

Thèse de doctorat d'ERGONOMIE

Soutenue en 2008

Analyse de l'activité de gestion de la disponibilité en communication médiatisée synchrone. Contribution de l'ergonomie à l'amélioration des Technologies de l'Information et de la Communication

Thèse de doctorat en psychologie mention ergonomie cognitive

Soutenue par Genieys-Dufour Gaëlle

Résumé

Nous appréhendons la complexité de l'activité de gestion de la disponibilité des utilisateurs à interagir via l'utilisation de médias de communication médiatisée synchrone. Nous étudions cette activité en amont et au cours du processus de communication. Ce travail de thèse s'articule théoriquement et méthodologiquement autour de deux approches : le courant de l'action située (Suchman, 1987) et l'analyse en Interaction Homme-Machine (et plus particulièrement des communications médiatisées par ordinateur). En contribution à l'ingénierie de conception de nouveaux médias de communication synchrone, cette thèse est centrée sur l'apport d'informations relatives à la présence et à la disponibilité des utilisateurs, dans le but de faciliter l'établissement des communications et de réduire les effets néfastes d'interruptions pouvant perturber l'activité des interlocuteurs. Cette recherche présente deux études empiriques étroitement complémentaires : une étude d'observation in situ, en contexte domestique, et une étude de simulation expérimentale, en contexte professionnel. Les résultats permettent d'identifier des synchrones. Il apparaît que certaines sollicitations de communications synchrones peuvent être intrusives et que les informations relatives à la disponibilité des interlocuteurs ciblés, données par les applications logicielles étudiées, ne sont qu'imparfaitement efficaces. Il apparaît aussi qu'à cet égard, les utilisateurs présentent des opinions et des comportements hétérogènes. Enfin, une réflexion est menée sur les méthodes utilisables pour ce type de recherche.

Mots clés : Communication médiatisée synchrone ; Activité de gestion ; Disponibilité ; Messagerie instantanée ; Action située ; Interaction Homme-Machine ; Partage du contexte ; Interruptions