



HAL
open science

Adjonction de systèmes d'assistance personnalisée à des EIAH existants

Blandine Ginon, Stéphanie Jean-Daubias, Pierre-Antoine Champin

► To cite this version:

Blandine Ginon, Stéphanie Jean-Daubias, Pierre-Antoine Champin. Adjonction de systèmes d'assistance personnalisée à des EIAH existants. EIAH 2013 - Environnements Informatiques pour l'Apprentissage Humain, May 2013, Toulouse, France. pp.15-16, 2013. hal-01339171

HAL Id: hal-01339171

<https://hal.science/hal-01339171>

Submitted on 11 Jun 2021

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Blandine GINON

Laboratoire LIRIS

Stéphanie JEAN-DAUBIAS

Équipe Silex

Pierre-Antoine CHAMPIN

E-mail : blandise.ginon@liris.cnrs.fr

Problématique

Le développement d'un système d'assistance pour une application est une tâche complexe et coûteuse mais importante afin de pallier la **difficulté de prise en main et d'utilisation** que peuvent ressentir les utilisateurs. Il est rarement possible de redévelopper un EIAH pour qu'il corresponde précisément aux **besoins et aux intentions pédagogiques d'un enseignant** spécifique, c'est pourquoi l'**adjonction à posteriori d'un système d'assistance personnalisée à un EIAH existant, sans le modifier**, est une solution pertinente pour permettre une meilleure intégration des EIAH dans les pratiques des enseignants.

Approche générique d'assistance aux utilisateurs

Pour permettre l'adjonction de systèmes d'assistance dans des applications existantes, appelées applications-cibles :

- Sans nécessiter de modification de l'application-cible
- Personnalisables en fonction des spécificités des utilisateurs
- Capables de combiner plusieurs approches d'assistance

Processus d'adjonction d'un système d'assistance pour une application-cible en 2 phases :

- Spécification de l'assistance : réalisée une fois par un concepteur d'assistance
- Exécution de l'assistance : à chaque utilisation de l'application-cible

Prise en charge d'une nouvelle application-cible

Spécification de l'assistance

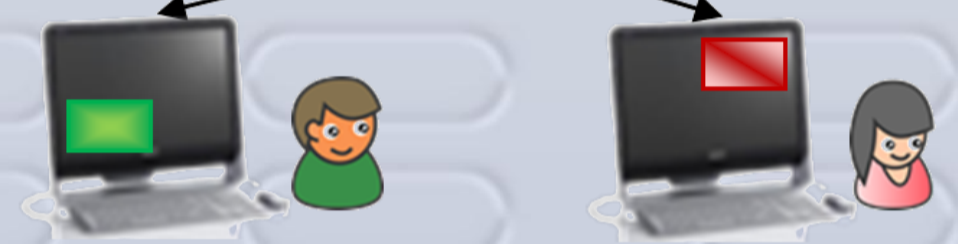
Définition des règles d'assistance

Exécution de l'assistance

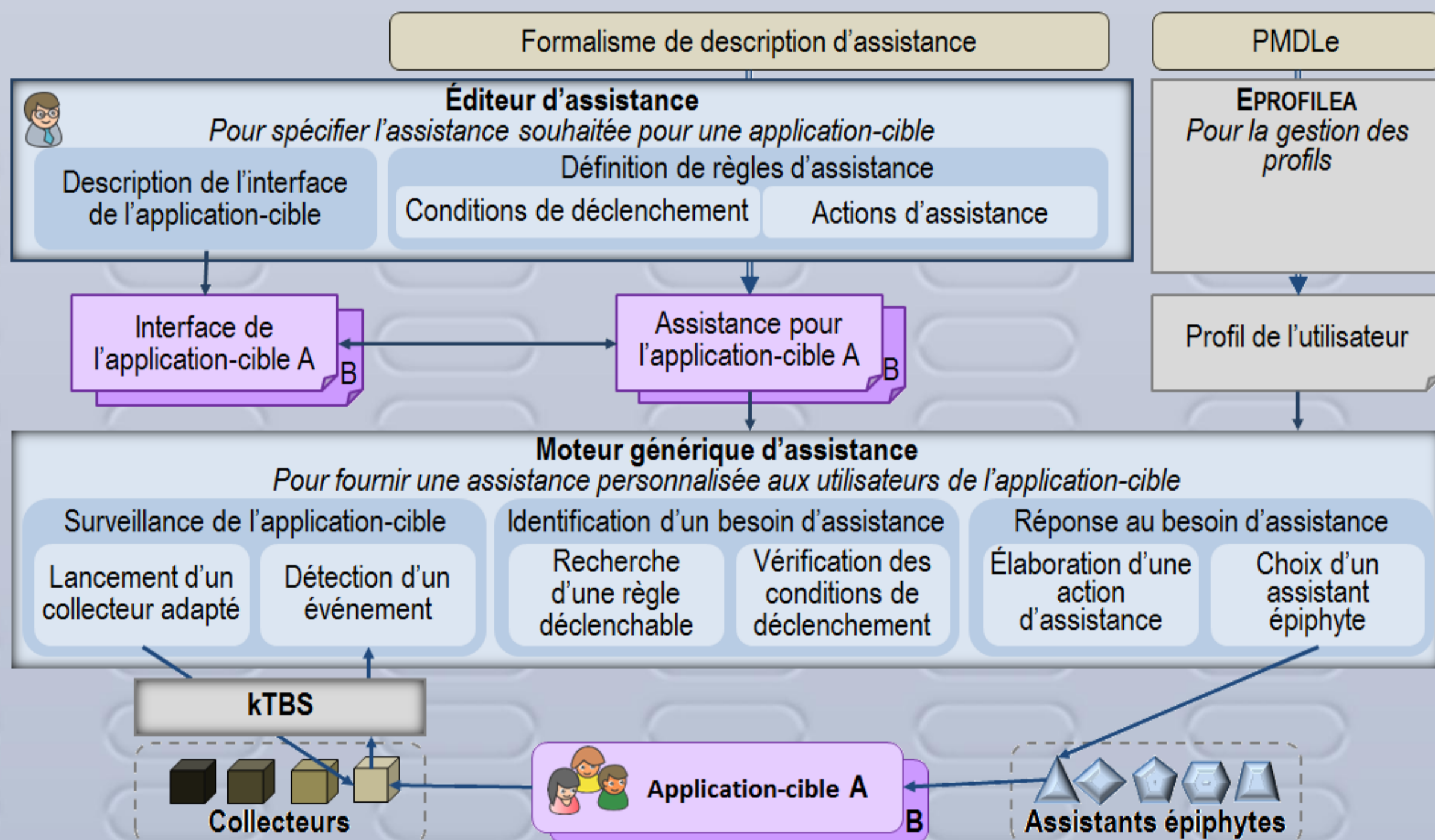
Surveillance de l'application-cible

Identification d'un besoin d'assistance

Élaboration de la réponse



Processus d'adjonction d'un système d'assistance dans une application existante



Modèle générique d'assistance aux utilisateurs d'applications informatiques

Spécification de l'assistance

Cette étape s'appuie sur un formalisme permettant de définir des règles d'assistance. Il est mis en œuvre dans un éditeur d'assistance à destination des concepteurs d'assistance.

- Règle d'assistance :
 - <conditions de déclenchement, actions d'assistance>
- Conditions de déclenchement pour personnaliser
 - actions de l'utilisateur, le profil de l'utilisateur, l'historique de l'assistance, l'état de l'application-cible.
- Actions d'assistance
 - messages, exemples, modifications de l'interface de l'application-cible, création automatisée

Exécution de l'assistance

Cette étape comporte trois principales étapes gérées par le moteur d'assistance :

- Surveillance de l'application-cible par un collecteur pour connaître
 - Les actions de l'utilisateur
 - L'état de l'application-cible
- Identification d'un besoin d'assistance
- Élaboration d'une réponse adaptée au besoin de l'utilisateur
 - En fonction des choix du concepteur de l'assistance
 - Personnalisée par rapport aux spécificités de l'utilisateur
 - Réalisée par un assistant épiphyte adapté