Scénarios et tactiques d’Usabilité

[1.Offrir un retour d’information auditif pour les personnes avec des difficultés visuelles.](#_30j0zll)

[Tactique: User Model](#_1fob9te)

[2.Une personne veut utiliser le GAB, mais elle a des problèmes de vision](#_3znysh7)

[Tactique: Maintain user model](#_2et92p0)

[3.Un usager peut annuler sa transaction (retrait, dépôt, virement) à tout moment.](#_tyjcwt)

[Tactique: Cancel](#_3dy6vkm)

[Tactique: Undo](#_1t3h5sf)

[4.Un client désire consulter le solde de son compte chèque.](#_4d34og8)

[Tactique: Cancel](#_2s8eyo1)

[Tactique: Agrégat](#_17dp8vu)

[5.Possibilité de corriger une mauvaise entrée de NIP sans recommencer l’opération.](#_3rdcrjn)

[Tactique: Undo](#_26in1rg)

[6.Un client souhaite faire une dépot, mais commence un retrait par accident](#_lnxbz9)

[Tactique: Cancel](#_35nkun2)

| **Scénario** | 1.Offrir un retour d’information auditif pour les personnes avec des difficultés visuelles. |
| --- | --- |
| **objectifs d'affaires** | Permettre aux gens avec des handicaps d’utiliser aisément les services du GAB |
| **Source** | Utilisateur du GAB ayant un handicap |
| **Stimulus** | Les transactions via un périphérique audio indépendant |
| **Artéfact** | Service de dépôt, de retrait, de transfert de solde et de paiement de factures. |
| **Environnement** | Runtime |
| **Réponse** | Feedback auditif décrivant les opérations disponibles à l’écran et les actions effectuées par l’utilisateur en temps réel. |
| **Mesure de la réponse** | Temps d’exécution quant à l’accomplissement d’une transaction avec la tactique de model d’utilisateur qui permet d’ajuster la vitesse de lecture. |
| **Questions** | 1. Peut-on considérer des réglages et/ou une prise d’écouteur pour garder certaines données confidentielles ? 2. Est-ce que les écouteurs peuvent être fourni par le GAB, ou bien l’utilisateur doit s’en procurer ? |

### Tactique: User Model

**Description**: Permettre l’ajout de paramètres de configuration ayant pour but de faciliter l’utilisation du GAB.

**Justification**: Permettre d’ajuster la vitesse de lecture pour accommoder les gens avec une écoute plus efficace.

| **Scénario** | 2.Une personne veut utiliser le GAB, mais elle a des problèmes de vision |
| --- | --- |
| **Objectifs d'affaires** | Que les personnes avec des problèmes de vision puissent changer la grandeur de la police en tout temps. |
| **Source** | Une personne avec des problème de vision |
| **Stimulus** | Essai d’utiliser une fonctionnalitée du système efficacement |
| **Artéfact** | Interface du GAB |
| **Environnement** | Runtime |
| **Réponse** | Adapter la grandeur de la police dans le système. |
| **Mesure de la réponse** | Temps pour effectuer la fonctionnalitée  Nombre d’erreurs (Cancel et undo)  Nombre de fois que les utilisateurs utilisent la fonctionnalité de changement de taille des caractères. |
| **Questions** | 1. Es-ce que la fonctionnalitée a été menée à terme? 2. Quel est le temps moyen pour compléter la fonctionnalitée sans ajustement visuel pour une personne sans problèmes de vision. |

### Tactique: Maintain user model

**Description** :Le système apprend à connaître l'utilisateur et lorsque l'utilisateur revient, le système s'adapte pour augmenter l'utilisabilité.

**Justification:** On veut que notre utilisateur avec des problèmes de vue puisse utiliser facilement le système et que l'interface ne soit pas gênante pour les utilisateurs normaux.

| **Scénario** | 3.Un usager peut annuler sa transaction (retrait, dépôt, virement) à tout moment. |
| --- | --- |
| **objectifs d'affaires** | Possibilité d’annuler la transaction en tout temps |
| **Source** | Le client |
| **Stimulus** | Minimiser les impacts des erreurs |
| **Artéfact** | L’interface client sur le guichet automatique |
| **Environnement** | Mode normal |
| **Réponse** | Le client utilise le bouton dédié pour annuler la transaction en cours. |
| **Mesure de la réponse** | Satisfaction du client  Nombre d’erreurs  Temps pour annuler la transaction  Le nombre de transactions annulés |
| **Questions** | 1. Combien de transactions sont annulés par guichet? 2. Que se passe t-il quand une transaction n’a pas pu être annulée? 3. Est-ce que le client est avisée quand la transaction n’a pas pu être annulée? 4. Devons nous mettre en place un nombre limite d’annulation de transactions? 5. Est-ce qu’il y a une confirmation du client pour annuler la transaction? |

### Tactique: Cancel

**Description**: Annuler la tâche en cours

**Justification**: On utilise cette tactique car on veut annuler la transaction que l’utilisateur effectue.

### Tactique: Undo

**Description**: Permet à tout moment de revenir en arrière. (Effectuer l’inverse d’une tâche en cours)

**Justification**: On utilise cette tactique pour permettre à un utilisateur de changer de menu. Exemple : revenir au menu précédent.

| **Scénario** | 4.Un client désire consulter le solde de son compte chèque. |
| --- | --- |
| **objectifs d'affaires** | Les clients doivent pouvoir consulter le solde de leur compte chèque. |
| **Source** | Le client |
| **Stimulus** | veut avoir le solde de son compte en dedans 30 secondes. |
| **Artéfact** | L’OS du GAB |
| **Environnement** | Runtime |
| **Réponse** | Le système offre l’option de consulter le solde du compte du client. |
| **Mesure de la réponse** | Le temps total pour afficher le solde à partir du menu principal du guichet. |
| **Questions** | 1. Combien d’options de menu pour arriver à consulter le solde. 2. Comment le serveur traite la requête d’annulation ? 3. Est-ce que l’annulation est instantané ? 4. Est-ce que l’option d’annuler la requête est affichée de façon claire. |

### Tactique: Cancel

**Description**: À tout moment, le client peut annuler l’opération et revenir au menu principal.

**Justification**: Si le réseau semble lent et que le client n’a pas envie d’attendre, il peut annuler la transaction. Aussi, s’il a appuyé par erreur sur le menu de consultation du solde, il peut annuler la transaction et revenir au menu principal.

### Tactique: Agrégat

**Description**: Si l'utilisateur le désire, il peut faire afficher le solde de tous ses comptes.

**Justification**: L’utilisateur va faire une seule opération au lieu de plusieurs pour voir le solde de tous ses comptes.

| **Scénario** | 5.Possibilité de corriger une mauvaise entrée de NIP sans recommencer l’opération. |
| --- | --- |
| **Objectifs d'affaires** | Donner aux usagers l’option de corriger une entrée en cas d’erreur sans devoir recommencer le processus dès le début. |
| **Source** | L’utilisateur du GAB |
| **Stimulus** | L’utilisateur veut avoir un impact minimal issu de ses erreurs. Nous adaptons le système avec cet objectif en tête. |
| **Artéfact** | L’interface utilisateur |
| **Environnement** | Runtime |
| **Réponse** | Présence d’une option corriger le dernier caractère, selon les cas, pour permettre à l’usager de pouvoir corriger une mauvaise entrée sans devoir annuler une opération. |
| **Mesure de la réponse** | 1- Nombre d’opérations complétées vs nombre d’opérations annulées. (le bouton annulé est toujours présent, on chercher à réduire le nombre d’opérations annulées au profit de corrections)  2- Nombre d’opérations corrigées. |
| **Questions**   |  | | --- | | 1- Quel est le taux actuel d’opérations annulées / opérations complétées  2- Quel est notre objectif à atteindre pour ce taux après modification?  3- Quel est l’impact sur le temps moyen par session de cette modification?  4- Est-ce que cet impact est assez significatif ? |

### Tactique: Undo

**Description**: Ramener l’état du système une étape en arrière.

**Justification**: Permet à l’usager de remplacer les données saisies lors d’une étape précédente de la commande. C’est exactement ce qui nous intéresse dans ce scénario.

| **Scénario** | 6.Un client souhaite faire une dépot, mais commence un retrait par accident |
| --- | --- |
| **objectifs d'affaires** | Permettre aux utilisateurs de corriger leurs erreurs en un clic. |
| **Source** | L’utilisateur |
| **Stimulus** | Le client se trompe de transaction |
| **Artéfact** | Le GUI et le code du GUI |
| **Environnement** | Runtime |
| **Réponse** | Le sytème affiche au client la page de sélections des transactions |
| **Mesure de la réponse** | % de page ou le bouton est implémenté  % d’utilisation du bouton par rapport aux transaction initié |
| **Questions** | 1. Quel est le % d’erreur reporté? 2. Y a-t-il des fonctionnalité qui ne peuvent pas être annuler? 3. Est-ce que la tactique undo serait plus applicable? ex: les clients se rendent comptes de leurs erreurs après que la transaction soit complété. |

### Tactique: Cancel

**Description:** On ajoute un bouton cancel aux écrans des transactions

**Justification:** Cela permettra aux utilisateurs de revenir à l’écran de sélection des transaction en cas d’erreur. Dans ce contexte un Undo ne serait pas la marche à suivre puisqu’on ne souhaite pas compléter la transaction.

Les mesures retourné permettront de déterminer la pertinence de la présence du bouton.