

Résumé

Pour être ergonomique, une interface ne peut pas être conçue comme du prêt-à-porter. Elle doit s'adapter à l'utilisateur visé et à son utilisation. Pour cela, il ne suffit pas d'appliquer les règles d'ergonomie qui font aujourd'hui partie des standards du design web. Il faut aussi mettre en œuvre une démarche de design s'appuyant sur des itérations conception-évaluation qui vont permettre de raffiner progressivement l'ergonomie de l'interface afin de garantir concrètement son utilisabilité.

Le design d'interface n'est pas du prêt-à-porter

Pour concevoir une interface, il n'existe pas de recette. Il ne suffit pas d'appliquer des standards d'ergonomie comme s'il s'agissait de prêt-à-porter. Il faut aussi mettre en œuvre une méthode qui garantisse l'utilisabilité du produit.

L'interface idéale

Pendant longtemps, on a cru que la voix était l'interface idéale. Aboutissement du paradigme de l'interaction directe, elle allait remplacer le clavier de l'ordinateur. C'est d'ailleurs sur cette hypothèse qu'ont été lancés la plupart des programmes de recherche sur le sujet.



La voix n'est pas l'interface idéale

Effectivement, en termes d'ergonomie, la voix présente toutes les qualités d'une interface idéale. Elle est transparente, c'est à dire qu'elle ne nécessite l'emploi d'aucun outil intermédiaire, autre que nos propres cordes vocales. Elle est facile à utiliser : nous savons tous parler depuis notre plus tendre enfance. Elle est simple à mémoriser, il suffit de se souvenir des mots à utiliser. Finalement, elle semble rapide. Quoi de plus immédiat qu'une parole ?

Cependant, après l'avoir testée, nous savons que la reconnaissance vocale ne remplacera pas le clavier, en particulier pour du traitement de texte. Un dactylo tape beaucoup plus vite qu'il ne parle. Qui plus est, il parle et frappe parfois en même temps ! Le clavier reste donc pour lui la meilleure interface pour saisir du texte. Par contre pour les utilisateurs qui n'ont pas appris à se servir d'un clavier, qui ont moins de texte à saisir et qui travaillent dans un contexte plus calme, la reconnaissance vocale rend de grands services.

Adapter l'interface

Il n'y a pas de bonne interface homme- machine, mais une interface adaptée à son utilisation.

L'interface doit être adaptée au profil de l'utilisateur, à la tâche qu'il veut mener et au contexte dans lequel il agit. Parfois, une interface peut sembler inutilisable à certains alors que d'autres la trouveront parfaitement à leur goût. C'est ce que nous constatons tous les jours sur la toile. Certains sites nous semblent limpides et particulièrement pratiques, alors que d'autres personnes les trouvent obscurs et peu logiques.

Effectivement, ce qui est simple pour nous ne l'est pas nécessairement pour les autres. Il n'existe pas d'[utilisateur moyen](#) qui serait l'archétype de l'utilisateur standard. Tous les utilisateurs sont différents. Chaque utilisation est donc unique.

C'est pourquoi, il n'y a donc pas de vérité absolue en termes d'ergonomie. Il convient donc d'être particulièrement vigilant quant à l'application des règles qui parfois s'apparentent à des recettes de cuisine.

Les règles de l'ergonomie web

Les règles d'ergonomie permettent de concevoir les premières versions de l'interface. Elles servent aussi à mieux comprendre les réactions de l'utilisateur. La plupart des designers les connaissent car ce sont maintenant des standards.

Rappelons les principales règles d'ergonomie du design web (1) :

Le site doit être homogène en termes de zoning, de graphisme et de terminologie.

Le site doit être organisé en largeur d'abord.

Le nombre de choix depuis une même rubrique doit être limité à 8 rubriques maximum par niveau.

Le système de navigation doit permettre à l'utilisateur de savoir où il est, par où il est passé et ce qu'il y a ailleurs.

Les libellés des liens doivent répondre aux questions que se pose l'utilisateur.

Le texte du lien doit correspondre au titre de la page vers laquelle il conduit.

L'utilisateur ne doit pas avoir à se servir des boutons du navigateur pour se déplacer dans le site.

Les zones cliquables doivent apparaître de façon explicite.

Les informations semblables doivent être présentées de la même manière.

L'organisation de la page doit refléter la façon dont les informations sont structurées : les informations importantes doivent apparaître en premier.

L'accès aux informations doit être hiérarchisé : l'information importante d'abord, les détails ensuite.

La page d'accueil doit être suffisamment légère pour s'afficher en moins de 10 secondes.

Quel que soit le média utilisé pour développer le site, qu'il s'agisse d'un plug-in ou de HTML natif, ces règles, issues des études menées depuis plusieurs dizaines d'années dans le domaine de l'ergonomie informatique, garantissent en partie la facilité d'utilisation du site. Toutefois elles ne garantissent pas à elles seules l'utilisabilité. C'est la méthode de conception qui va permettre d'améliorer concrètement l'ergonomie du produit.

La méthode de conception ergonomique : le test utilisateur

La méthode de conception ergonomique consiste, entre autre, à valider de manière objective, auprès des utilisateurs finaux, les hypothèses de conception qui ont été faites lors du design. Cette étape de test s'apparente d'une certaine manière au « crash-test » dans l'industrie automobile lors duquel on vérifie *in situ* si la conception du véhicule répond véritablement aux exigences de sécurité.

Le [test utilisateur](#) est la méthode la plus efficace pour évaluer l'ergonomie dans la mesure où il permet d'observer directement la façon dont l'utilisateur se sert de l'interface et ainsi d'identifier concrètement les véritables problèmes qu'il rencontre en situation d'utilisation.



Le test utilisateur permet de vérifier les hypothèses faites lors du design

Le test consiste à placer un utilisateur appartenant au cœur de cible en situation réelle d'utilisation. On lui demande d'effectuer un certain nombre d'actions s'appuyant non seulement sur les fonctionnalités principales de l'interface, mais aussi sur les hypothèses de conception que l'on cherche à valider.

De cette manière, les problèmes d'utilisabilité rencontrés par les utilisateurs sont mis en évidence. L'analyse des causes de chacun d'entre eux permet de construire des pistes concrètes d'amélioration de l'interface.

Les tests sont d'autant plus bénéfiques que les utilisateurs visés sont nombreux et peu expérimentés. C'est généralement le cas des sites web où, contrairement au logiciel, l'utilisateur ne peut pas être aidé par ses collègues de travail. Il est seul face à l'écran, d'où l'importance d'une conception véritablement centrée sur l'expérience utilisateur, c'est à dire l'analyse concrète du vécu de l'utilisateur en situation.

Jean-François Nogier

Usabilis – www.usabilis.com

Conseil en ergonomie informatique

(1) Une check-liste complète de 112 critères d'ergonomie web est fournie dans l'ouvrage de l'auteur :
« [Ergonomie du logiciel et design web](#) », Dunod, 3^{ème} édition 2005