

L'utilisabilité contribue à l'assurance du succès en ligne, Julie Saulnier et Alain Robillard-Bastien, Utilisabilité Québec

65 % de tous les sites web canadiens n'atteignent pas leurs objectifs en termes d'utilisabilité et ne répondent pas aux objectifs de leurs concepteurs pour des raisons que les experts Julie Saulnier et Alain Robillard-Bastien ont présentées lors d'une clinique ergonomique.

Selon ces ergonomes, plusieurs sites internet ou intranet ne présentent pas de fautes critiques en ergonomie, mais plutôt une série de petits irritants qui, s'accumulant les uns aux autres, augmentent drastiquement la charge de travail des utilisateurs et engendrent une mauvaise expérience de navigation pour eux.

Bien que corrects d'un point de vue technique, de tels sites peuvent perdre leur efficacité en raison d'un mauvais regroupement de l'information ou de l'utilisation d'un jargon trop technique au niveau des liens et des boutons. Il en résulte une mauvaise compréhension de l'utilisateur dont les attentes ne sont pas satisfaites, qui en retour commet des erreurs, se décourage et préfère ne pas employer ces systèmes qu'il considère trop difficiles à utiliser. Or, les coûts associés à cette absence d'utilisation, aux erreurs des utilisateurs et aux corrections requises pour y remédier sont de 10 à 100 fois supérieurs aux montants qui auraient dû être débloqués pour un développement initial d'interfaces compréhensibles pour le public. L'analyse ergonomique et les indicateurs-clés fournis par les experts aident à garantir un site web vraiment réussi pour l'utilisateur moyen et à maintenir sa motivation à l'employer.