



USABILITY

1. Une application construite dans un esprit utilisateur

Qui ne connaît pas une application qui suscite des émotions négatives chez les utilisateurs ? Des frustrations parce qu'une manipulation a échoué ou des frustrations parce que l'utilisateur doit fournir plus d'efforts que de raison. Combien de fois n'arrive-t-il pas qu'un utilisateur introduise malencontreusement des erreurs qui auraient pu être évitées par une simple protection et combien n'est-il pas difficile de rectifier les erreurs commises ?

Est-il normal qu'un utilisateur doive chaque fois revenir au manuel ?

Une convivialité non optimale ne peut qu'engendrer de la démotivation, de la perte de rendement et conduire à des frais supplémentaires. Dans les cas extrêmes, les applications sont même peu ou pas utilisées avec un impact important sur les processus d'entreprise eux-mêmes.

2. « Utilisabilité » pour vous aider

L'approche indiquée pour ce type de problème consiste à engager de l'expertise en matière d'utilisabilité, afin de soutenir les développeurs et le processus de développement.

Dès lors, SmalS-MvM/Egov offre ses conseils et son soutien à l'aide d'experts en utilisabilité :

- Au cours du processus de développement. La mise en place d'experts offre le meilleur rendement lorsque cela permet d'éviter des erreurs en matière d'utilisabilité, par exemple en fournissant :
 - des conseils pour la création de maquettes ;
 - des conseils concernant la façon de tester les résultats intermédiaires ;
 - des conseils concernant les tests spécifiques d'utilisabilité.
- En évaluant l'utilisabilité d'une application déjà développée et en proposant des pistes d'amélioration ;
- En donnant des formations aux développeurs (aussi aux chefs de projets, gestionnaires d'information, analystes,...).

3. Pourquoi faire appel à « l'utilisabilité »

Nous disposons d'une équipe de professionnels avertis dans le domaine d'« usability » ; chacun ayant plusieurs années d'expérience à son actif.

Nous proposons une approche rigoureuse et maîtrisée (user centred design volgens ISO 13407) et, dans la mesure où cela est possible, mesurable afin de maximiser les effets suivants :

- augmentation de la productivité, de la qualité du travail et de la satisfaction des utilisateurs qu'ils soient citoyens, entreprises, fonctionnaires ou autres ;
- diminution de la charge du call center en rendant les applications plus intuitives et évidentes, en apportant un soin particulier à la rédaction des manuels et autres textes d'aide et messages d'erreur ;
- diminution du coût global de développement par la prise en compte des besoins des utilisateurs très tôt dans le cycle de développement.