



Article original

Aide à la prise en compte
de contraintes liées aux utilisateurs
lors de la conception d'un hypermédia : une étude
auprès de concepteurs de sites Web

Supporting to consider user constraints during
hypermedia design: a study with Web designers

A. Chevalier *, L. Vuillemin-Gioarà

*Laboratoire Processus Cognitifs et Conduites Interactives (EA1588), université de Paris-X-Nanterre,
UFR SPSE, 200, avenue de la République, 92001 Nanterre cedex, France*

Reçu le 11 septembre 2005 ; accepté le 3 décembre 2005

Résumé

Cette étude propose un nouveau dispositif expérimental visant à aider les concepteurs à considérer les contraintes liées à l'utilisateur et déterminer les raisons pour lesquelles les concepteurs de sites Web se focalisent sur les contraintes liées au commanditaire, au détriment de celles liées à l'utilisateur. Pour cela, des concepteurs débutants et professionnels sont confrontés soit à un cahier des charges comportant des contraintes ergonomiques, soit à un ergonome répondant aux questions qu'ils pensent nécessaires à leur activité. Les résultats montrent que les contraintes-commanditaire sont jugées comme incontournables par les concepteurs, contrairement aux contraintes-utilisateur. Pour que ces dernières soient considérées comme telles et respectées par les concepteurs, elles doivent être prescrites dans le cahier des charges.

© 2006 Société française de psychologie. Publié par Elsevier SAS. Tous droits réservés.

* Auteur correspondant.

Adresse e-mail : Aline.Chevalier@u-paris10.fr (A. Chevalier).

Abstract

This study aims at supporting Web designers to consider more user constraints and addressed why designers focus on client constraints and experience difficulties considering user ones. Novice and professional Web designers had either to deal with ergonomic constraints or to ask an human factors specialist for any information they needed to create a site. Study results showed that client constraints were always considered as preponderant by designers regardless of whether or not they had been prescribed by the client. This contrasts sharply with user constraints which had to be prescribed to designers right from the beginning of their activities in order to be considered and respected.

© 2006 Société française de psychologie. Publié par Elsevier SAS. Tous droits réservés.

Mots clés : Site Web ; Expertise ; Contrainte ; Ergonomie ; Utilisateur

Keywords: Web site; Expertise; Constraint; Ergonomics; User

1. Introduction

Malgré la croissance ininterrompue que connaissent les sites Web, la plupart des sites sont jugés difficiles d'utilisation par les internautes¹ et la navigation sur le Web se solde une fois sur deux par un échec (Bhatt, 2004 ; Nielsen, 2000 ; Teo et al., 2003 ; etc.).

Afin de déterminer les difficultés que rencontrent les utilisateurs, de plus en plus de chercheurs s'intéressent aux processus cognitifs impliqués dans la navigation sur le Web (par exemple, Hong et al., 2004 ; Rouet, 2003 ; Tricot et al., 2000). Les résultats de ces études ont notamment des implications en termes de recommandations ergonomiques destinées aux concepteurs (par exemple, Hong et al., 2004 ; Oulasvirta, 2004) et/ou permettent l'élaboration de *guidelines* et/ou *checklists* (par exemple, Nielsen, 2000 ; Van Duyne et al., 2002). En revanche, peu de travaux ont trait au fonctionnement cognitif des concepteurs de ces sites. Or, c'est également en mieux caractérisant le fonctionnement cognitif des concepteurs et les difficultés qu'ils rencontrent lorsqu'ils réalisent des sites Web que l'on contribuera à en améliorer la qualité ergonomique, en proposant pour cela des aides adaptées aux concepteurs. C'est dans la perspective de contribuer à cette thématique que l'étude expérimentale présentée ici a été conduite.

Cette étude s'inscrit dans la continuité de précédentes recherches ayant mis en évidence que, les concepteurs de sites Web, aussi bien débutants que professionnels, rencontrent des difficultés pour tenir compte des besoins des futurs utilisateurs, et cela aussi bien en situation de conception (Chevalier et Ivory, 2003) qu'en situation d'évaluation d'un site Web réalisé par un tiers (Chevalier, 2005). Plus précisément, dans l'étude présentée ici, nous proposons un nouveau dispositif expérimental visant à aider les concepteurs à se dégager des contraintes liées au commanditaire pour davantage tenir compte de celles liées aux utilisateurs lorsqu'ils conçoivent un site. Les concepteurs sont alors soit confrontés à un cahier des charges ne comportant que des contraintes liées aux utilisateurs, soit à un cahier des charges restreint (sans contrainte comme dans l'étude de Chevalier et Ivory, 2003) avec, en revanche, la possibilité d'interagir avec un ergonomiste afin de lui poser les questions nécessaires à leur activité de conception.

La suite de cet article est organisée de la façon suivante : dans la partie 2, les spécificités de la résolution de problèmes de conception de sites Web sont présentées. Les parties 3 et 4 expo-

¹ Internaute désigne un utilisateur du Web.

Download English Version:

<https://daneshyari.com/en/article/336192>

Download Persian Version:

<https://daneshyari.com/article/336192>

[Daneshyari.com](https://daneshyari.com)