

The background features a collage of abstract shapes and patterns in shades of blue, teal, brown, and white. On the left, there are vertical white bars of varying lengths. In the center, there's a large, light-colored rectangular area. On the right, there's a pattern of small, light-colored circles. At the bottom, there's a blue silhouette of a person walking, and a teal patterned area.

# Applications de gestion de l'information : y a t il une vie après la mise en oeuvre ?

## Accompagnement & Suivi Qualité

Rencontres APIL / ESIEE 02 avril 2004

# Objectifs

- Qualité de réponse du système
- Nombre d'utilisateurs
- Evolutions & améliorations régulières
- Prise en compte des demandes et remarques des utilisateurs
- Différentes utilisations de l'application
- Communication / Visibilité
- Système utilisé et apprécié

# Constat

- Peu voire pas d'évolutions des applications
  - Fonctionnelles
  - Techniques
  - En rapport avec les évolutions de comportement
- Pas de visibilité
- Pas de gestion des besoins et retours utilisateurs
- Application dépréciée

# Causes

- Ergonomie
- Contenu obsolète
- Qualité de résultats disparate
- Fonctionnalités manquantes
- Répétition

# Audit

- Questionnaire
  - Qualité de réponse
  - Service rendu par les différentes fonctionnalités
  - Ergonomie
  - Besoin d'évolution
- Interviews ponctuels d'utilisateurs
  - Instauration d'un dialogue
  - Comprendre son utilisation & ses besoins
  - Compléter son utilisation

# Ergonomie

- Nb de documents affichés en fonction de la pertinence
- Algorithme choisi et affichage du score
- Affichage strict ou élargi
- Extrait, résumé ou premières lignes
- Regroupement par concept
- Requêtes prédéfinies
  - Exemples, accès rapide
- Outil de récolte des retours utilisateurs

# Paramétrages

- Analyse linguistique
  - Facteur d'expansion
  - Locutions introductives
- Gestion des mots vides
- Requête booléenne générée
  - Dégradation
  - Gestion de la proximité
- Si besoin, recherche d'optimisation du temps de réponse

# Requêtes / Bonnes réponses

- Qualité subjective
- Tests d'évolutions, de paramétrages
- Evolution de la qualité
- 10 à 20 requêtes à compléter au fil du temps
- Interviews courtes
- Rappel, Précision, Bruit, Silence
- 5, 10, 15, 20 résultats

# Analyse des requêtes

- Requêtes sans résultat
- Les termes & les domaines les plus souvent utilisés
  - Besoin de synonymes & liens sémantiques
- Affinage du paramétrage de l'indexation ou de la recherche
- Ajout à la liste des questions / Bonnes réponse
- Activité du site

# Retours utilisateurs

- Analyse
- Actions possibles :
  - Ergonomie
  - Paramétrage
  - Evolution (fonctionnalité)
  - Information utilisateurs : astuces, comment utiliser une fonctionnalité

# Analyse de l'utilisation

- Fonctionnalités utilisées
- Bases documentaires utilisées
- Interviews ponctuelles

# Organisation

- Réunions de synthèse
  - Présentation des besoins identifiés
  - Présentation des informations récoltées lors des tests et interviews
- Rédaction
  - Rapport d'interview
  - Spécification d'évolutions
  - Contour du suivi qualité
- 3 jours / consultant par trimestre