

DESCRIPTION D'EXERCICE

Analyse de l'usage et comparaison de performances

1. Présentation

Les performances d'un dispositif concernent, au moins partiellement, ce que les usagers parviennent à faire lorsqu'ils en usent pour exécuter une tâche quelconque. Pour les comprendre, il faut comprendre ce qui détermine les performances variables des usagers, notamment leur savoir-faire et compétences, les ressources et occasions que leur procurent les situations qu'ils rencontrent et la nature des outils qu'ils utilisent. Le but d'une analyse de l'usage est justement d'élucider la dynamique qui s'instaure entre les capacités de l'utilisateur et les ressources qui se présentent à lui, et ce dans le but d'optimiser l'exécution d'une tâche et de proposer des dispositifs mieux à même de soutenir les usages.

2. Objectif

Dans le cadre de ce travail, vous devez mener à bien une analyse comparative de trois clients de messagerie courriel. Cette analyse comporte trois objectifs :

1. produire des données de performance à l'usage des trois applications pour différentes populations ;
2. effectuer une analyse séquentielle de chaque application afin d'expliquer leur performance à l'usage ;
3. comparer les trois applications en indiquant leurs avantages et inconvénients.

3. Déroulement

Ce travail se fait en équipe de trois à cinq étudiants.

1. PRODUCTION DES DONNÉES DE PERFORMANCE
 - 1.1. Établir au moins deux profils d'utilisateurs (personas) pertinents et recruter les sujets typiques
 - 1.2. Identifier les performances à mesurer (quelles tâches et quels indicateurs ?)
 - 1.3. Mesurer les performances
2. ANALYSE SÉQUENTIELLE DES TÂCHES

Faire l'analyse de chaque tâche identifiée de manière à expliquer les variations de performance enregistrées
3. ANALYSE COMPARATIVE DES APPLICATIONS

Classer les applications selon leurs performances et leur convenance pour certains types d'utilisateurs et justifier votre classement

4. Livrables

RAPPORT D'ANALYSE

Le rapport d'analyse consiste en un feuillet de quatre pages au format lettre (maximum). Il doit comprendre :

1. un titre et le nom des auteurs
2. une description du mandat
3. une description du plan d'observation (sujets observés, indicateurs choisis, procédure suivie, etc.)
4. une présentation des données amassées qui inclut les schémas, tableaux et illustrations permettant de documenter la tâche et son exécution, ainsi que de rendre compte des caractéristiques sous-optimales des applications et des problèmes détectés en matière :
 - 4.1. d'efficacité de la tâche à accomplir
 - 4.2. de qualité de l'expérience-usager
5. Un classement justifié des applications accompagné de conseils d'acquisition et de recommandations concernant leur usage optimal.

ÉCHÉANCE : jeudi le 29 mars, 13:00.

5. Évaluation

Une grande attention devra être portée au caractère systématique de la démarche d'analyse ainsi qu'à la communication des résultats.

L'évaluation portera sur :

- le respect des échéances et des consignes ;
- la pertinence des indicateurs choisis ;
- la rigueur de la procédure d'analyse adoptée ;
- la clarté, l'exhaustivité et l'exactitude des mesures et descriptions rapportées ;
- la cohérence entre les classements et recommandations et les données recueillies ;
- la qualité de l'argumentation développée ;
- le soin apporté au français et à la communication graphique des résultats.