

Master 2 RSD – Ergonomie Web Examen (01 Février 2022) Durée : 60 Minutes (Répondez aux questions en français!)	Corrigé Type	Groupe	Vague
	La réponse est la partie en Jaune

1. Expliquez l'utilisabilité d'un site web ? (4 points)

L'utilisabilité d'un produit en général est défini par la norme ISO 9241 : « L'utilisabilité est le degré selon lequel un produit peut être utilisé par des utilisateurs identifiés, pour atteindre des buts définis avec efficacité, efficience et satisfaction, dans un contexte d'utilisation spécifié. »

Donc, il faut contextualiser cette définition au cas du web comme suit :

L'utilisabilité d'un site web est le degré selon lequel un site peut être utilisé, par des utilisateurs identifiés, pour atteindre des buts définis, avec efficacité, efficience et satisfaction, dans un contexte d'utilisation spécifié. (1 Point)

L'utilisabilité englobe :

- **L'efficacité : L'internaute doit réussir à réaliser l'action pour laquelle il a pénétré sur le site web de manière simple. (1 point)**
- **Efficience: L'internaute doit pouvoir effectuer ses actions rapidement et de manière intuitive avec le moins d'erreurs possible (ou une grande facilité à les corriger). (1 point)**
- **Satisfaction: Le site web doit être au service de ses utilisateurs et non pas répondre à un ego personnel. Les internautes doivent donc en être satisfaits une fois leur action terminée et réalisée avec succès. (1 point)**

2. Lors des audits ergonomiques web, il est sujet de se poser des questions dans le but d'apprécier l'utilisabilité d'un site (efficacité, efficience et satisfaction.) Classifiez chacune des questions suivantes dans le tableau ci-dessous selon le critère qu'elle mette en évidence. (8 points)

- a) Le système est-il suffisamment attrayant pour des acheteurs potentiels?
- b) L'utilisation est-elle aisée aussi bien pour les débutants que pour les experts?
- c) Les informations sont-elles présentées de façon claire?
- d) L'utilisateur a-t-il atteint ses objectifs dans les meilleures conditions possibles?
- e) La valeur perçue du service est-t-elle suffisamment haute pour fidéliser le client?
- f) L'utilisateur a-t-il atteint les objectifs qu'il s'était fixés?
- g) L'utilisateur a-t-il ressenti du plaisir et du confort lors de son activité?
- h) A-t-il trouvé toutes les informations qu'il recherchait?

Critère	Questions (1 point par réponse)		
Efficacité	c)	f)	h)
Efficience	b)	d)	
Satisfaction	a)	e)	g)

3. Montrez la mise en pratique web, à l'aide d'exemples, de chacune des lois suivantes : (6 points)

Loi de	Application
Fitts	<p data-bbox="261 266 1489 371">La loi de Fitts énonce que le temps requis pour atteindre une cible est proportionnelle à la taille de l'objet ainsi qu'à la distance à laquelle elle se trouve. Ainsi, plus une cible est grande et proche, plus elle est rapide à atteindre. (1 point)</p> <p data-bbox="261 443 400 479">Exemple :</p> <div data-bbox="667 577 1075 775" style="text-align: center;"> </div> <p data-bbox="261 801 1442 875">Il peut être judicieux d'élargir le champ cliquable au-delà de l'image elle-même (si le design le permet) de manière à faciliter l'action de l'utilisateur. (2 points)</p>
Hick	<p data-bbox="261 949 1473 1055">La loi de Hick déclare que le temps nécessaire pour prendre une décision augmente en fonction du nombre d'alternatives possibles. C'est-à-dire que plus le choix est varié et grand, plus la prise de décision est longue. (1 point)</p> <p data-bbox="261 1234 644 1270">Exemple : Site e-commerce</p> <p data-bbox="261 1308 1465 1487">Si la liste des produits proposée est trop grande, il peut être intéressant d'aider l'utilisateur à cibler sa demande, permettant ainsi de diminuer le nombre de résultats affichés : en lui offrant des options à cocher afin de préciser sa requête notamment (couleurs, tailles, marques etc.) ou en lui proposant un tri d'affichage (par prix, par popularité etc.). (2 points)</p>

Présentabilité de la copie	1 point
Utilisation d'un langage correct et compréhensible	1 point