

Approche de modélisation de l'expérience d'utilisation de systèmes complexes pour l'assistance aux tâches de veille informatiquement médiées

Laflaquière Julien – Champin Pierre Antoine – Prié Yannick – Mille Alain

Laboratoire d'InfoRmatique en Image et Systèmes d'information

LIRIS UMR 5205 CNRS / INSA de Lyon - UCB Lyon 1 - UL Lyon 2 - Ecole Centrale de Lyon

Introduction

Présentation

- Contexte d'*utilisation* des informations et des systèmes
- Tracer l'expérience d'utilisation pour l'assistance

Plan

- Veille informatiquement médiée
- Assistance à l'utilisateur
- Musette
- Modéliser l'utilisation
- Réutilisation des traces
- Conclusion

Veille informatiquement médiée

Veille sur le Web

- Renouvellement des possibilités... et des difficultés

Outils informatiques de veille

- Utilisation dans le processus de veille
 - Pas *toute* la veille, pas *que* la veille
 - Espace Documentaire Numérique (EDN)
- Illustration avec [Human-Links](#)

Une double complexité

- Veille / outils de veille

Assistance à l'utilisateur

≡ Limites de l'assistance classique à l'utilisateur

- Assistance liée à l'outil
- Assistance liée à la tâche

≡ Particularités des tâches de veille

- Tâches de veille et EDN
 - Gestion et exploitation d'un EDN dans le temps
 - Capacité de maintenir la prise de décisions
- Problèmes peu définis, processus hautement dynamique, etc.

≡ Assistance à base de traces d'utilisation

- Réutiliser l'expérience concrète d'utilisation

Musette

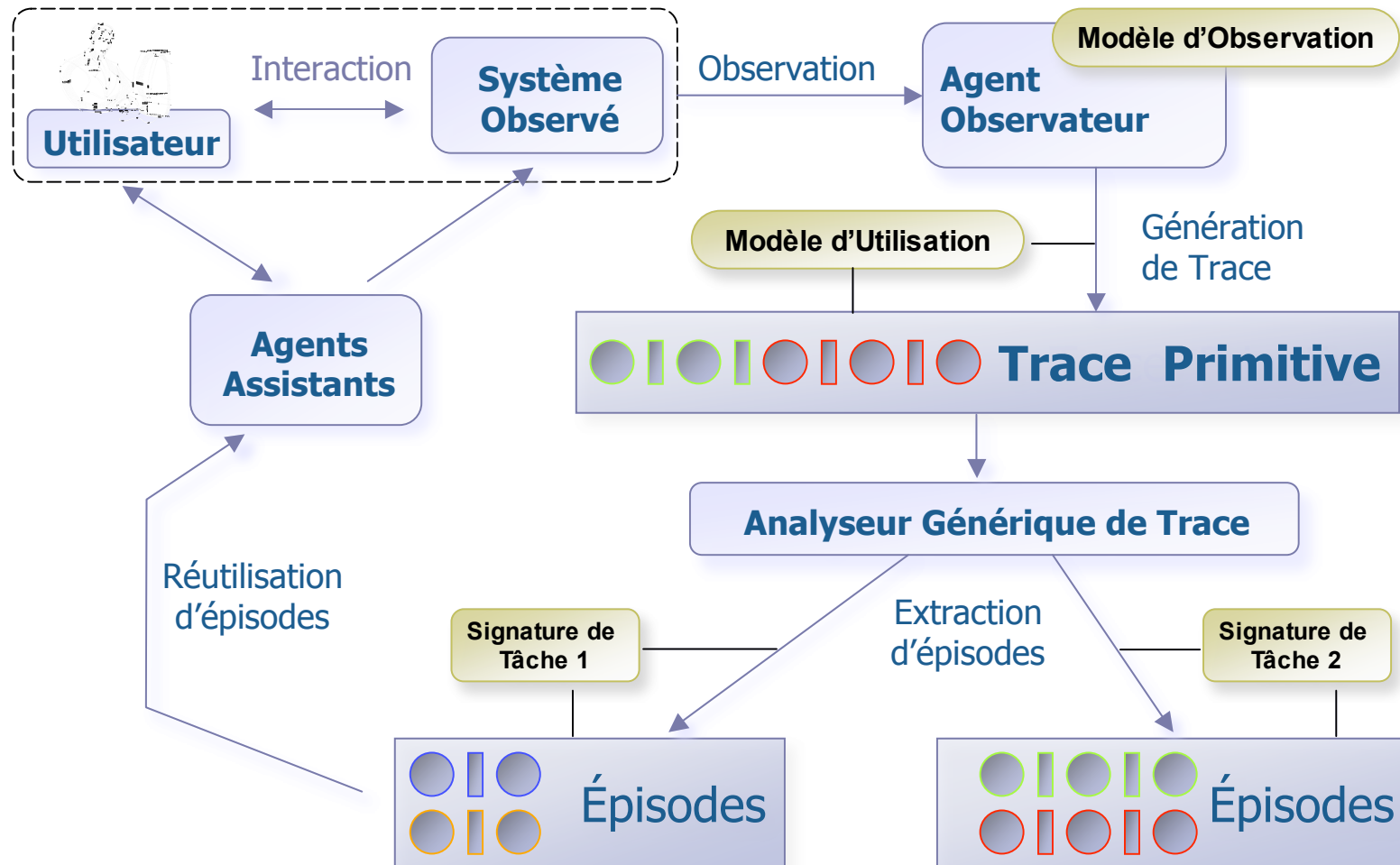
Une approche de modélisation de l'utilisation

- Modéliser les USages et les Tâches pour Tracer l'Expérience
- Musette : du RàPC au RàPEX

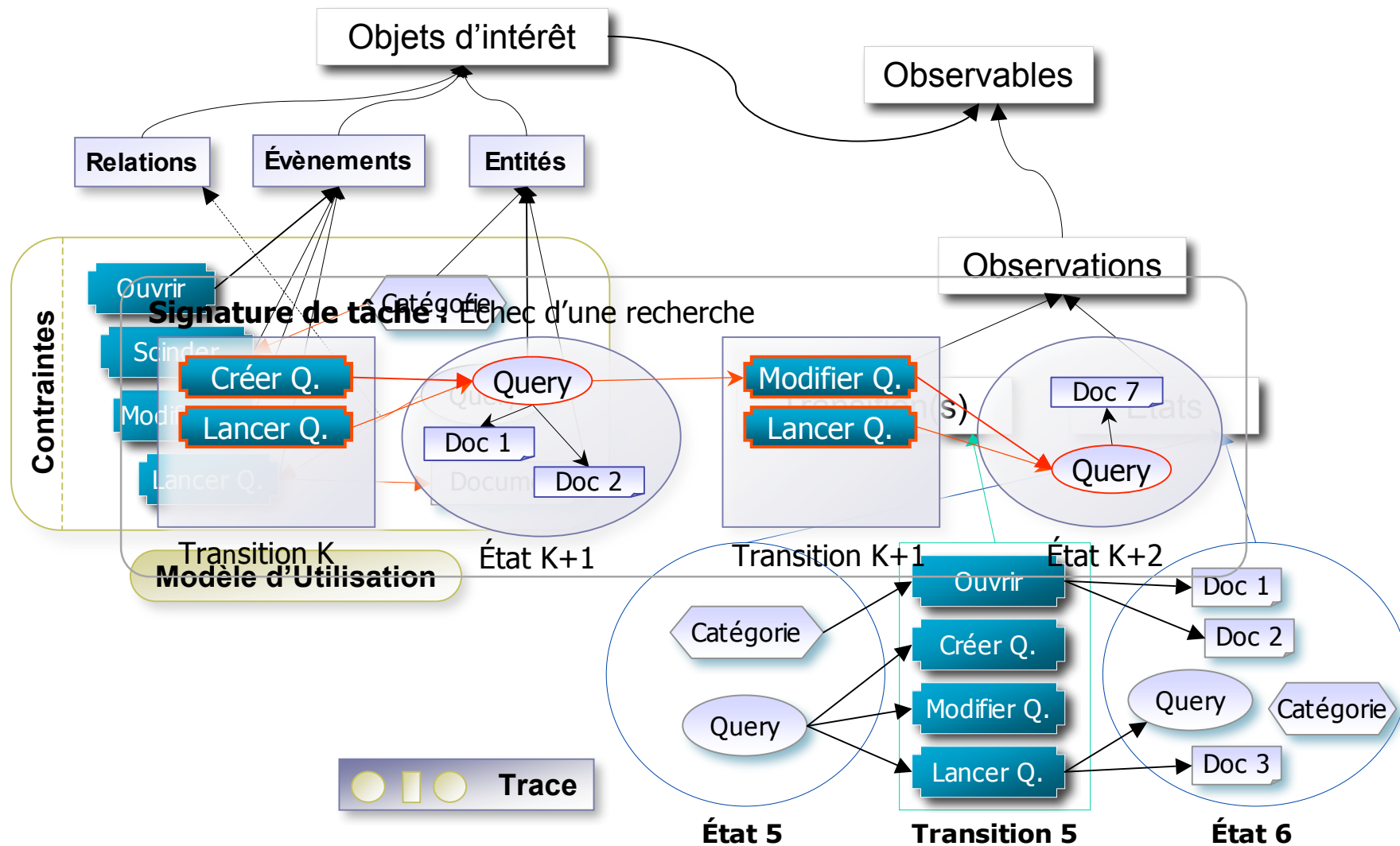
Présentation

- Présentation globale de l'approche
- Points clefs

Musette



Modèles d'utilisation et trace



Musette

Points clefs

- Modèle d'utilisation
 - Objets d'Intérêt : éléments d'interaction modélisés, mis en relation dans la trace *par* l'utilisation réelle de l'outil
- Trace construite
 - Inscription de la réalisation de la tâche dans la trace
- Signature de tâche et définition d'épisodes significatifs
 - « Indices » reconnus dans la trace

Assistance / agents assistants

- Exemple d'assistance
 - Amorce d'épisode

Conclusion

Retour sur Musette

- Un nouveau regard sur le tâche et son assistance

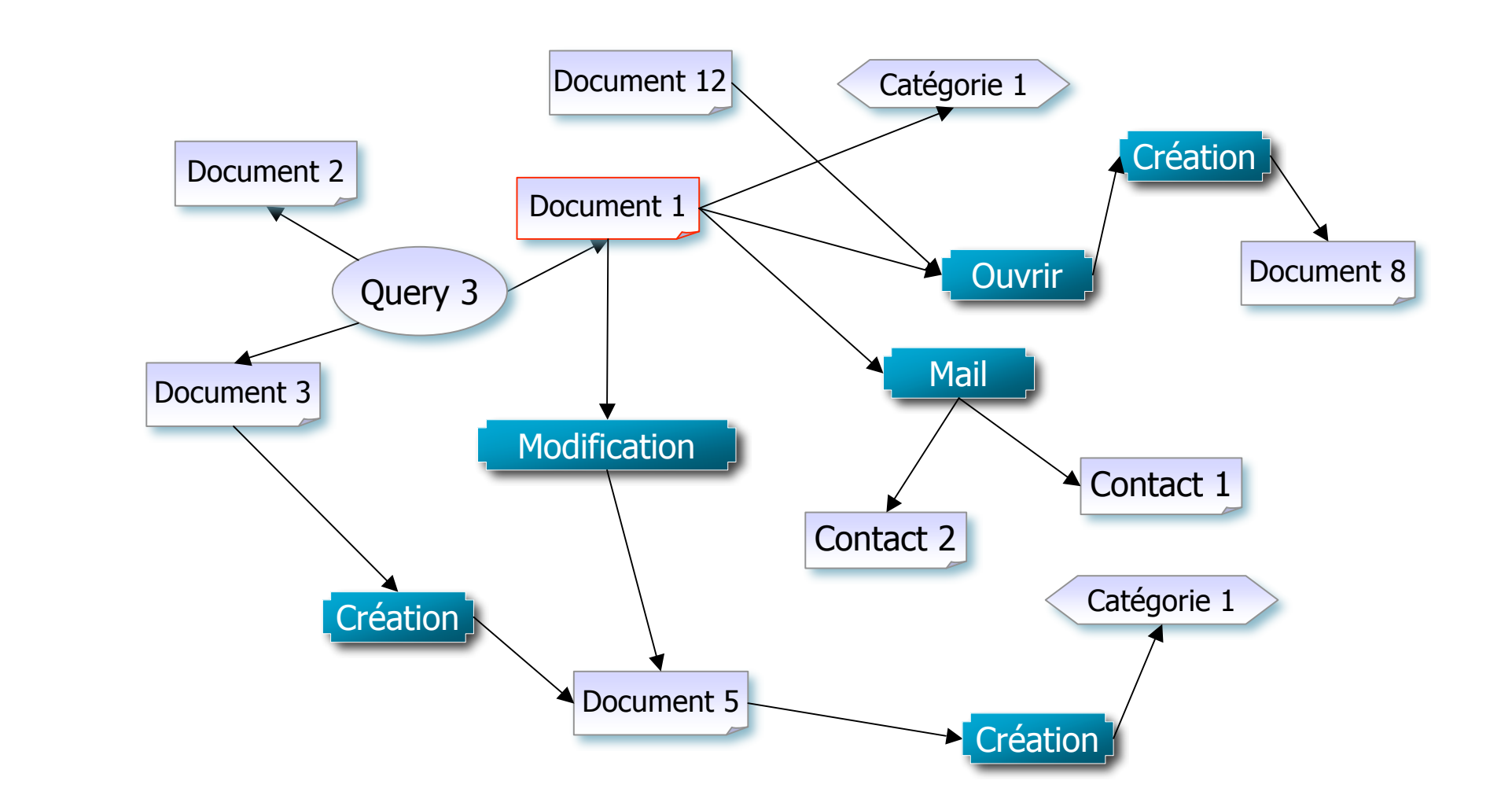
De l'assistance à la facilitation

- Réutilisation des traces par l'utilisateur
- Instrumenter la trace autrement
 - (Re)contextualisation des documents et de leur utilisation ([exemple](#))
- Autres réutilisations envisagées
 - Support à l'échange et au partage d'expérience
 - Enrichissement du profil utilisateur

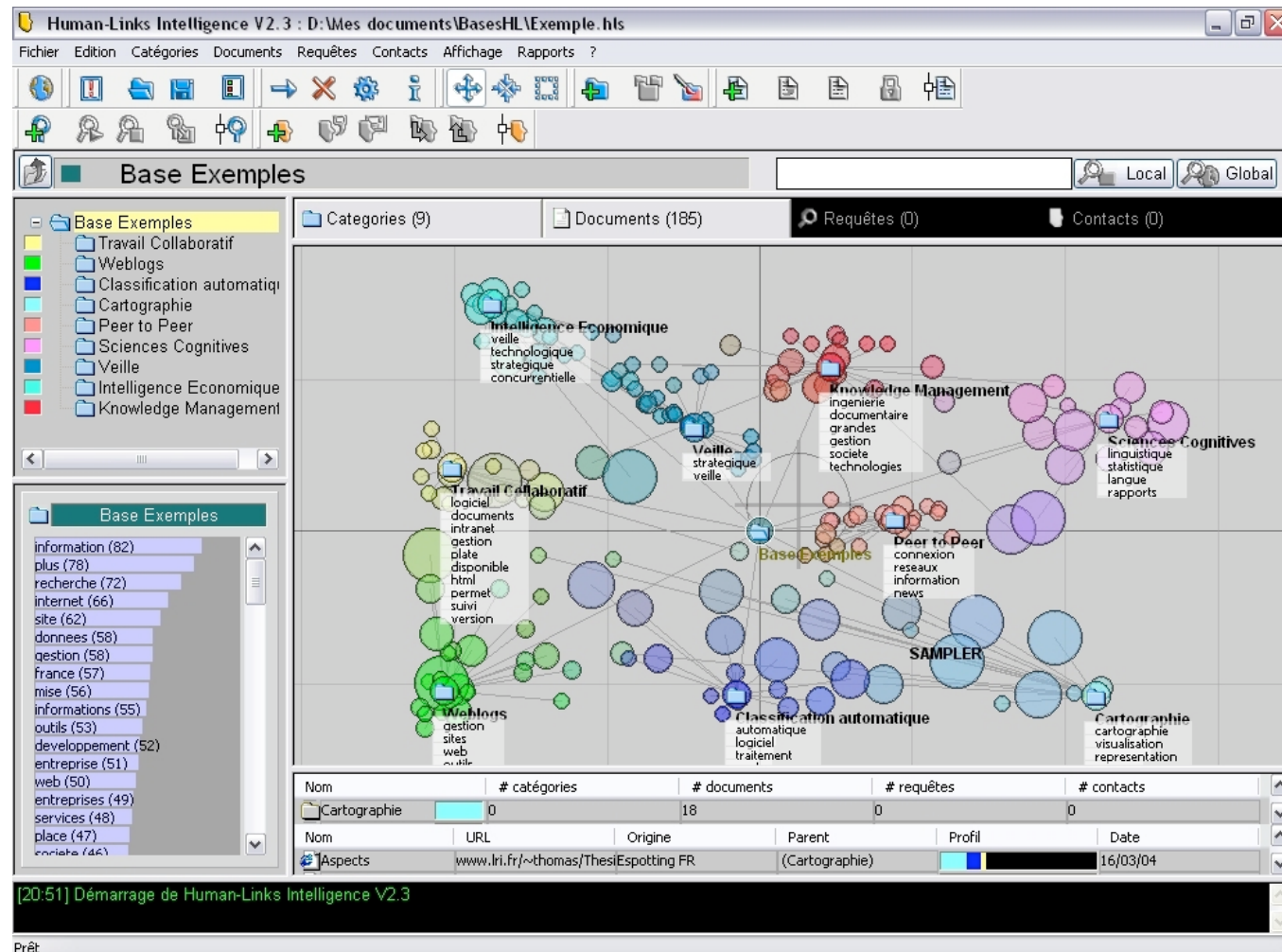
Remarque sur une facilitation de la veille

- Veille et réflexivité

(Bc) Contextualisation



Human-Links interface



www.Social-computing.com