

Méthodes et outils d'analyse pour l'évaluation de logiciel interactifs et pour l'adéquation aux attentes des utilisateurs

Nadine Mandran, 961 rue de la Houille Blanche, BP 53, BP 53, 38041 Grenoble cedex 9. 04 76 57 48 96. LIG-Marvelig.

Nadine Mandran est ingénieur CNRS au Laboratoire d'Informatique de Grenoble (LIG). Après une formation en statistique et en sociologie, elle a exercé ces activités dans plusieurs domaines de recherche. Aujourd'hui, son activité se déroule dans le cadre de la plateforme expérimentale du LIG Marvelig. Elle travaille à la mise en œuvre de méthodologies et de protocoles expérimentaux pour les équipes de recherche dont le domaine est lié aux comportements des utilisateurs face à des nouveaux concepts ou de nouveaux outils dont l'interaction avec l'humain doit être évalué. Cet axe permet d'assurer conseil et partenariat méthodologique pour la production et le traitement qualitatif ou statistique des données. Une autre axe est le déploiement de la démarche qualité pour la plateforme expérimentale. Dans ce cadre elle met en place différentes processus pour la capitalisation des prototypes du laboratoire et pour le suivi des expérimentations. Elle est membre du Réseau Qualité du CNRS.

CONTENU DE LA FORMATION

Aujourd'hui, les outils informatiques occupent une place prépondérante dans la vie quotidienne. Or, ces outils dotés d'Interface Homme-Machine ne sont pas toujours simples à utiliser. Ces dispositifs sont parfois imaginés et créés sans connaître l'avis des utilisateurs. De même, des nouvelles méthodes de conception sont imaginées et développées. L'évolution de ces méthodes qui permet d'améliorer le développement d'applications informatique est rarement validée auprès des utilisateurs.

Pour rendre ces outils (logiciels et méthodes) efficaces, il convient d'évaluer les attentes, les besoins et les opinions des utilisateurs. Ce type d'analyse est mené au travers d'entretiens qualitatifs et/ou des focus group. Aussi, pour connaître l'utilisation effective de ces outils, il faut analyser le comportement des utilisateurs à partir des traces en utilisant des analyses statistiques appropriées.

La formation propose de présenter ces outils de mesure, leurs apports et limites et leurs conditions de mise en œuvre, en se focalisant sur les points suivants :

- La conception et la mise en œuvre d'un protocole expérimental pour mesurer les différentes dimensions de la problématique.
- L'étude des attentes et des opinions par la méthode des entretiens individuels, celle des focus-group et des enquêtes, ce volet présentera l'organisation de ces trois méthodes, la rédaction des grilles d'entretien et des questionnaires et les méthodes pour l'analyse qualitative.
- L'étude de l'utilisation effective des interfaces, cette partie se focalisera sur le choix des méthodes statistiques à utiliser en fonction des hypothèses à tester, des effectifs expérimentaux et des données recueillies.

Cette formation sera illustrée par des expériences réalisées au LIG.