

Mémoire de DEA d'ERGONOMIE

1992

Elucidation du besoin d'aide pour définir les objectifs d'un support informatique au travail, situation d'étude : la définition d'architectures informatiques dans le cadre de projets scientifiques spatiaux

Mémoire de DEA d'Ergonomie

Présenté par Burratto, F.

Résumé

L'objectif de cette étude est de montrer l'intérêt d'une intervention ergonomique dans un processus de conception de support informatique au travail. La contribution courante de l'ergonomie, évaluation de l'interface, application de règles de conception, doit être dépassée. L'ergonomie doit assister la définition des objectifs cognitifs du système d'aide et aussi délimiter les objectifs socio-cognitifs (type de coopération pour la résolution) qui demeurent souvent implicite dans les choix des concepteurs.

Dans cette optique, nous proposons de guider la démarche ergonomique par un modèle de compréhension de la situation de travail : le modèle de l'élucidation du besoin d'aide. Nous faisons l'hypothèse qu'élucider le besoin correspond à identifier le déséquilibre de la situation de travail dans la complexité du système homme/tâche/contexte.

Nous abordons une analyse du travail sous la forme d'une étude de faisabilité qui a été opérationnalisée au travers d'une analyse de la requête et une analyse du besoin. Ce cadre théorique et méthodologique a été appliqué grâce à une demande d'un département du C.N.E.S. portant sur l'établissement d'une structure de mémoire technique.

La tâche étudiée est la définition d'architectures informatiques dans le cadre des projets spatiaux, c'est-à-dire une activité de conception.

L'étude met en évidence un besoin centré sur un problème de dimensionnement des caractéristiques de l'architecture.

Une aide à l'anticipation des détails est proposée.

L'étude s'est élargie pour des raisons diverses à la démonstration d'un outil d'assistance sur cette même tâche.

Les limites et approfondissements envisagés dans ce travail sont finalement présentés