

## Utilisabilité - Utilité - Acceptabilité

En ergonomie, il est important de distinguer l'utilisabilité, l'utilité et l'acceptabilité d'un outil ou document numérique mais aussi d'envisager toutes les relations possibles entre ces trois dimensions.

**L'utilisabilité** (la possibilité d'utiliser l'outil, la ressource pour ... / l'accessibilité)

Est-ce que l'outil ou la ressource me permet de faire ce que j'ai l'intention de faire ?

Exemple : utiliser un tableau avec Excel pour réaliser un budget est plus approprié que d'utiliser un tableau dans Word. Dans cet exemple, l'utilisabilité d'Excel est supérieure à celle de Word.

L'outil est-il facile à utiliser ? (un novice parvient, avec peu d'efforts, à s'approprier l'outil)

Le document <sup>1</sup> et l'interface qui y donne accès sont aisément manipulables pour permettre à l'utilisateur-trice de :

- trouver un document (texte, vidéo, audio,...)
- trouver l'information à l'intérieur du document et pouvoir la reconnaître comme étant pertinente
- comprendre et, plus largement, exploiter l'information trouvée.

L'outil ne fait pas perdre de temps.

L'outil est fiable : il ne génère pas d'erreurs ou de bugs.

**L'utilité** (la possibilité d'atteindre l'objectif)

- L'outil / le document numérique permet-il de mener son activité plus efficacement que sans, ou de façon plus satisfaisante ?
- L'outil / le document numérique permet-il de réellement faire apprendre ce que l'on veut faire apprendre ?
- L'outil / le document répond-il aux besoins de l'utilisateur ?

**L'acceptabilité (ne pas confondre avec l'accessibilité !)**

Pour chaque objet utilisé, il existe une représentation mentale (attitudes, opinions, etc.), plus ou moins positive, individuelle et collective, de l'objet ; l'acceptabilité est donc la valeur de la représentation de son utilité et de son utilisabilité. Ainsi, l'apprenant-e « accepte » d'utiliser un outil, un logiciel. Cette acceptation va avoir un effet sur la motivation qui engage à entrer dans l'activité et à y rester (donc diminue les abandons).

- L'outil est-il socialement acceptable ? Par exemples, utiliser un vieil ordinateur alors que le collègue a une tablette, utiliser avec des élèves une plateforme où de nombreuses pubs apparaissent, faire utiliser un jeu ringard à des élèves,...

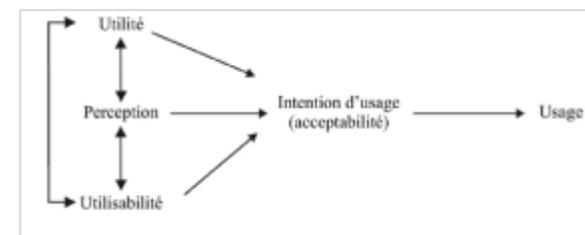
---

<sup>1</sup> Si nous considérons un document comme étant un ensemble formé par un support et une information, il peut être écrit, sonore ou audiovisuel. Pour ce qui est du document numérique, il peut être un texte écrit, un enregistrement audio, une vidéo, un livre ePub,...mais le support en est toujours un écran/ordinateur. L'information est donc dissociée de son support d'origine. Pour en savoir plus, [http://www.persee.fr/doc/colan\\_0336-1500\\_2004\\_num\\_140\\_1\\_3265](http://www.persee.fr/doc/colan_0336-1500_2004_num_140_1_3265)

## Rappels - Ergonomie

- L'outil est-il pratique (utilité, coût, fiabilité, compatibilité,...) ? Par exemples, une application demande sans cesse des mises à jour, un jeu vidéo nécessite un ordinateur récent pour pouvoir être jouable, le coût du logiciel est trop élevé,...
- L'outil est-il compatible avec les pratiques et les contraintes de la situation d'enseignement ?

Pour pouvoir comprendre les relations entre utilité, utilisabilité et acceptabilité, Dillon et Morris (1996) introduisent la notion d'attitude de l'utilisateur-trice (perceptions, affects,...). Ces auteurs proposent ainsi de prendre en compte la motivation de l'utilisateur à utiliser l'outil, le document.



Dillon & Morris, 1996

### Pour aller plus loin

Tricot, A., Plégat-Soutjjs, F., Camps, J.-F., Amiel, A., Lutz, Gg., & Morcillo, A. (2003). Utilité, utilisabilité, acceptabilité: interpréter les relations entre trois dimensions de l'évaluation des EIAH. In C. Desmoulin, P. Marquet, & D. Bouhineau (Éd.), *Environnements informatiques pour l'apprentissage humain* (pp. 391-402). Repéré à <http://tecfa.unige.ch/tecfa/teaching/LMRI41/tricot-et-al2003.pdf>

## La différence entre l'ergonomie et l'accessibilité

Même si certains auteurs utilisent indifféremment ces deux termes dans le domaine du web et des technologies numériques, il est utile de les distinguer et de préciser succinctement le champs que recouvre chacun.

1. L'ergonomie est, au sens large, la recherche d'une meilleure adaptation entre une fonction (tâche), un matériel et son utilisateur-trice.
2. L'accessibilité se réfère à l'**utilisabilité** qui est un des aspects de l'ergonomie. Elle vise l'accès aisé à tout type d'information sous forme numérique quels que soient le moyen d'accès, les contenus et le mode de consultation. L'accessibilité<sup>2</sup> est importante non seulement pour les personnes en situation de handicap mais pour toute personne ayant des difficultés avec les outils informatiques.

<sup>2</sup> Le World Wide Web Consortium (W3C) a déterminé un certain nombre de directives concernant l'accessibilité : <https://www.w3.org/Translations/WCAG20-fr/>