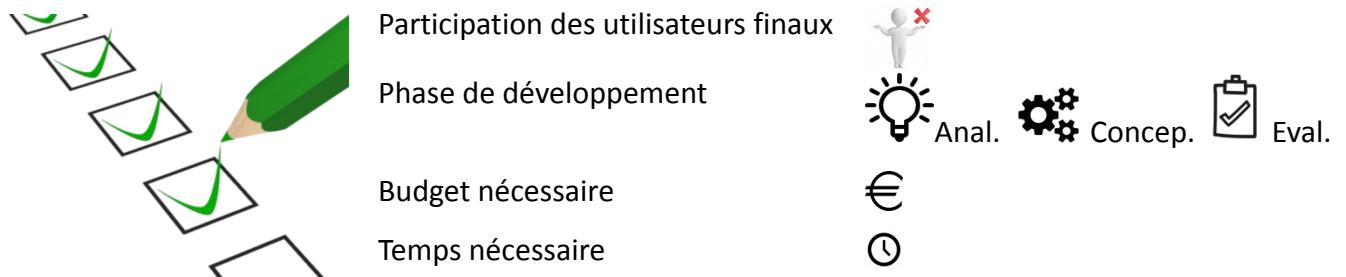


ANALYSE HEURISTIQUE



Qu'est-ce qu'une analyse heuristique ?

L'analyse heuristique consiste à inspecter une interface en la comparant à une liste de critères, les « heuristiques », de manière à détecter des aspects positifs ou négatifs du point de vue de l'utilisabilité. Ces critères permettent notamment de catégoriser les défauts d'ergonomie, de juger de leur importance et de trouver des solutions pour les résoudre. Il ne s'agit pas d'évaluer l'adéquation des fonctionnalités avec les besoins des utilisateurs, ni d'étudier les interactions avec le système, mais bien de constater des écarts par rapport aux standards décrits par les heuristiques.

Il existe plusieurs grilles d'analyse :

- Les heuristiques de Nielsen
- Les critères de Bastien et Scapin
- Les golden rules de Schneiderman
- La norme ISO 9241-10
- Les critères de Tognazzini
- Etc.

Phase de la CCU

L'analyse heuristique peut se faire à tout stade du cycle de vie d'un produit ou service. Les heuristiques servent de guide de bonnes pratiques : les critères doivent être gardés à l'esprit lors de la conception afin de prendre en compte l'ensemble des facteurs favorisant l'ergonomie ; ils peuvent également être utilisés comme outil d'évaluation lors des phases d'évaluation.

Comment mettre en œuvre une analyse heuristique?

1. Recrutement des évaluateurs

Plusieurs évaluateurs sont nécessaires afin de détecter les problèmes majeurs d'utilisabilité. On préconise de faire intervenir entre 3 et 5 évaluateurs, ce qui permet de détecter une grande majorité de problèmes.

2. Choix et préparation de la grille heuristique

Il s'agit au préalable de choisir la grille d'heuristiques, la plus fréquemment utilisée est celle établie par Nielsen (1993). En France, les critères de Bastien et Scapin, sont également souvent appliqués.

Les différentes heuristiques sont classées par thèmes et affichées sur une grille, l'évaluateur doit avoir la possibilité d'indiquer : le degré de gravité (mineur, important, bloquant) de l'heuristique pour le produit étudié, le degré d'application de chaque heuristique (jamais, parfois, souvent, toujours) et des commentaires.

3. Evaluations individuelles

Chaque évaluateur mène une inspection individuelle, qui dure entre 1h et 2h.

4. Confrontation des résultats

Les évaluateurs confrontent leurs jugements individuels et essaient d'en faire émerger un consensus sur les éléments les plus importants.

5. Analyse

Une synthèse des évaluations individuelles doit être effectuée et les éléments émergents doivent être classés en fonction du niveau de gravité. Il s'agit ensuite de fournir des recommandations pour répondre à chacun des points faibles.

Trucs et astuces

- Faire intervenir un nombre impair d'évaluateur permet de trancher en cas de désaccord.



Bon rapport
« coût/efficacité » : elle
permet de détecter des
problèmes d'utilisabilité assez
rapidement.



Méthode centrée sur les critères heuristiques et non
la tâche réalisée par l'utilisateur : les problématiques
d'utilisabilité liées au processus ne seront pas
forcement détectés (en particulier lorsqu'il s'agit de
processus complexe d'un domaine spécifique).

La qualité de l'analyse dépend 1) du niveau de
l'évaluateur (privilégier un évaluateur du domaine ou assister
l'évaluateur par un spécialiste du domaine) et 2) du choix de
la grille (elle doit être adaptée au produit évalué).

Méthode basée sur un jugement personnel (qualitatif de
l'évaluateur) et non des faits objectifs (taux d'erreurs, etc.).

Mesures associées

- Liste de problèmes d'utilisabilité.
- Recommandations ergonomiques.