

Paroles d'ergonome – Graphiland – Décembre 2001

Rencontre

A l'occasion de la parution aux éditions Dunod du livre «De l'ergonome du logiciel au design des sites web», nous rencontrons son auteur : Jean-François Nogier – docteur-ingénieur en informatique, web-manager chez Thales et enseignant en ergonomie.

L'outil et la création

Cet ouvrage a le grand intérêt d'articuler deux sujets qui concernent à part égale le concepteur web: l'ergonomie du site qu'il crée et celle des outils qu'il utilise. Cet ouvrage s'adresse à un public large mais vise particulièrement le concepteur-réalisateur lui-même. «D'une manière générale, confie Jean-François Nogier, les considérations d'ergonomie apparaissent trop en amont du processus de création, dans les spécifications, et disparaissent au cours de la chaîne. Il y a tout intérêt, selon moi, à ce que les personnes en charge du codage et du graphisme soient sensibilisées à ces considérations.» La raison en est que les considérations d'ergonomie portent sur le détail, c'est-à-dire ce qui sera décidé en dernier lieu.

Des logiciels plus graphiques

Revenons au lien entre conception de logiciel et conception de site. «Ces deux types de conception sont assez similaires, du point de vue des questions d'ergonomie», note notre interlocuteur. «Du point de vue du graphisme, la création de logiciel a beaucoup évolué en 3 ou 4 ans. Avant, le graphisme des logiciels n'était pas considéré comme important. Aujourd'hui les logiciels qui marchent sont ceux qui sont le plus travaillés graphiquement». Enfin, «la chaîne de production, elle-même, est identique».

Service et communication

Conception des logiciels et conception des sites sont donc vraiment très proches. Un exemple : «Prenez la notion d'actif dans Dreamweaver, elle se rapproche tout à fait du traitement des spécifications dans la création d'un logiciel. Dans cette dernière on stocke effectivement le code source, le code compilé et tous les éléments qui ont permis de créer le logiciel. Comme on le fait dans Dreamweaver pour la création d'un site... ». Reste une différence fondamentale entre un site et un logiciel : le premier «est fait pour communiquer, alors que les logiciels ne communiquent pas. Ils sont là pour rendre des services.»

Guidage et concision

Comment évoluent aujourd'hui les logiciels ? A côté d'une homogénéisation entre les différents logiciels, Jean-François Nogier affirme que l'évolution générale tend vers une double polarisation : le logiciel grand public et le logiciel professionnel. Le premier privilégie un principe de «guidage» - avec, par exemple, l'utilisation intensive des menus (fichiers, éditions, affichage, etc.). Ils se dotent ainsi d'une interface facile à utiliser et nécessitant peu d'apprentissage, mais lente dans son maniement. A l'inverse un logiciel professionnel va privilégier le critère de «concision», adapté à un public mieux disposé à apprendre un système complexe pour réaliser des économies de temps.

La satisfaction de l'utilisateur

Guidage et concision sont 2 des 7 critères d'ergonomie par lesquels débute le livre de notre interlocuteur. 7 critères qui font consensus parmi les ergonomes. Pourtant à ces 7 critères, il

faut en rajouter un, essentiel : «Le vrai critère, c'est l'utilisateur. C'est sa satisfaction.» Celle-ci «dépend pour beaucoup de l'impression faite par le logiciel. C'est très subjectif. Et ici l'importance du graphisme est prépondérante.» Et d'ajouter : «On a même remarqué que la satisfaction de l'utilisateur augmente sa performance».

Dreamweaver 4

D'une manière générale, l'évolution des différents logiciels, de version en version, enregistre des progrès en termes d'ergonomie. Un exemple que notre auteur trouve particulièrement pertinent : la version 4 de Dreamweaver qui intègre dans son interface une fenêtre de code et la possibilité de travailler simultanément en mode WYSIWYG ou dans le HTML. Evolution ergonomique, parce que «pour bien utiliser Dreamweaver, il faut presque nécessairement connaître le HTML et être capable d'aller y travailler».

Ergonomie Vs. Création ?

La partie du livre consacrée à la création des sites ne fait pas référence au «multimédia» : Flash, vidéo, sons, 3D, etc. L'argumentation tourne même autour de l'axiome : «le web est considéré comme trop difficile à utiliser par le grand public». Déformation professionnelle ? Enième ritournelle à la Jacob Nielsen ? Dédramatisons le débat : il y a du vrai dans les «vérités» de l'Ergonome, on oublie souvent que seule une petite fraction du public internaute est expérimentée. Par ailleurs l'argument de la taille des tuyaux et de la lourdeur inversement proportionnelle des fichiers ne laisse pas d'être vrai.

Le primat de la communication

Pourtant on regrettera qu'un discours d'ergonome sensé et de qualité ne prenne pas en compte : 1. l'évolution des technologies qui font que l'utilisation des techniques plus évoluées que le HTML est aujourd'hui à la fois plus répandue et mieux optimisée, mieux maîtrisée du point de vue ergonomique ; et 2. les problématiques de communication. Ici l'ergonome risque de se trahir lui-même : alors qu'il reconnaît que la spécificité d'un site par rapport à un logiciel est son objectif de communication, il continue à le juger selon sa stricte utilisabilité. A ce titre il oublie de considérer qu'il existe différents types de communication, que le site de Dior ne saurait fonctionner (et communiquer) sur le sempiternel modèle du site de Yahoo.

>> Pour en savoir plus :

Jean-François Nogier possède un site sur lequel on consultera la table des matières du livre. On y trouvera également énoncés les grands principes de l'ergonomie. Enfin, Jean-François Nogier propose gratuitement une évaluation «heuristique» gratuite de votre site.

. <http://jfnogier.free.fr>

>> Le livre :

- . Titre : "**De l'ergonomie du logiciel au design des sites web**"
- . Auteur : Jean-François Nogier
- . Editeur : Dunod
- . Collection : Informatiques
- . Langue: français
- . Prix : 195 francs.
- . ISBN : 2-10-005833-9