation avec un autre utilisateur.

Critère n°3 : Guidage

Question 6 :

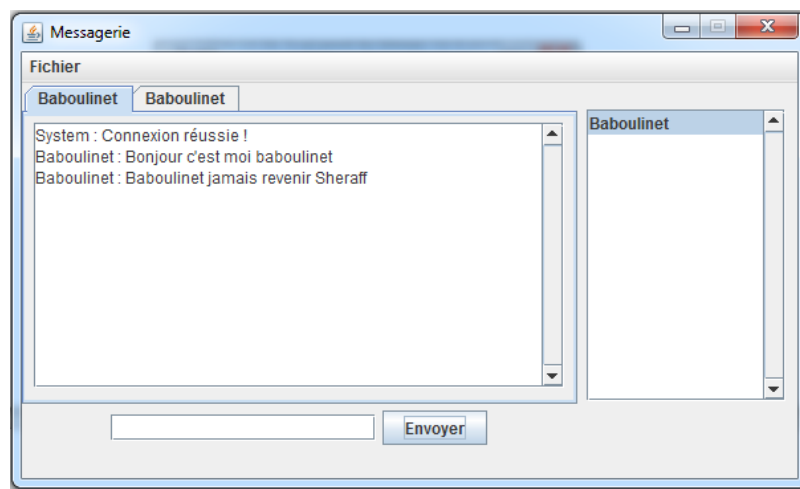
Lors du lancement du logiciel la fenêtre suivante apparaît :



Lorsque l'utilisateur voit cela la seule chose qu'il peut être incité à faire c'est écrire un message dans la zone faite pour puis de cliquer sur « Envoyer » pour envoyer le message, qui ne sera d'ailleurs pas envoyé. A part cela aucune autre incitation n'est faite pour l'utilisateur.

Question 7 :

On peut voir un regroupement des message envoyés et reçu dans le champ « Message » mais aussi un regroupement des utilisateurs lorsqu'ils sont connecté comme on peut le voir ci-après :



Question 8 :

Lors d'un envoi de message tous les messages commencent par le pseudo de l'utilisateur. Tous les pseudos sont en gras dans la fenêtre des utilisateur connectés mais aussi dans les onglets des messages. Les onglets de messagerie sont tous identiques.

Question 9 :

Au moment de la connexion de l'utilisateur celui est informé par le système via le message « System : Connexion réussie ! » comme on peut le voir ci-dessus. Lorsqu'un autre utilisateur se connecte les autres utilisateurs sont aussi informés via le message « System : un utilisateur vient de se connecter ». A part ces deux cas il n'y aucun feedback de la part du logiciel.

Question 10 :

Étant donné qu'il n'y a pas vraiment eu de charte graphique lors du développement de l'interface il n'y a pas de problèmes de lisibilité puisque tout est écrit en noir sur fond blanc, et de même pour les boutons.

Critère n°4 : Signifiante des codes et dénomination

Question 11 :

Il n'y a rien qui n'est pas compréhensible par l'utilisateur dans ce logiciel.

Question 12 :

Dans une messagerie instantanée utilisée sur un ordinateur il est naturel pour l'utilisateur d'envoyer son message en appuyant sur la touche «Entrée» une fois qu'il a fini de le taper. Cependant ce n'est pas le cas ici, pour envoyer son message il faut cliquer sur le bouton « Envoyer » ce qui n'est absolument pas ergonomique pour l'utilisateur.

Pour ce qui est de la navigation entre les différentes conversations on retrouve la logique qui est utilisée sur les logiciels similaires, c'est à dire naviguer entre les différentes conversations en cliquant sur les différents onglets. De même pour commencer une nouvelle discussion avec un utilisateur : cliquer ou double cliquer sur son pseudo.

Question 13 :

On ne trouve dans ce logiciel que l'abréviation de IP ce qui ne devrait rien avoir à faire dans un logiciel de Messagerie Instantanée puisque les utilisateurs n'ont pas forcément les connaissances pour savoir à quoi cela correspond et ce que cela signifie. D'autre part on retrouve login, ce qui par contre a toutes ses raisons de s'y trouver. (Mais qui pourrait être remplacé par son français : Nom d'utilisateur)

Critère n°5 : Contrôle explicite

Question 14 :

Aucun élément de ce type n'existe. En outre il existe le bouton « Envoyer » qui rallonge le fait de pouvoir envoyer un message qui se fait, de façon générale, en appuyant sur « Entrée » dans un logiciel de MI.

Question 15 :

Dans un logiciel de MI il n'y a pas vraiment besoin d'éléments de ce genre mais on pourrait trouver un bouton qui permettrait de sauvegarder la conversation et de l'enregistrer (afin de garder un historique de la conversation). Ou une case à cocher « se souvenir de moi » qui permettrait à l'utilisateur de ne pas à avoir à se reconnecter manuellement lors de sa prochaine exécution du logiciel.

On ne trouve cependant rien de tout ça dans le logiciel testé.

Critère n°6 : Homogénéité et cohérence

Question 16 :

Dans ce logiciel il n'y pas vraiment d'incohérence car l'interface graphique n'est pas énormément développée mais il n'y a pas vraiment de cohérence non plus car on ne s'attend pas à voir quelque chose d'aussi pauvre graphiquement, on ne comprend pas trop ce que l'on fait et où l'on va.

Question 17 :

Le peu de messages qui ne sont pas transmis par les utilisateurs sont ceux transmis automatiquement par le système qui sont des messages très formels et qui sont uniquement à seul but informatif comme par exemple pour indiquer une connexion réussie.

On peut donc dire que la cohérence de fond est respectée.

Question 18 :

Aucune charte graphique n'est présente donc aucun changement comportemental du logiciel n'advientra.

Critère n°7 : Charge de travail

Question n°19

Il n'y a rien de ce type présent dans le logiciels

Il ne met aucun moyen en œuvre pour réduire la charge de travail des utilisateurs cependant, comme expliqué précédemment, il l'allonge à une étape cruciale du logiciel : l'envoi du message qui s'effectue par un clic sur un bouton plutôt que d'appuyer sur la touche Entrée.

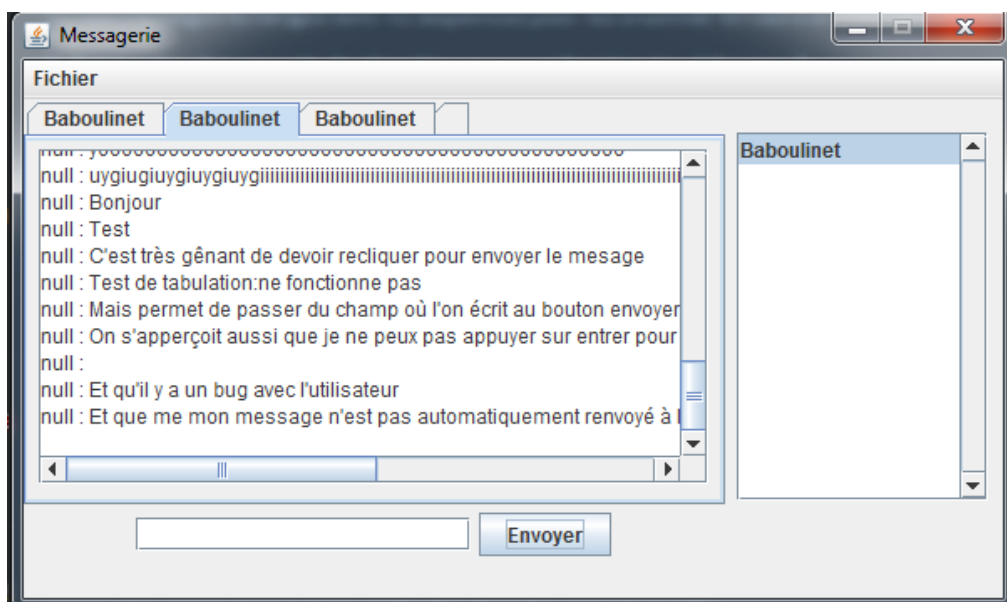
La densité d'information dans ce logiciel pourrait se traduire par un trop grand nombre de messages reçus en même temps et qui s'affichent au même endroit sur le logiciel ce qui aurait pour effet de perturber l'utilisateur et l'obligeant à réfléchir davantage pour décortiquer les différents messages.

Ce problème est pallié grâce à des systèmes d'onglets entre deux conversations différentes.

Un autre problème pourrait être celui d'un message envoyé très long dont la 'mise en page' n'est pas respectée, c'est à dire sauts à la ligne, tabulations ... etc qui rendrait le message très lourd et ne donnant pas envie de le lire.

Dans ce logiciel il n’y aucun moyen de ‘mise en page’ possible (aucune tabulation ni même de saut à la ligne avec espace) ce qui rend déjà un message long très ennuyeux à lire. D’autre part, un point très important, lorsque l’utilisateur rentre un message trop long par rapport à la dimension en largeur de la fenêtre ce message n’est pas automatiquement renvoyé à la ligne et continue hors des limites (cf l’impression d’écran ci-dessous). Il est de plus impossible de déplacer la barre de navigation ce qui cache absolument toute l’autre partie du message le rendant impossible à lire.

Une possibilité pour redimensionner la fenêtre aurait été d'une grande aide.



Critère n°8 : Gestion des erreurs

Question 22 :

Toujours sur l'impression d'écran ci-dessus, on peut s'apercevoir d'une erreur qui n'est pas gérée par le logiciel (problème d'utilisateur), il ne reconnaît pas qui envoie le message et met 'null' en pseudo utilisateur. On remarque une autre erreur lorsque l'on renseigne une mauvaise adresse IP le système n'indique rien, il ne nous connecte juste pas. On peut par ailleurs se connecter avec des utilisateurs différents ayant le même pseudo et aucun mot de passe n'est nécessaire à la connexion.

Question 23 :

Aucun message d'erreur n'est présent.

Question 24 :

Aucune correction d'erreur n'est prise en charge.

Synthèse des critères et amélioration

Question 25 :

- Critère 1 Comptabilité : 3.

Le logiciel a été développé exclusivement pour la communication instantanée entre les utilisateurs d'une entreprise en local. Ses cibles sont donc clairement établies mais il n'y a pas de hiérarchie entre elles, il est impossible de différencier si un utilisateur est un supérieur hiérarchique ou un simple employé, ce qui aurait été logique à savoir vu que c'est un logiciel voué à être développé en entreprise.

- Critère 2 Adaptabilité : 2

Aucune possibilité pour l'utilisateur de modifier l'affichage du logiciel si jamais il souhaiterait en avoir un aperçu différent. Cependant ce qui est le plus ennuyeux est l'absence d'aide à l'utilisateur pour apprendre à utiliser le logiciel qui, lorsqu'on ne le connaît pas, est compliqué d'utilisation.

- **Critère 3 Guidage : 3**

Le logiciel est assez pauvre en terme de feedback, on en rencontre en effet quasiment pas mis à part les 2 messages système qui apparaissent suivant 2 actions précises. Il n'y pas beaucoup de regroupement d'objet permettant de les assimiler à des groupes. Il n'y a cependant pas de problèmes de lisibilité puisqu'il n'y a pas de charte graphique. Les messages seront donc lisibles sans aucun problème.

- **Critère 4 Signifiante des codes et dénomination : 3**

Rien n'est incompréhensible pour l'utilisateur mais on a cependant une norme d'utilisation qui n'est pas respectée ce qui est très désagréable pour l'utilisateur. C'est en effet le fait d'être obligé de cliquer sur le bouton « Envoyer » pour envoyer son message au lieu d'appuyer sur le bouton « Entrée ». Mis à part ça le vocabulaire utilisé est en adéquation avec le thème du logiciel.

- **Critère 5 Contrôle explicite : 1**

Absolument aucun outil ou élément permettant à l'utilisateur d'effectuer des actions prédéfinies n'existe dans ce logiciel.

- **Critère 6 Homogénéité et cohérence : 3**

La cohérence de fond est présente mais il n'y a absolument aucune charte graphique donc il est difficile d'évaluer la cohérence de l'interface. Pour la cohérence de comportement il n'y a absolument aucune car l'idée de 'profil d'utilisateur' n'a pas été développée.

- **Critère 7 Charge de travail : 1**

Rien n'est présent pour réduire la charge de travail cognitive de l'utilisateur, pire, elle est devenue plus compliquée que sur des logiciels équivalents. En effet, comme déjà expliqué précédemment, cliquer sur le bouton « Envoyer » plutôt que d'appuyer sur « Entrée » pour envoyer son message est une pratique totalement aberrante pour un logiciel de type MI.

- **Critère 8 Gestion des erreurs : 1**

Absolument aucun avertissement lorsque l'utilisateur rentre une adresse IP erronée par exemple, ou bien lorsqu'il envoie un message lorsqu'il n'est pas connecté. Il n'y vraiment aucun message d'erreur de la part du système sur logiciel.

Note globale : 2

Le logiciel que nous avons eu à tester remplit ses fonctions pour lesquelles il est prévu qui sont d'envoyer des messages à des utilisateurs connectés, cependant beaucoup de points lui font défaut au niveau IHM. Aucune interface graphique n'est développée ce qui rend le logiciel ennuyeux à utiliser. Il y a une erreur grotesque au niveau de la conception ce qui augmente la charge cognitive de l'utilisateur, il n'y a pas non plus d'aide à l'utilisateur pour le guider lorsqu'il se connecte et pas non plus de feedback pour le guider lorsqu'il fait des erreurs. D'autre part pour un logiciel de ce type, l'utilisateur ne s'attend pas à devoir rentrer une adresse IP surtout qu'il peut ne pas savoir ce que c'est et donc entrer n'importe quoi dans ce champ. Il y a autre chose dont l'utilisateur type s'attend : c'est devoir se connecter via un mot de passe, or ici il n'y a pas d'inscription ni même de création de compte, lorsque l'utilisateur parvient à se connecter il est juste identifiable grâce à son pseudo, qui peut d'ailleurs être utilisé par d'autres utilisateurs ce qui rend cette identification plus compliquée. La non présence d'une hiérarchie avec des administrateurs / modérateurs rend ce logiciel de MI peu recommandé à l'utilisation.

Question 26 :

La première amélioration que nous avons à proposer concerne le critère n° 1 Comptabilité, même si celui-ci a une note de 3 comparé aux autres. En effet il est essentiel dans un logiciel de ce type de proposer une hiérarchie d'utilisateur avec des administrateurs pour gérer les éventuels problèmes techniques. La création de compte et la connexion par mot de passe sont essentielles.

La seconde amélioration concerne le critère n° 7 Charge de travail. En effet il faut à tout pris revenir sur le système traditionnel qui est d'appuyer sur « Entrée » afin d'envoyer le message car devoir cliquer dans la zone de sélection, écrire son message, cliquer sur le bouton « Envoyer » pour envoyer son message est très énervant pour l'utilisateur, cela rallonge considérablement l'action. De plus pour écrire un nouveau message il faut de nouveau cliquer dans la zone d'écriture.

La troisième amélioration concerne le critère n° 8 Gestion des erreurs. Le feedback apporté à l'utilisateur est essentiel pour que celui-ci puisse savoir ce qu'il se passe lorsqu'il effectue une action sur le logiciel sinon il ne sait pas ce qu'il fait et se perd dans le logiciel et ne comprend pas pourquoi ça ne fonctionne pas et décide par la suite de ne plus jamais l'utiliser.

Nous aurions aimé aussi améliorer autre chose que nous trouvons important qui est le guidage de l'utilisateur, en effet une « notice d'utilisation » lorsque l'utilisateur se connecte pour la première fois pourrait être très profitable à ce dernier pour l'aider à avoir une bonne approche du logiciel.

Partie 2 : Analyse et Test du logiciel

Cas n° 1 : Analyse et tests sur des utilisateurs lambda

Question 27 a)

Précision : d'après le rapport ce logiciel était voué à être utilisé localement en entreprise et les utilisateurs type seraient donc des employés d'une quelconque entreprise, il nous a cependant paru inadapté de demander à des personnes de ce type de tester le logiciel dont nous avons la charge. De ce fait nous avons choisi de demander à des personnes d'environ 20 ans qui utilisent régulièrement des messageries instantanées de le tester.

Question 28 a)

L'objectif de l'utilisateur type est de communiquer localement avec d'autres utilisateurs en leur envoyant des messages via le logiciel. Nous souhaitons évaluer plusieurs tâches :

- Le lancement du logiciel
- La connexion au logiciel
- La création d'une conversation avec un autre utilisateurs
- L'envoi d'un message

Question 29 a)

Nous avons choisi de contacter des personnes de notre entourage de ce fait ce sera via l'IRL.

Question 30 a)

Nous avons décidé d'utiliser nos jeudis après-midi de libre pour effectuer ces tests. Pour ce faire nous sommes allés en salle libre service et lancé les différents programmes (serveurs et plusieurs clients) nécessaire au bon déroulement du test. Une fois cela fait nous demandons à nos

testeurs de se mettre sur un pc et de lancer les messageries puis le test débute et nous les observons pendant ce temps là sans leur donner la moindre indication pour voir comment ils s’y prennent.

Question 31 a)

Étant donné que nous avons demandé à des amis nous sommes allés les voir en leur demandant gentilleme nt s’ils accepteraient de venir tester le logiciel un jeudi-après midi afin de voir comment des personnes ne connaissant rien au logiciel l’utiliseraient et comment elles y réagiraient.

Question 32 a)

N° du participant	Identité du participant	Type Utilisateur	Coordonnées	Date du test	Durée du test	Moyen de Contact
1	Josselin A.	Etudiant habitué aux applications de messagerie instantée (MI)	josselin.alezot@etu.umontpellier.fr	2/03/2017	8 min	IRL
2	Hugo B.	Etudiant habitué aux applications de MI	hugo.blasco@etu.umontpellier.fr	9/03/2017	4 min	IRL
3	David M.	Etudiant habitué aux applications de MI	david.meier@etu.umontpellier.fr	2/03/2017	6 min	IRL
4	Eric M.	Etudiant habitué aux applications de MI	eric.morandini@etu.umontpellier.fr	2/03/2017	7 min	IRL
5	Alexandre C.	Etudiant habitué aux applications de MI	alexandre.comas@etu.umontpellier.fr	9/03/2017	8 min	IRL
6	Rayan B.	Etudiant habitué aux applications de MI	rayan.benhamida@etu.umontpellier.fr	16/03/2017	5 min	IRL

Question 33 a)

Les questions sont les suivantes :

- Êtes vous familier avec l’utilisation d’un ordinateur ?
- Êtes vous habitué à utiliser des logiciels informatique ?

- Utilisez vous régulièrement des logiciel de type messagerie instantanée ou homologues (comme Facebook, Skype ...) ?

Question 34 a)

Notre plan de test est le suivant : Après avoir posé les questions en amont à l'utilisateur nous lui demandons de s'asseoir devant un PC où se trouve le logiciel qu'il doit tester, nous lui demandons ensuite de lancer le logiciel et l'informons que son objectif est d'envoyer un message à un utilisateur connecté. Une fois cela dit nous lançons le chronomètre et nous le regardons faire sans rien dire.

Durant ce temps nous observons les erreurs qu'il peut commettre, le nombre de clic qu'il met à effectuer une action précise et les émotions qu'il laisse transparaître au court du test.

Plus le temps est long, plus le nombre de clic est important et plus l'utilisateur s'énerve plus cela indique de l'exécution de la tâche a été un échec, le cas contraire c'est un succès.

Question 35 a)

Notre grille d'évaluation était la suivante, nous la remplissions une fois les tests terminées grâce aux notes que nous avions prises.

Nature de la Tâche	Temps(en min)	Nombre de clics	Nombre d'erreurs	Émotions marquantes
Lancer le logiciel				
Se connecter				
Entrer son login				
Entrer l'ip				
Démarrer une conversation				
Envoyer un message				

Question 36 a)

Pour recueillir les données nous avons décidé de prendre des notes directement sur le PC (LibreOffice) car il ne fallait pas faire de bruit durant le test afin de ne pas déconcentrer le participant. D'autre part recueillir des données avec un microphone aurait été inutile puisqu'il n'aurait pas parlé (nous ne lui aurions pas posé de questions). Nous aurions pu prendre une vidéo et

ne filmer que le visage du testeur mais nous avons pensé que faire cela aurait mis plus de pression sur ce dernier et l'aurait empêché de mener le test le plus naturellement possible.

Question 37 a)

Nous avons posé les questions suivantes après les tests :

- 1 - Était-ce difficile de vous connecter ?
- 2 - Saviez-vous ce que vous deviez rentrer dans le champ IP lorsque vous vous connectiez ?
- 3 - Trouvez-vous normal de devoir remplir un tel champ pour se connecter ?
- 4 - Cela vous a-t-il paru normal de ne pas avoir à créer de compte pour vous connecter ?
- 5 - Cela vous a-t-il paru normal de ne pas avoir à rentrer de mot de passe ?
- 6 - Avez-vous facilement trouvé comment démarrer une conversation, envoyer un message ?
- 7 - Que pensez-vous de ce logiciel ?
- 8 - Avez vous des idées pour améliorer ce logiciel ?

Question 38 a)

Lorsque le test commençait nous disions à nos participant que ce qui était testé était le logiciel et non leurs compétences à utiliser un logiciel qu'ils ne connaissaient pas et qu'ils ne devaient donc pas être stressés.

Cependant c'était à la fois faux et vrai. Comme nous ne testions pas un site internet mais un logiciel, le logiciel nous importait mais les capacité d'un utilisateur n'y connaissant rien non plus.

En effet nous voulions tester comment une personne qui ne connaissait pas ce logiciel mettrait de temps à comprendre comment il fonctionne et combien de temps il met à accomplir une tâche donnée pour pouvoir ensuite l'améliorer.

C'est pour cela que nous leurs avons dis ça, pour ne pas les stresser (c'est pour cela que nous ne les avons pas filmé non plus d'ailleurs) et ainsi qu'ils puissent tester le logiciel de façon naturelle.

Question 39 a)

Nous étions 4 personnes dans l'équipe. Lors des jeudi après-midi de test nous n'y allions que par paire puisque tester une personne à 4 aurait été inutile et aurait oppressé et stressé le participant.

Lors du test, une personne posait les question, donnait les directives pendant que l'autre prenait des notes.

Question 40 a)

Lors de ces tests nous avons pu faire plusieurs conclusions dont certaines revenaient pour chaque utilisateur qui avait testé le logiciel.

Nous tenons premièrement à préciser que ces tests ont été effectués sur des personnes que nous connaissions et qui n'étaient pas vraiment les utilisateurs types que le logiciel visait. Toutefois nous sommes quand même parvenus à dire que malgré cela, que si nous avions testé sur les utilisateurs types les résultats auraient été similaires, voire pire vu que les personnes ayant testé le logiciel étaient tous habitués à utiliser des logiciels de type messagerie instantanée.

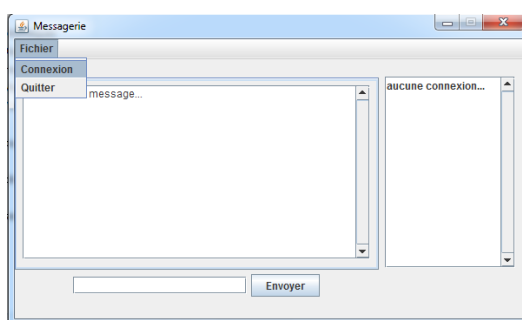
Premièrement, comme dit précédemment, les personnes que nous avons testées étaient toutes à l'aise avec un PC, et savaient manier des logiciels de type messagerie instantanée, de ce fait les résultats que nous avons récoltés proviennent de personnes sachant de quoi elles parlent et sont donc de qualité.

Nous leurs avons annoncé que le logiciel qu'ils allaient tester n'était pas très poussé il ne fallait donc pas faire attention à l'aspect graphique mais juste effectuer les tâches demandées pour pouvoir analyser l'aspect technique de ce dernier.

Nous avons pu remarquer durant ces tests plusieurs fautes commises par tous les utilisateurs pour mener à bien la tâche qui a été demandée de réaliser :

Premièrement : Trouver comment se connecter.

En effet pour se connecter il faut d'abord cliquer sur 'Fichier' puis cliquer sur 'Connexion' (cf l'impression d'écran ci-après). La plupart ont mis du temps et beaucoup de clics pour le trouver.



Deuxièmement : Entrer l'adresse IP.

Toujours pour se connecter, l'utilisateur doit, après avoir rentré son login, rentrer une adresse IP.

La plupart ont mis du temps pour trouver laquelle il fallait rentrer.

Troisièmement : démarrer une conversation avec un autre utilisateur.

Pour faire cela il faut double cliquer sur un des pseudo dans la liste des utilisateurs connectés à droite du logiciel.

Quasiment tous n'ont pas compris comment il fallait faire mais ont fini par trouver au bout d'un certain temps.

Finalement : Envoyer un message

Pour envoyer un message il faut, lorsque l'utilisateur a entré ledit message, cliquer sur le bouton 'envoyer'.

Tous ont commis l'erreur d'appuyer sur la touche du clavier 'Entrée' au lieu de cliquer sur 'Envoyer'. Ils ont tous d'ailleurs dis que c'était une énorme erreur de design que de devoir faire cela et que c'était très frustrant.

Nous nous sommes donc rendu compte à l'issue de ces tests que plusieurs points doivent être améliorés afin d'espérer aboutir à une solution fonctionnelle et ergonomique.

La plupart des personnes qui ont participé aux tests nous ont conseillé de ne pas avoir à rentrer l'adresse IP, de mettre en place un système de compte et d'administration des utilisateurs, de connexion par mot de passe, un bouton de connexion visible directement au lieu de devoir cliquer sur 'fichier' puis sur 'connexion'. Mais surtout de ne pas avoir à double cliquer sur un pseudo pour démarrer une conversation, une simple clic suffit, et de ne pas à avoir cliquer sur 'Envoyer' pour envoyer un message.

Ces tests visaient à savoir ce qu'il fallait améliorer sur ce logiciel et cela s'est avéré fructueux car les utilisateurs nous ont indiqué tous les points qui ne vont pas et qui sont à modifier impérativement. On peut donc dire que ces tests ont été un succès.

ANNEXES : Comptes rendus des tests

- Compte rendu 1 : Josselin Alezot (02 / 03 / 2017)**
- Compte rendu 2 : Hugo Blasco (09 / 03 / 2017)**
- Compte rendu 3 : David Meier (02 / 03 / 2017)**
- Compte rendu 4 : Eric Morandini (02 / 03 / 2017)**
- Compte rendu 5 : Alexandre Comas (09 / 03 / 2017)**
- Compte rendu 6 : Rayan Benhamida (16 / 03 / 2017)**

Ps : Les compte-rendus sont édités de manière différente car ils ont été effectués par deux personnes différentes.

Compte Rendu des Tests du 2/03/2017

Sujets de test n°1 : Josselin A.

Pré-questionnaire :

- Êtes vous familier avec l'utilisation d'un ordinateur ?

Réponse : « *Oui.* »

- Êtes vous habitué à utiliser des logiciels informatique ?

Réponse : « *Oui.* »

- Utilisez vous régulièrement des logiciel de type messagerie instantanée ou homologues (comme Facebook, Skype ...) ?

Réponse : « *Oui.* »

Test :

Observations :

Taches à effectuer :

→ Lancer le logiciel : Le sujet n'a eu aucun mal à lancer le logiciel.

→ Se connecter : Le sujet n'a eu aucun mal à trouver le bouton de connexion.

→ Entrer son login : Le sujet n'a eu aucun mal à entrer son login.

→ Entrer l'IP : Le sujet n'a pas réussi à entrer l'IP du serveur du premier coup, il nous a tout d'abord demandé l'IP et voyant que nous ne répondions pas à essayer 3 IP. La troisième étant la bonne.

→ Démarrer une conversation : Le sujet a mis du temps à comprendre comment démarrer une conversation. L'interface n'est pour lui pas intuitive.

→ Envoyer un message : Le sujet a réussi à entrer son message mais à instinctivement appuyer sur la touche « Entrer » pour l'envoyer avant de comprendre que cela n'était pas possible.

Grille d'observation :

Nature de la Tâche	Temps(en min)	Nombre de clics	Nombre d'erreurs	Émotions marquantes
Lancer le logiciel	< 1min	1	0	RAS
Se connecter	< 1 min	2	0	RAS

Entrer son login	< 1 min	1	0	RAS
Entrer l'ip	2 min	4	2	Incompréhension
Démarrer une conversation	3 min	5	3	Frustration
Envoyer un message	< 1 min	2	1	RAS

Post-Questionnaire :

1 - Était-ce difficile de vous connecter ?

Réponse : « *Non.* »

2 - Saviez-vous ce que vous deviez rentrer dans le champ IP lorsque vous vous connectiez ?

Réponse : « *Oui, l'IP du serveur.* »

3 - Trouvez-vous normal de devoir remplir un tel champ pour se connecter ?

Réponse : « *Oui c'est normal, mais le logiciel devrait quand même être plus précis.* »

4 - Cela vous à-t-il paru normal de ne pas avoir à créer de compte pour vous connecter ?

Réponse : « *Oui totalement.* »

5 - Cela vous à-t-il paru normal de ne pas avoir à rentrer de mot de passe ?

Réponse : « *Oui, pas de compte donc pas de mot de passe.* »

6 - Avez-vous facilement trouvé comment démarrer une conversation, envoyer un message ?

Réponse : « *Non, l'interface n'est pas du tout intuitive, j'ai mis un moment à comprendre que les pseudos à droite étaient les autres utilisateurs.* »

7 - Que pensez-vous de ce logiciel ?

Réponse : « *C'est un logiciel intéressant mais un peu trop soft au niveau de l'interface .* »

8 - Avez vous des idées pour améliorer ce logiciel ?

Réponse : « *Ajouter la possibilité d'envoyer le message avec la touche entrer et mettre plus d'indication.* »

Sujets de test n°2 : David M.

Pré-questionnaire :

- Êtes vous familier avec l'utilisation d'un ordinateur ?

Réponse : « *Oui.* »

- Êtes vous habitué à utiliser des logiciels informatique ?

Réponse : « *Oui.* »

- Utilisez vous régulièrement des logiciel de type messagerie instantanée ou homologues (comme Facebook, Skype ...) ?

Réponse : « *Oui.* »

Test :

Observations :

Taches à effectuer :

→ Lancer le logiciel : Le sujet n'a eu aucun mal à lancer le logiciel.

→ Se connecter : Le sujet n'a eu aucun mal à trouver le bouton de connexion.

→ Entrer son login : Le sujet n'a eu aucun mal à entrer son login.

→ Entrer l'IP : Le sujet a tout de suite essayer d'entrer des IP, la seconde était la bonne.

→ Démarrer une conversation : Le sujet a fait une erreur mais a ensuite rapidement compris comment créer une conversation.

→ Envoyer un message : Le sujet a réussi a entrer son message mais à instinctivement appuyer sur la touche « Entrer » pour l'envoyer avant de comprendre que cela n'était pas possible.

Grille d'observation :

Nature de la Tâche	Temps(en min)	Nombre de clics	Nombre d'erreurs	Émotions marquantes
Lancer le logiciel	< 1min	1	0	RAS
Se connecter	< 1 min	1	0	RAS
Entrer son	< 1 min	1	0	RAS

login				
Entrer l'ip	2 min	3	1	RAS
Démarrer une conversation	2 min	2	1	RAS
Envoyer un message	< 1 min	2	1	RAS

Post-Questionnaire :

1 - Était-ce difficile de vous connecter ?

Réponse : « *Non.* »

2 - Saviez-vous ce que vous deviez rentrer dans le champ IP lorsque vous vous connectiez ?

Réponse : « *Oui, l'IP du serveur.* »

3 - Trouvez-vous normal de devoir remplir un tel champ pour se connecter ?

Réponse : « *Oui totalement.* »

4 - Cela vous à-t-il paru normal de ne pas avoir à créer de compte pour vous connecter ?

Réponse : « *Oui on peut voir ça avec d'autre logiciel* »

5 - Cela vous à-t-il paru normal de ne pas avoir à rentrer de mot de passe ?

Réponse : « *Bien sur on n'a pas de compte.* »

6 - Avez-vous facilement trouvé comment démarrer une conversation, envoyer un message ?

Réponse : « *Relativement, on peut comprendre comment ça marche mais ça serait quand même plus compréhensible avec des indications.* »

7 - Que pensez-vous de ce logiciel ?

Réponse : « *Ce logiciel est bien mais il a énormément de concurrent bien plus développés .* »

8 - Avez vous des idées pour améliorer ce logiciel ?

Réponse : « *La touche entrer devrait permettre d'envoyer un message.* »

Sujets de test n°3 : Eric M.

Pré-questionnaire :

- Êtes vous familier avec l'utilisation d'un ordinateur ?

Réponse : « *Oui.* »

- Êtes vous habitué à utiliser des logiciels informatique ?

Réponse : « *Oui.* »

- Utilisez vous régulièrement des logiciel de type messagerie instantanée ou homologues (comme Facebook, Skype ...) ?

Réponse : « *Oui.* »

Test :

Observations :

Taches à effectuer :

→ Lancer le logiciel : Le sujet n'a eu aucun mal à lancer le logiciel.

→ Se connecter : Le sujet n'a eu aucun mal à trouver le bouton de connexion.

→ Entrer son login : Le sujet n'a eu aucun mal à entrer son login.

→ Entrer l'IP : Le sujet a effectué 2 tentatives avant de réussir.

→ Démarrer une conversation : Le sujet a mis du temps à comprendre comment démarrer une conversation.

→ Envoyer un message : Le sujet a réussi à entrer son message mais à instinctivement appuyer sur la touche « Entrer » pour l'envoyer avant de comprendre que cela n'était pas possible.

Grille d'observation :

Nature de la Tâche	Temps(en min)	Nombre de clics	Nombre d'erreurs	Émotions marquantes
Lancer le logiciel	< 1min	1	0	RAS
Se connecter	< 1 min	2	0	RAS

Entrer son login	< 1 min	1	0	RAS
Entrer l'ip	2 min	4	2	RAS
Démarrer une conversation	3 min	5	3	Frustration
Envoyer un message	< 1 min	2	1	RAS

Post-Questionnaire :

1 - Était-ce difficile de vous connecter ?

Réponse : « *Non.* »

2 - Saviez-vous ce que vous deviez rentrer dans le champ IP lorsque vous vous connectiez ?

Réponse : « *Oui le serveur* »

3 - Trouvez-vous normal de devoir remplir un tel champ pour se connecter ?

Réponse : « *Bien sûr comment pourrait-on se connecter à des serveurs différents sinon ?* »

4 - Cela vous à-t-il paru normal de ne pas avoir à créer de compte pour vous connecter ?

Réponse : « *Oui.* »

5 - Cela vous à-t-il paru normal de ne pas avoir à rentrer de mot de passe ?

Réponse : « *Oui.* »

6 - Avez-vous facilement trouvé comment démarrer une conversation, envoyer un message ?

Réponse : « *Non c'est quand même mal fait d'avoir à double-cliquer sur le pseudos des autres utilisateur à droites sans pour autant indiquer que ce sont les autres utilisateur connectés.* »

7 - Que pensez-vous de ce logiciel ?

Réponse : « *Il aurait pu mieux faire niveau design mais sinon c'est cool, et en plus c'est crypté.* »

8 - Avez vous des idées pour améliorer ce logiciel ?

Réponse : « *La touche entrer pour les messages bien sûr, c'est une convention.* »

Compte Rendu des Tests du 2/03/2017

Sujets de test n°4 : Hugo B.

Pré-questionnaire :

1 - Êtes vous familier avec l'utilisation d'un ordinateur ?

Oui j'en utilise un tous les jours.

2 - Êtes vous habitué à utiliser des logiciels informatique ?

J'y suis énormément habitué, je ne fais que ça de la journée. En même temps je fais un DUT informatique.

3 - Utilisez vous régulièrement des logiciel de type messagerie instantanée ou homologues (comme Facebook, Skype ...) ?

Plus que régulièrement je dirais.

Phase de test

Grille d'observation :

Nature de la	Temps(en min)	Nombre de	Nombre d'erreurs	Émotions marquantes
--------------	---------------	-----------	------------------	---------------------

Tâche		clics		
Lancer le logiciel	< 1min	1	0	RAS
Se connecter	< 1 min	2	0	RAS
Entrer son login	< 1 min	1	0	RAS
Entrer l'ip	< 1 min	2	0	RAS
Démarrer une conversation	2 min	3	1	RAS
Envoyer un message	< 1 min	2	1	RAS

Post questionnaire

1 - Était-ce difficile de vous connecter ?

Non j'ai trouvé assez vite comment faire même si je trouve que c'est assez bête de cacher le bouton pour se connecter dans une liste déroulante.

2 - Saviez-vous ce que vous deviez rentrer dans le champ IP lorsque vous vous connectiez ?

Honnêtement j'ai pas compris pourquoi je devais rentrer une adresse IP mais comme on m'a dit que c'était en local je me suis dit que j'allais rentrer l'adresse de la boucle locale : 127.0.0.1 et ça a fonctionné donc j'ai pas cherché plus loin.

3 - Trouvez-vous normal de devoir remplir un tel champ pour se connecter ?

Comme je viens de le dire j'ai pas compris pourquoi et pour se connecter c'est totalement débile de devoir rentrer ça.

4 - Cela vous à-t-il paru normal de ne pas avoir à créer de compte pour vous connecter ?

Non, normalement pour ce genre de logiciel il faut se créer un compte, ici j'ai juste eu à rentrer mon login, n'importe qui pourrait prendre le même et on se retrouverai deux à avoir le même login, c'est une erreur.

5 - Cela vous à-t-il paru normal de ne pas avoir à rentrer de mot de passe ?

Non plus.

6 - Avez-vous facilement trouvé comment démarrer une conversation, envoyer un message ?

Bon ça c'était un peu plus chaud, d'habitude il suffit de cliquer une fois sur le pseudo d'un autre gars connecté et ça ouvre une nouvelle bulle comme à la Facebook, ici j'ai cliqué une fois ça n'a pas fonctionné alors j'ai essayé d'envoyer un message mais rien ne fonctionnait donc je me suis mis à cliquer partout et ça a fini par ouvrir une bulle de conversation.

7 - Que pensez-vous de ce logiciel ?

Honnêtement s'il restait que ce logiciel pour communiquer en instantané je ne l'utiliserai même pas. Il y a beaucoup trop d'erreurs de conception c'est très frustrant.

8 - Avez vous des idées pour améliorer ce logiciel ?

Faire des comptes utilisateurs, du feedback et surtout ne pas avoir à cliquer sur un bouton pour envoyer son message.

Sujets de test n°5 : Alexandre C.

Pré-questionnaire :

1 - Êtes vous familier avec l'utilisation d'un ordinateur ?

C'est mon quotidien.

2 - Êtes vous habitué à utiliser des logiciels informatique ?

Oui.

3 - Utilisez vous régulièrement des logiciel de type messagerie instantanée ou homologues (comme Facebook, Skype ...) ?

Je passe pas un jour sans.

Phase de test

Grille d'observation :

Nature de la Tâche	Temps(en min)	Nombre de clics	Nombre d'erreurs	Émotions marquantes
Lancer le logiciel	< 1min	1	0	RAS
Se connecter	2 min	3	1	RAS
Entrer son login	1 min	1	0	RAS
Entrer l'ip	2 min	4	2	Frustration
Démarrer une conversation	3 min	5	3	Colère
Envoyer un message	< 1 min	2	1	RAS

Post questionnaire

1 - Était-ce difficile de vous connecter ?

Franchement j'ai pas du tout compris où le fallait cliquer pour se connecter, impossible de trouver. Et au bout de deux minutes j'ai réussi.

2 - Saviez-vous ce que vous deviez rentrer dans le champ IP lorsque vous vous connectiez ?

Les IP je sais ce que c'est mais trouver celles qu'il fallait pour se connecter j'en avais aucune idée donc je me suis dit je vais rentrer celle du serveur et ça a fonctionné.

3 - Trouvez-vous normal de devoir remplir un tel champ pour se connecter ?

Oui c'est normal si on veut faire un logiciel multiserveur

4 - Cela vous à-t-il paru normal de ne pas avoir à créer de compte pour vous connecter ?

Non c'est totalement anormal, il FAUT un compte pour se connecter c'est obligatoire.

5 - Cela vous à-t-il paru normal de ne pas avoir à rentrer de mot de passe ?

Idem.

6 - Avez-vous facilement trouvé comment démarrer une conversation, envoyer un message ?

Non pas vraiment, au début je savais pas qui étaient les utilisateurs connecté, rien n'est indiqué donc je cliquais un peu partout mais rien ne se passait puis j'ai fini par double cliquer sur un pseudo et ça a ouvert une fenêtre de discussion.

7 - Que pensez-vous de ce logiciel ?

C'est pas super bien conçu. Je redis qu'il faut avoir à créer un compte pour se connecter.

8 - Avez vous des idées pour améliorer ce logiciel ?

Créer des comptes utilisateurs !!!

Compte Rendu des Tests du 16/03/2017

Sujets de test n°6 : Rayan B.

Pré-questionnaire :

1 - Êtes vous familier avec l'utilisation d'un ordinateur ?

Oui.

2 - Êtes vous habitué à utiliser des logiciels informatique ?

Oui.

3 - Utilisez vous régulièrement des logiciel de type messagerie instantanée ou homologues (comme Facebook, Skype ...) ?

Oui.

Phase de test

Grille d'observation :

Nature de la Tâche	Temps(en min)	Nombre de clics	Nombre d'erreurs	Émotions marquantes
Lancer le logiciel	< 1min	1	0	RAS
Se connecter	< 1 min	2	0	RAS
Entrer son login	< 1 min	1	0	RAS
Entrer l'ip	1 min	2	0	RAS
Démarrer une conversation	2 min	4	2	RAS
Envoyer un message	< 1 min	2	1	RAS

Post questionnaire

1 - Était-ce difficile de vous connecter ?

Non ça va c'était pas compliqué

2 - Saviez-vous ce que vous deviez rentrer dans le champ IP lorsque vous vous connectiez ?

Oui c'était celle du serveur.

3 - Trouvez-vous normal de devoir remplir un tel champ pour se connecter ?

Oui tout à fait.

4 - Cela vous à-t-il paru normal de ne pas avoir à créer de compte pour vous connecter ?

Non j'ai trouvé ça bizarre mais bon j'ai fait avec.

5 - Cela vous à-t-il paru normal de ne pas avoir à rentrer de mot de passe ?

Non s'il n'y a pas de compte il n'y a pas de mot de passe.

6 - Avez-vous facilement trouvé comment démarrer une conversation, envoyer un message ?

Oui j'ai pas trop compris mais j'ai fini par trouver au bout de quelques minutes

7 - Que pensez-vous de ce logiciel ?

C'est pas mal dans l'ensemble mais il faut revoir certaines choses

8 - Avez vous des idées pour améliorer ce logiciel ?

Eviter d'avoir à cliquer sur 'Envoyer' pour envoyer son message, appuyer sur 'Entrée' est plus naturel, et un simple clic pour ouvrir une conversation. Et des comptes utilisateurs aussi.