

Usability tests sur Graasp

Après une série de tests sur l'usage de Graasp (Focus Group et test de Think aloud sur l'interface et le système Graasp) auprès des utilisateurs ayant déjà utilisé Graasp à quelques reprises, l'analyse des résultats a relevé quelques problèmes d'ergonomie de la plateforme, mais également ses points forts.

Problèmes d'ergonomie

Les problèmes d'ergonomie révélés par l'analyse des résultats se centrent principalement autour de 3 aspects :

- **La compatibilité du système avec les connaissances préalables de l'utilisateur :**

Pour qu'un système soit efficace, les procédures et les tâches qu'il est possible de réaliser sur le système doivent en partie être compatibles avec les caractéristiques psychologiques des utilisateurs, c'est-à-dire ses attentes ou habitudes (Scapin & Bastien, 1997).

Lors des tests, bien que les utilisateurs aient jugé de l'innovation de la plateforme (termes utilisés : amicale, motivante, engageante, pratique, professionnelle, nouvelle, avancée, créative) dans sa capacité à laisser cours à la créativité et la personnalisation et sa grande flexibilité, ils ont également souligné son aspect « non-conventionnel », « non-standard » dans certaines fonctionnalités. Ils ont clairement exprimé ce dernier point de manière indirecte durant la réalisation de tâches sur la plateforme et de manière directe en comparant Graasp à d'autres systèmes qu'ils connaissent bien.

Pour certains utilisateurs, il y a eu une confusion des différents menus de navigation proposés : confusion entre le menu des recommandations à gauche, le menu de navigation à droite et le chemin d'accès en haut. Il n'est clairement pas évident que les utilisateurs aient compris ce qui distinguent ces menus ; une utilisatrice a donné partiellement une explication à cela : pour elle, le menu est généralement en haut ! Ainsi, lors d'une première utilisation néophyte, elle ne comprenait pas ce qu'était l'espace de favoris et le clipboard, car son attente était de voir des menus.

Il en va de même pour la gestion des contrôles d'accès (possibilité de choisir le statut des membres d'un groupe) : par habitude avec d'autres services de réseaux sociaux, les utilisateurs s'attendent à avoir une fonctionnalité qui leur permet de vérifier ce que les autres membres voient (se mettre à la place de).

Egalement, certaines fonctionnalités ne sont pas usuelles, comme le « drag & drop » et le principe de gestion des ressources (utilisation de clipboard et de GraaspIt), mais les utilisateurs comprennent qu'elles sont spécifiques à la plateforme et estiment qu'elles méritent d'être apprises pour être bien utilisées. Enfin, ce qui semble le moins répondre aux attentes des utilisateurs, c'est le manque de fonctionnalités courantes de création et de gestion de la communauté. Quelques utilisateurs ont en effet eu de la difficulté à utiliser les blocs « personne » comme les autres blocs pour inviter une personne à rejoindre un espace. D'autant plus que pour rejoindre un espace soi-même, il ne faut s'y glisser dedans, mais il y a un bouton spécifique pour cela. Par habitude d'usage des réseaux sociaux, il est évident que les utilisateurs ne traitent pas de la même manière des espaces, des ressources et des personnes. Utiliser ne nécessite pas uniquement d'apprendre à utiliser les fonctionnalités existantes, mais cela demande

aux utilisateurs des méthodes usages génériques qu'ils ont déjà bien encrées. Ceci peut clairement mené au refus de la plateforme.

Des fonctionnalités spécifiques et courants pour la gestion de la communauté (inviter une personne, indication sur le nombre de personne en ligne, sur l'ensemble de la communauté, indication du statut, etc.) sont donc à prévoir rapidement, car la plupart des utilisateurs ont exprimé le sentiment d'être seul.

- **La communauté :**

Hormis les aspects fonctionnels de gestion de la communauté dont on vient de parler, les utilisateurs ont souvent également exprimé un désintérêt pour la plateforme, car il y avait une absence de communauté déjà en place. Les fonctionnalités freinant la création rapide de groupe et les échanges continus (manquent d'outils de communication synchrone : chat, shoutbox, etc.), les utilisateurs visent plutôt l'insertion dans une communauté déjà existante. Or, ils ont rapidement remarqué l'absence d'activité de membres déjà présent, ou plutôt, ils n'ont pas remarqué les membres déjà présent et il leur était difficile d'évaluer la taille de la communauté. Les utilisateurs ont clairement exprimer que leur motivation à utiliser la plateforme à titre personnel ou pour en tant qu'environnement pour le travail académique dépendait également de la taille et de la qualité de la communauté qui se trouve déjà présente sur le système.

- **Le guidage, la gestion des erreurs et la charge cognitive:**

Un bon guidage facilite l'apprentissage et l'utilisation du système en permettant à l'utilisateur : de savoir, à tout moment où il se trouve dans une séquence d'interactions, ou dans l'accomplissement d'une tâche ; de connaître les actions permises ainsi que leurs conséquences ; d'obtenir de l'information supplémentaire. De plus, les interruptions provoquées par les erreurs ont des conséquences négatives sur l'activité des utilisateurs. De manière générale, elles rallongent les transactions et perturbent la planification. Pour limiter les erreurs, on peut par exemple réduire la charge de travail ; moins l'utilisateur sera distrait par des informations non pertinentes, plus il pourra effectuer sa tâche efficacement et sans erreurs.

Il s'avère que pour la plupart des utilisateurs, la distinction entre les différents blocs (espaces, applications, personnes, ressources) est ambiguë, malgré l'usage des couleurs. Certains utilisateurs ont proposé de les regrouper à l'intérieur des espaces.

De plus, les utilisateurs ont souvent exprimé de la frustration car il n'y avait aucune indication, aucun feedback sur leur action : ils ne savent s'ils ont commis des erreurs ou non, si leur actions vont les mener là où ils veulent. Pour retrouver une ressources, ils doivent connaître le nom de la ressource où se souvenir exactement de l'espace dans lequel elle se trouve. Sans cela, l'outil de recherche n'est pas efficace, et l'aide proposée a été jugée insuffisante (trop générale et non spécifique à la problématique rencontrée). Une utilisatrice a proposé une hiérarchisation des ressources pour pouvoir les retrouver plus rapidement. La disposition des éléments dans l'espace et les codes couleurs ne suffise donc pas à obtenir une lisibilité claire.

La confusion de l'usage des différents menus citée plus haut n'aide pas non plus l'utilisateur à se repérer dans l'espace sur la plateforme. De plus, les étapes de leur actions ne sont pas clairement affichées : un utilisateur a confondu le chemin d'accès avec une sorte « d'historique des clics » et s'étonnait donc qu'il ne soit pas figé.

Concernant les erreurs, l'interface donne parfois, en apparence, l'impression de pouvoir réaliser certaines actions, mais ce n'est pas le cas. Cela mène donc les utilisateurs à commettre plusieurs fois la même erreur. Ce fût le cas, par exemple, de

la confusion de la page « profil » et de la « home page » qui sont en apparence similaire mais n'offrent pas les mêmes possibilités d'action. Pour certains utilisateurs, les messages d'erreur n'étaient pas assez visible et disparaissent au bout d'un certain moment, les empêchant de lire le message en entier qui est parfois long et pas clair. L'utilisateur est donc amené à reproduire plusieurs fois la même erreur, ne comprenant pas ce qu'il fait faux.

Les erreurs sont renforcées par la charge de travail. Bien que certains utilisateurs ont reconnu que la plateforme peut être facile à utiliser et utile, tous ont cependant souligné que cela nécessite un « gros investissement » pour apprendre à utiliser correctement les fonctionnalités. De plus, certains utilisateurs ont jugé la densité de l'information visible beaucoup trop élevée. Plusieurs utilisateurs ont proposé d'épurer encore plus la plateforme. Une utilisatrice a également souligné que l'organisation des différents éléments prenait beaucoup d'énergie et de temps.

Points forts

Les principaux points forts reconnus par les utilisateurs, en plus de ceux déjà cités ci-dessus, sont les suivants :

- **Contrôle et liberté :**

La plupart des utilisateurs ont réussi les tâches demandées. Ceux qui ont échoué à la réalisation des tâches sont ceux qui n'ont que très peu utilisé le système et n'ont pas renforcé leur apprentissage de celui-ci. Le système intègre tellement de fonctionnalités innovantes et des usages particuliers qu'il n'est pas intuitif. Mais une fois appris, les utilisateurs trouvent que les fonctionnalités sont faciles à utiliser et intéressantes. Les utilisateurs apprécient particulièrement la flexibilité de l'outil leur laissant la pleine possibilité de le personnaliser leur environnement et d'être créatif. Ils apprécient particulièrement les fonctionnalités de drag & drop, le clipboard et le contrôle de la gestion du statut des personnes dans l'espace et des espaces eux-mêmes, malgré quelques confusions entre les différents statuts (ex. différences entre « contributeurs » et « propriétaire », ou différence entre « fermé » et « caché »). La liberté de l'utilisateur est donc assurée dans sa globalité, bien que l'organisation de son environnement demande beaucoup d'investissement.

- **Agrégation et gestion de l'information :**

Les utilisateurs ont clairement compris que la plateforme ne remplace pas les outils spécifiques à certaines tâches déjà existants qu'ils utilisent régulièrement (outils de gestion des références, outils de réseaux sociaux professionnels et académiques, etc.), ne serait-ce que parce que Graasp ne peut pas leur faire concurrence. Ils ont compris la visée première de l'outil comme étant un « agrégateur » d'éléments, autant des ressources que des personnes, leur permettant ainsi de les organiser à leur guise et de personnaliser leur environnement de travail. Pour eux, Graasp est un point d'entrée dans leur travail, avec des fonctionnalités innovantes, particulièrement intéressantes, et un outil de gestion des ressources et des groupes. La plateforme serait pleinement intéressante pour eux si une communauté plus large existait déjà sur la plateforme et si des fonctionnalités supplémentaires pour entrer en communication avec cette communauté étaient proposées.