

L'ergonomie web est un outil marketing qui analyse, organise et aménage l'environnement de consultation. Elle permet d'éviter toute difficulté, amnésie, frustration quant à la lecture de l'information.

«Usability» (c'est-à-dire développer une utilisation intuitive) sans omettre «Utility» (le caractère utile du système).

Ces études font appel à un ensemble de connaissances liées à la linguistique, la mémoire, la compréhension, la motricité, etc.

L'analyse ergonomique d'un projet doit intervenir au moment même où le commanditaire évoque ses besoins.

On détermine dès lors les objectifs du projet :

Partager l'information, collaborer, vendre, faire du commerce électronique, présenter ses produits ou organiser des démonstrations.

Une fois les objectifs identifiés, il faut : Définir les tâches utilisateurs, consulter les maladroites de la concurrence et établir une première arborescence en fonction.

Établir le plan de vie et ses acteurs, établir des pré-requis technologiques et techniques afin de fidéliser, convoiter, actualiser et être disponible (ex : forums, FAQ, statistiques).

Lors de la construction de l'arborescence : La Théorie des 3 clics, la théorie de Gestalt (analyse du cerveau du monde environnant comme ensemble de formes)

Principes ergonomiques simplifiés dans la conception d'un site Web :

- * 1. Etude du besoin et des objectifs, mise en place d'une stratégie de communication
- * 2. Etude web marketing (Business intelligence=> ROI)
- * 3. Conception de l'arborescence et analyse des pré-requis techniques (choix du support /des outils)
- * 4. Etude des concepts graphiques (sémiologie, design sensoriel, respect des codes sociaux culturels)
- * 5. Mise en place et gestion des interactions (conseiller, orienter, informer, conduire)
 - o 5.1. Affordance & Incitation (moteurs de recherche ou pointeurs de localité)
 - o 5.2. Groupement / distinctions entre items
 - + 5.2.1 Groupement / distinctions par la localisation
 - + 5.2.2 Groupement / distinctions par le format
 - o 5.3. Optimisation
 - o 5.4. Lisibilité
- * 6. Conception des écrans graphiques
- * 7. Anticipation et travail sur le contenu informatif (logique sémantique)
 - o 7.1 Brièveté
 - + 7.1.1 Concision (Avoir des libellés de navigation courts)
 - + 7.1.2 Etablir un nombre d'actions minimales
 - o 7.2. Contrôler la densité informative
- * 8. Contrôle de la consultation
 - o 8.1. Actions explicites (ex: une bonne réactivité de l'application au moment où l'utilisateur en fait la demande)
 - o 8.2. Contrôle utilisateur (ex : accompagnement pour la lecture des différents médias)
- * 9. Compatibilité
- * 10. Adaptabilité, « accessibility »
 - o 10.1. Flexibilité ex : perception des couleurs ou déficience oculaire
 - o 10.2. Prise en compte de l'expérience utilisateur
- * 11. Qualité des contrôles (accompagnement à la saisie d'information)
 - o 11.1. Rubrique aide et exemples (illustration)
 - o 11.2. Qualité des messages d'erreurs et d'invitation à la saisie
 - o 11.3. Valeur de remplacement pour les saisies
- * 12. Homogénéité / cohérence (charte de dénomination) (ex : modèles de pages et feuilles de styles)

Gestion des interactions

Un ensemble de moyens pour conseiller, orienter, informer et conduire l'utilisateur lors de ses interactions avec l'ordinateur.

Incitation & affordance

Un ensemble de moyens pour amener l'utilisateur à effectuer une démarche ou des actions spécifiques, contenant également un système de repérage dans l'évolution des tâches, l'état ou le contexte, les outils d'aide et d'accessibilité.

Ex : liens, mécanismes de recherche, navigation, date et copyright de l'information, contact webmaster.

En pratique, chaque fichier doit avoir :

- Un titre concis et explicite,
- Des pointeurs de localité (**Rubrique principale** > sous rubriques),
- Des Liens intelligemment intégrés dans le contenu textuel.

Afin d'éviter la désorientation ainsi qu'une surcharge cognitive,

- Etudier et renseigner de façon précise la manière dont sera effectuée la recherche. (ex : un mot, et, ou, etc..)

Groupement et distinctions entre items

Groupement et distinction au moyen de l'organisation visuelle et topologique (localisation) des informations afin d'établir une hiérarchie et permettre une meilleure mémorisation.

On consulte trop souvent des pages surchargées d'informations qui nuisent à la lisibilité et qui altèrent la compréhension de l'utilisateur :

- identifier de façon exhaustive le contenu,
- catégoriser les informations en classes pertinentes,
- identifier chaque classe par un libellé précis.
- la proximité des éléments,
- leur similarité,
- leur bonne continuation,
- leur connexité.

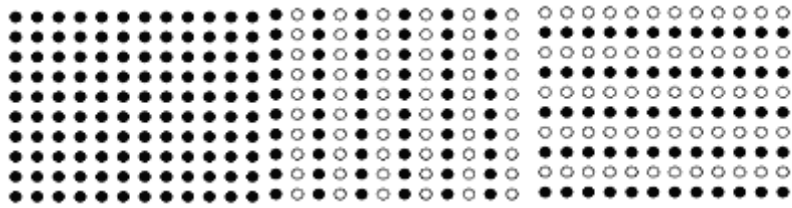
Le groupement par proximité

Dans cet exemple, la série de points consécutifs sera perçue comme étant un enchaînement de séries de deux points.



Le groupement par similarité

Une autre loi énoncée par les Gestaltistes est la loi de la similarité : les éléments également proches d'autres éléments mais qui ont des similitudes physiques entre-eux seront perçus comme appartenant à la même catégorie.



Groupement/ distinctions par la localisation

Le critère Groupement/distinction par la localisation concerne le positionnement des informations les unes par rapport aux autres dans le but d'indiquer leur appartenance ou leur non-appartenance à une même classe, ou dans le but de montrer la distinction entre différentes classes. Ce critère concerne aussi l'organisation des items dans une même classe.

Groupement/ distinctions par le format

Le critère Groupement/distinction par le format concerne plus particulièrement les caractéristiques graphiques (format, couleur, etc.) permettant de faire apparaître la non-appartenance ou l'appartenance d'items à une même classe, ou encore permettant d'indiquer des distinctions entre classes ou bien encore des distinctions entre items d'une même classe.

Ex : isolement et changement d'état de l'image ou du texte pouvant renfermer un lien au passage de la souris, mise en évidence des liens déjà parcourus.

Optimisation

Prise en compte des temps de réponse de l'ordinateur face à toutes les interactions.

Ex : minimiser les images, réduire leur poids quand cela est possible, renseigner leur taille en hauteur et largeur dans le code afin de réduire le temps d'un chargement de page.

- Les serveurs Web
- La bande passante de l'hébergeur
- La charge du réseau
- La qualité de la ligne
- L'accès à Internet
- La puissance du terminal d'accès
- Le poids de la page
- Le morcellement des images
- La découpe des images à la taille exacte
- L'inclusion du poids des bandeaux publicitaires dans le total de la page
- L'optimisation des fonctions de cache des navigateurs
- L'affichage progressif
- etc...

Lisibilité

Caractéristiques lexicales des informations à l'écran pouvant entraver ou faciliter leur lecture.

Une bonne analyse de la lisibilité permet :

- A l'œil de se fatiguer moins vite,
- Au cerveau de mieux stocker l'information dans la mémoire à court terme,

En pratique :

- Le style italique est moins lisible,
- Le texte en capitale est plus difficile à lire,
- Le contraste entre le texte et le fond de page est idéalement soutenu,
- La texture du fond ne doit pas entraver la lecture du texte,
- Les clignotements et autres changements de couleurs injustifiés doivent être évités

Travail du contenu informatif

Tous les moyens disponibles pour rechercher et augmenter la compréhension et l'efficacité du dialogue.

Ex : Etudier toute illustration métaphorique

Brièveté

Limiter les suites d'actions nécessaires pour atteindre un but. Aménager une densité d'informations raisonnable et un nombre limité d'étapes pour la lecture

Concision

Raccourcir les libellés des suites d'actions nécessaires pour atteindre un but.

Actions minimales

Limiter les suites d'actions (pages intermédiaires).

Densité informationnelle

Adapter la rédaction d'un contenu au support écran. Abondance, itération, absence de mise en forme ne sont pas les maîtres-mots pour éviter la nausée.

Voir ≠ lire

Contrôle de la consultation

Le contrôle qu'ont les utilisateurs sur leurs actions et celui que l'on peut avoir sur eux.

Actions explicites

Le critère explicite de l'action et du fonctionnement de l'application par l'utilisateur au moment où il en fait la demande.

Contrôles utilisateur

Le contrôle du fonctionnement de l'application par l'utilisateur (l'initiative supplémentaire est mal perçue).

Ex : les sons et animations ne doivent pas se déclencher seuls sous peine d'agression.

Adaptabilité

Capacité à réagir selon le contexte et les besoins de l'utilisateur.

Flexibilité

Moyens mis en œuvre pour la personnalisation et le confort de l'utilisateur.

En pratique :

- L'information présente devrait être fractionnée sous forme de pages différentes (liées entre-elles pour la consultation) afin de permettre des approches différentes,
- Si le travail du fractionnement n'a pas été fait pour l'indexation de l'information par la couleur, celle-ci devrait être personnalisable par l'utilisateur (jeu de thèmes, css)
- Des liens textuels devraient être mis en place lorsque l'on utilise des images map pour que la navigation reste accessible aux personnes utilisant des navigateurs *text only*

Prise en compte de l'expérience utilisateur

Moyens mis en œuvre pour la personnalisation et le confort de l'utilisateur.

Gestion des erreurs

Tous les moyens permettant de détecter, éviter et corriger les erreurs lorsqu'elles surviennent.

Protection contre les erreurs

Moyen de détecter et prévenir les erreurs d'entrées de données ou commandes.

Ex : lors de la saisie d'un formulaire, une erreur survient lorsque l'on n'a pas rempli les champs obligatoires car ils n'étaient pas spécifiés.

Qualité des messages d'erreurs

Pertinence, facilité de lecture et exactitude de l'information donnée aux utilisateurs sur la nature des erreurs commises.

Corrections des erreurs

Moyens mis en œuvre pour corriger les erreurs.

Homogénéité /cohérence

Les façons dont les choix ont été faits lors de la conception de l'interface sont correctement déclinées page par page.

En pratique :

- L'utilisation de feuilles de styles,
- Se créer des modèles de pages.

Signifiante des codes et dénominations

Compatibilité

En savoir +:

Les différents points cités ci-dessus sont les bases nécessaires pour créer des sites internet fonctionnels et non pour en faire des audits. Lorsque l'on souhaite se perfectionner en ergonomie on peut compléter ses connaissances en se documentant sur Les standards du W3C, les labels d'accessibilité (accessiweb or, argent, bronze), le web sémantique, les Systèmes d'exploitation utilisés, les Navigateurs utilisés, les maladies et handicaps oculaires, la Configuration ou calibration des couleurs, les Configurations et résolutions écran, les chiffres-clés liés au web, les technologies (consultez régulièrement le Journal du Net).