
**Exigences ergonomiques pour travail de
bureau avec terminaux à écrans de
visualisation (TEV) —**

Partie 13:
Guidage de l'utilisateur

iTeh STANDARD PREVIEW

*Ergonomic requirements for office work with visual display terminals
(VDTs) —*

Part 13: User guidance

[ISO 9241-13:1998](#)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/a8ba86ce-4ef0-4e48-bf6b-8837f6c66c2c/iso-9241-13-1998>



Sommaire

Page

1	Domaine d'application	1
2	Références normatives	1
3	Définitions	2
4	Application de la présente partie de l'ISO 9241	3
4.1	Pertinence du guidage de l'utilisateur.....	3
4.2	Application des recommandations.....	3
4.3	Évaluation des produits.....	4
5	Recommandations communes sur le guidage	4
5.1	Description.....	4
5.2	Recommandations générales sur le guidage.....	4
5.3	Formulation du guidage de l'utilisateur.....	4
6	Invités	6
6.1	Description.....	6
6.2	Recommandations concernant les invites.....	6
7	Feed-back	7
7.1	Description.....	7
7.2	Recommandations concernant le feed-back.....	7
8	État	9
8.1	Description.....	9
8.2	Recommandations sur l'état.....	9
9	Gestion des erreurs	10
9.1	Description.....	10
9.2	Prévention des erreurs.....	11
9.3	Correction des erreurs par le système.....	12
9.4	Gestion des erreurs par l'utilisateur.....	12
9.5	Messages d'erreur.....	13
10	Aide en ligne	14
10.1	Description.....	14
10.2	Aide générée par le système.....	14
10.3	Aide générée par l'utilisateur.....	15
10.4	Présentation des informations dans l'aide en ligne.....	16
10.5	Navigation dans l'aide et commandes.....	16
10.6	Aide de type navigationnel.....	17
10.7	Aide dépendante du contexte.....	18
Annexe A (informative) Exemple de procédure d'évaluation de l'applicabilité et de la cohérence		20
Annexe B (informative) Bibliographie		35

iTeh STANDARD PREVIEW

(standards.iteh.ai)

ISO 9241-13:1998

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/a8ba86cc-4ef0-4e48-bf6b-8837f6c66c2c/iso-9241-13-1998>

© ISO 1998

Droits de reproduction réservés. Sauf prescription différente, aucune partie de cette publication ne peut être reproduite ni utilisée sous quelque forme que ce soit et par aucun procédé, électronique ou mécanique, y compris la photocopie et les microfilms, sans l'accord écrit de l'éditeur.

Organisation internationale de normalisation
Case postale 56 • CH-1211 Genève 20 • Suisse
Internet iso@iso.ch

Imprimé en Suisse

Avant-propos

L'ISO (Organisation internationale de normalisation) est une fédération mondiale d'organismes nationaux de normalisation (comités membres de l'ISO). L'élaboration des Normes internationales est en général confiée aux comités techniques de l'ISO. Chaque comité membre intéressé par une étude a le droit de faire partie du comité technique créé à cet effet. Les organisations internationales, gouvernementales et non gouvernementales, en liaison avec l'ISO participent également aux travaux. L'ISO collabore étroitement avec la Commission électrotechnique internationale (CEI) en ce qui concerne la normalisation électrotechnique.

Les projets de Normes internationales adoptés par les comités techniques sont soumis aux comités membres pour le vote. Leur publication comme normes internationales requiert l'approbation de 75 % au moins des comités membres votants.

La Norme internationale ISO 9241-13 a été élaborée par le comité technique ISO/TC 159, *Ergonomie*, sous-comité SC 4, *Ergonomie de l'interaction homme-système*.

L'ISO 9241 comprend les parties suivantes, présentées sous le titre général *Exigences ergonomiques pour travail de bureau avec terminaux à écrans de visualisation (TEV)*:

- *Partie 1: Introduction générale*
- *Partie 2: Guidage général concernant les exigences des tâches*
- *Partie 3: Exigences relatives aux écrans de visualisation*
- *Partie 4: Exigences relatives aux claviers*
- *Partie 5: Exigences relatives à l'aménagement du poste de travail et aux postures*
- *Partie 6: Lignes directrices concernant l'environnement de travail*
- *Partie 7: Exigences d'affichage concernant les réflexions*
- *Partie 8: Exigences relatives aux couleurs affichées*
- *Partie 9: Exigences relatives aux dispositifs d'entrée autres que les claviers*
- *Partie 10: Principes de dialogue*
- *Partie 11: Lignes directrices concernant l'utilisabilité*
- *Partie 12: Présentation de l'information*
- *Partie 13: Guidage de l'utilisateur*
- *Partie 14: Dialogues de type menu*
- *Partie 15: Dialogues de type langage de commande*
- *Partie 16: Dialogues de type manipulation directe*
- *Partie 17: Dialogues de type remplissage de formulaires*

Les annexes A et B de la présente partie de l'ISO 9241 sont données uniquement à titre d'information.

Introduction

La présente partie de l'ISO 9241 traite des aspects liés au guidage de l'utilisateur dans les interfaces logicielles destinées à l'utilisateur.

L'objectif principal du guidage de l'utilisateur est d'aider l'interaction de l'utilisateur avec le système, en

- favorisant l'utilisation efficace du système;
- évitant la charge de travail mentale inutile;
- fournissant aux utilisateurs un moyen de gestion des erreurs;
- fournissant une assistance aux utilisateurs dont les niveaux de compétences diffèrent.

La présente partie de l'ISO 9241 s'adresse aux catégories d'utilisateurs suivantes:

- le concepteur du guidage de l'utilisateur, qui appliquera la présente partie de l'ISO 9241 au cours du processus de développement;
- les concepteurs d'outils de développement du guidage de l'utilisateur destinés à être utilisés par les concepteurs d'interfaces;
- l'acheteur, qui se référera à la présente partie de l'ISO 9241 au cours du processus d'acquisition du produit et dont les utilisateurs finaux bénéficieront des avantages potentiels procurés par la présente partie, ainsi que <https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/a8ba86ce-4ef0-4e48-bf6b-3837c0000000/iso-9241-13-1998>;
- les personnes chargées de s'assurer que les produits sont conformes aux recommandations de la présente partie de l'ISO 9241.

Le bénéficiaire final de la présente partie de l'ISO 9241 sera l'utilisateur final du TEV. C'est à partir de ces besoins qu'ont été définies les recommandations ergonomiques de la présente partie de l'ISO 9241. Bien qu'il soit peu probable que l'utilisateur final lise la présente partie, ou même qu'il connaisse son existence, il convient que son application fournisse des interfaces utilisateur plus utilisables, cohérentes et permettant une meilleure productivité.

L'application de la présente partie de l'ISO 9241 exige, de la part des personnes qui l'appliquent, une compréhension de l'utilisateur visé, de son environnement et de ses tâches. Il convient que les tâches de l'utilisateur soient énumérées et que les tâches principales, définies comme les tâches les plus fréquemment effectuées et les plus importantes, soient explicitement identifiées.

L'annexe A (informative) contient des recommandations pour l'utilisation de la présente partie de l'ISO 9241.

Pour des raisons pratiques, la structure suivante a été choisie pour présenter les recommandations sur le guidage de l'utilisateur:

- recommandations générales de guidage (voir l'article 5);

- invites («Prompts») (voir l'article 6);
- feed-back (voir l'article 7);
- état (voir l'article 8);
- gestion des erreurs (voir l'article 9);
- aide en ligne (voir l'article 10).

iTeh STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)

[ISO 9241-13:1998](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/a8ba86ce-4ef0-4e48-bf6b-8837f6c66c2c/iso-9241-13-1998)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/a8ba86ce-4ef0-4e48-bf6b-8837f6c66c2c/iso-9241-13-1998>

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO 9241-13:1998

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/a8ba86ce-4ef0-4e48-bfb-8837fbc66c2c/iso-9241-13-1998>

Exigences ergonomiques pour travail de bureau avec terminaux à écrans de visualisation (TEV) —

Partie 13

Guidage de l'utilisateur

1 Domaine d'application

La présente partie de l'ISO 9241 fournit des recommandations concernant le guidage de l'utilisateur, sur les caractéristiques des interfaces logicielles utilisateur et sur leur évaluation. Le guidage de l'utilisateur, tel que défini dans la présente partie de l'ISO 9241, consiste en informations supplémentaires allant au-delà du dialogue habituel utilisateur-ordinateur, fournies à la demande de l'utilisateur ou automatiquement par le système. Outre le guidage général contenu dans la présente partie de l'ISO 9241, des recommandations relatives au guidage d'utilisateur spécifiques au dialogue figurent dans l'ISO 9241-12, l'ISO 9241-14, l'ISO 9241-15, l'ISO 9241-16 et l'ISO 9241-17.

La présente partie de l'ISO 9241 s'applique aux composantes de l'interaction permettant à l'utilisateur de corriger ses erreurs. Le guidage de l'utilisateur fourni par la présente partie de l'ISO 9241 comprend les recommandations spécifiques aux invites, au feed-back, aux états, à la gestion des erreurs et à l'aide en ligne, ainsi que les recommandations générales communes à tous les types de guidage de l'utilisateur.

Bien que l'aide aux utilisateurs puisse être fournie par l'intermédiaire d'autres moyens (par exemple tutoriels en ligne, documentation en ligne, aides informatiques pour améliorer les performances du système), les aides de ce type ne sont pas traitées dans la présente partie de l'ISO 9241.

Les recommandations contenues dans la présente partie de l'ISO 9241 sont formulées de façon à être indépendantes des applications, de l'environnement ou de la technologie. Elles correspondent à des situations typiques impliquant des besoins spécifiques d'information et d'action.

De même que pour les autres parties de l'ISO 9241, la présente partie de l'ISO 9241 peut s'appliquer en totalité ou partiellement. Par exemple, pour les applications ne disposant pas d'aides de type navigationnel, il n'est pas nécessaire de suivre les recommandations concernant ce type de guidage de l'utilisateur.

2 Références normatives

Les normes suivantes contiennent des dispositions qui, par suite de la référence qui en est faite, constituent des dispositions valables pour la présente partie de l'ISO 9241. Au moment de la publication, les éditions indiquées étaient en vigueur. Toute norme est sujette à révision et les parties prenantes des accords fondés sur la présente partie de l'ISO 9241 sont invitées à rechercher la possibilité d'appliquer les éditions les plus récentes des normes indiquées ci-après. Les membres de la CEI et de l'ISO possèdent le registre des Normes internationales en vigueur à un moment donné.

- ISO 9241-12:—¹⁾, *Exigences ergonomiques pour travail de bureau avec terminaux à écrans de visualisation (TEV) — Partie 12: Présentation de l'information.*
- ISO 9241-14:1997, *Exigences ergonomiques pour travail de bureau avec terminaux à écrans de visualisation (TEV) — Partie 14: Dialogues de type menu.*

1) À publier.

ISO 9241-15:1997, *Exigences ergonomiques pour travail de bureau avec terminaux à écrans de visualisation (TEV) — Partie 15: Dialogues de type langage de commande.*

ISO 9241-16:—²⁾, *Exigences ergonomiques pour travail de bureau avec terminaux à écrans de visualisation (TEV) — Partie 16: Dialogues de type manipulation directe.*

ISO 9241-17:—²⁾, *Exigences ergonomiques pour travail de bureau avec terminaux à écrans de visualisation (TEV) — Partie 17: Dialogues de type remplissage de formulaires.*

3 Définitions

Pour les besoins de la présente partie de l'ISO 9241, les définitions suivantes s'appliquent.

3.1

aide de type navigationnel

aide accessible indépendamment de la tâche courante. L'utilisateur peut accéder aux thèmes de l'aide dans l'ordre et suivant la séquence qu'il désire

3.2

aide dépendante du contexte

aide dans laquelle le texte ou la série des thèmes de l'aide sont issus des informations du contexte liées à la tâche courante de l'utilisateur, à sa dernière entrée, à l'emplacement courant ou au mode courant du système ou de l'application

3.3

erreur

mauvaise correspondance entre l'objectif de l'utilisateur et la réponse du système. Les erreurs peuvent être des erreurs de navigation, des erreurs de syntaxe ou des erreurs conceptuelles, etc.

iTeh STANDARD PREVIEW

(standards.iteh.ai)

[ISO 9241-13:1998](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/a8ba86ce-4ef0-4e48-bf6b-8837f6c66c2c/iso-9241-13-1998)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/a8ba86ce-4ef0-4e48-bf6b-8837f6c66c2c/iso-9241-13-1998>

3.4

gestion des erreurs

moyen d'aide de l'utilisateur pour la détection, l'explication et la correction des erreurs

3.5

prévention des erreurs

tout moyen servant à minimiser la probabilité de l'occurrence des erreurs

3.6

feed-back

réponse du système suite à une entrée de l'utilisateur

3.7

guidage

éléments de dialogue aidant l'utilisateur à obtenir les résultats escomptés. Le guidage peut aider l'utilisateur à découvrir les capacités du système, lui permettre de générer un plan pour réaliser ses objectifs, l'assister dans une tâche ou l'aider à gérer les erreurs

3.8

aide en ligne

information supplémentaire de guidage de l'utilisateur allant au-delà des invites, du feed-back, de l'état et des messages d'erreur, pouvant être obtenue à l'initiative de l'utilisateur ou du système. L'aide en ligne comprend généralement des informations relatives aux caractéristiques du système et du dialogue et à la façon dont l'utilisateur peut les utiliser pour accomplir sa ou ses tâche(s)

2) À publier.

3.9

invite

indication du système requérant une entrée de l'utilisateur

3.10

information d'état

Information indiquant l'état courant du système

3.11

guidage généré par le système

guidage présenté à l'utilisateur par le système alors que l'utilisateur n'a pas effectué d'opération explicite pour obtenir ce guidage

NOTE Le guidage généré par le système inclut par exemple les invites, le feed-back, certains types d'aide, les informations sur l'état, etc.

3.12

guidage de l'utilisateur

Informations supplémentaires allant au-delà du dialogue habituel utilisateur-ordinateur et fournies sur la demande de l'utilisateur ou automatiquement par le système

3.13

guidage généré par l'utilisateur

guidage fourni à l'utilisateur seulement lorsque celui-ci a effectué une opération explicite pour obtenir ce guidage

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO 9241-13:1998

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/8ba86ce-4ef0-4e48-bf6b-8837f6c66c2c/iso-9241-13-1998>

4 Application de la présente partie de l'ISO 9241

4.1 Pertinence du guidage de l'utilisateur

Le guidage de l'utilisateur est approprié à tous les types d'interactions, de dialogues et de contextes visant à aider les utilisateurs dans l'accomplissement de leur tâche.

4.2 Application des recommandations

Les recommandations concernant les différents types de guidage de l'utilisateur figurent aux articles 5 à 10. Il convient d'appliquer les recommandations individuelles afin de permettre la réalisation de ces objectifs, dans le contexte spécifique auxquelles elles correspondent (par exemple les types particuliers d'utilisateurs, de tâches, d'environnement, de technologies). Le format des recommandations individuelles est le suivant: citation de la recommandation, exemple (le cas échéant) et notes (le cas échéant). Les exemples accompagnant les recommandations individuelles servent généralement à décrire une implémentation illustrant la recommandation. Certains exemples indiquent également des solutions préférables.

Il convient d'évaluer les recommandations individuelles en fonction de leur applicabilité et, si elles sont jugées applicables, de les mettre en œuvre dans les guidages de l'utilisateur appropriés, sauf s'il apparaît évident que cette mise en œuvre était à l'origine soit d'un écart par rapport aux objectifs poursuivis, soit d'une dégradation globale de l'utilisabilité. Il convient généralement, lorsque l'on détermine l'applicabilité, d'évaluer les recommandations dans l'ordre proposé dans le paragraphe ou l'alinéa concerné. Pour juger dans quelle mesure les recommandations applicables sont satisfaites, il convient que les évaluateurs analysent le produit ou observent les utilisateurs représentatifs dans le contexte dans lequel l'utilisateur accomplit ses tâches à l'aide du guidage de l'utilisateur. L'annexe A (informative) indique des échantillons de procédures d'aide pour déterminer l'applicabilité et juger si une recommandation a été observée.

4.3 Évaluation des produits

Lorsqu'un produit est déclaré conforme aux recommandations applicables de la présente partie de l'ISO 9241, la procédure utilisée pour la spécification, le développement et/ou l'évaluation du guidage de l'utilisateur doit être spécifiée. Le niveau de spécification de la procédure fait l'objet de négociations entre les parties impliquées.

Les utilisateurs de la présente partie de l'ISO 9241 peuvent soit utiliser les procédures décrites à l'annexe A (informative), soit développer un ensemble de procédures comparables adaptées à leurs environnements particuliers de développement et/ou d'évaluation.

5 Recommandations communes sur le guidage

5.1 Description

L'article 5 contient des recommandations générales applicables au guidage de l'utilisateur (c'est-à-dire les invites, le feed-back, l'état, la gestion des erreurs, l'aide en ligne).

5.2 Recommandations générales sur le guidage

5.2.1 Il convient que les informations du guidage soient facilement différenciables des autres informations affichées (en ce qui concerne les recommandations relatives à la présentation des informations visuelles par le biais d'objets graphiques et de techniques de codage, voir les articles 6 et 7 de l'ISO 9241-17:—³⁾).

EXEMPLE: Lorsqu'un utilisateur demande l'aide, une boîte de dialogue séparée apparaît avec une couleur d'arrière-plan différente.

ITeH STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

5.2.2 Il convient, si les messages de guidage générés par l'utilisateur ne sont plus applicables à l'état courant du système ou aux opérations effectuées, que les informations disparaissent de l'écran.

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/a8ba86ce-4ef0-4e48-bf6b-8837f6c66c2c/iso-9241-13-1998>

5.2.3 Il convient que le guidage généré par l'utilisateur reste sous le contrôle de l'utilisateur.

5.2.4 Il convient que les messages de guidage de l'utilisateur fournissent à l'utilisateur les informations spécifiques relatives au contexte de travail, plutôt que des messages génériques.

EXEMPLE: Le jour doit être compris entre 1 et 31
au lieu de
Données incorrectes.

5.2.5 Il convient que le guidage de l'utilisateur n'interrompe pas la tâche de l'utilisateur ni la poursuite du dialogue.

5.2.6 Il convient qu'un message distinctif ou des techniques de codage soient utilisé(e)s de façon cohérente pour alerter l'utilisateur des conditions nécessitant une attention particulière.

5.2.7 Si l'interaction avec le système est variable selon le niveau d'expertise de l'utilisateur, il convient alors que ces derniers soient en mesure de spécifier le niveau d'aide dont ils ont besoin.

5.3 Formulation du guidage de l'utilisateur

5.3.1 Il convient que le résultat d'une action soit établi avant de décrire la manière dont l'action doit être accomplie.

3) À publier.

EXEMPLE: Pour effacer l'écran, appuyez sur RETOUR.

Au lieu de
Appuyez sur RETOUR pour effacer l'écran.

5.3.2 Il convient que les messages de guidage de l'utilisateur soient formulés de façon à améliorer la perception de la maîtrise de l'utilisateur plutôt que le contrôle des tâches par le système.

EXEMPLE: Pour enregistrer les modifications, appuyez sur [OK].
Au lieu de
Le système n'enregistre les modifications que si vous appuyez sur [OK].

5.3.3 En général, il convient que les messages soient formulés de façon positive en insistant sur ce qu'il faut faire plutôt que sur ce qu'il convient d'éviter. Cependant, il convient d'utiliser les formulations négatives pour mettre en avant les exceptions à la règle ou pour insister sur un point précis.

EXEMPLE: Pour supprimer des caractères à gauche du curseur, utilisez la «touche de retour arrière» et non la «touche Supprimer».

EXEMPLE: N'utilisez pas le lecteur de bande magnétique durant l'exécution du programme de sauvegarde
au lieu de

Les données peuvent être stockées sur disque ou sur bande magnétique, sauf lorsque le programme de sauvegarde est actif.

5.3.4 Il convient que la formulation du guidage de l'utilisateur soit grammaticalement homogène.

EXEMPLE: Les options disponibles sont les suivantes:

afficher fichier	ISO 9241-13:1998	afficher fichier
imprimer fichier	au lieu de	impression du fichier
supprimer fichier		suppression d'un fichier

5.3.5 Si le guidage de l'utilisateur contient du texte écrit ou parlé, il convient que celui-ci soit formulé en phrases courtes et simples.

5.3.6 Il convient que le guidage de l'utilisateur soit formulé à la voix active, sauf lorsque celle-ci donne lieu à des ambiguïtés dans la langue maternelle de l'utilisateur.

5.3.7 Il convient que le guidage de l'utilisateur utilise la terminologie habituelle de la population des utilisateurs pour accomplir ses tâches.

NOTE: L'utilisation de la terminologie de l'utilisateur évite l'utilisation de la terminologie du concepteur, qui peut ne pas être adaptée à une tâche.

5.3.8 Il convient de formuler les messages du guidage de l'utilisateur avec des mots neutres du point de vue émotionnel, de sorte

- qu'ils ne soient pas trop condescendants vis-à-vis de l'utilisateur,
- que l'implication des caractères humains ne soit pas inappropriée, et
- qu'ils n'évoquent pas de tentatives d'humour malvenues.

6 Invites

6.1 Description

Les invites indiquent que le système est prêt à accepter une saisie. Elles peuvent être génériques ou spécifiques. Les invites génériques signifient que le système attend de l'utilisateur qu'il entre les données, sans indiquer explicitement le type de saisie attendu (par exemple l'invite «>» du DOS ou «\$» sous UNIX). Les invites spécifiques indiquent que le système attend une entrée de l'utilisateur et précise à celui-ci le type d'entrée valide à ce point du dialogue (par exemple, Tapez le nom du fichier à charger).

6.2 Recommandations concernant les invites

Un grand nombre des recommandations concernant les invites sont applicables de manière identique aux «labels» pouvant apparaître dans les dialogues de type remplissage de formulaires. Pour plus d'informations, voir en 5.3 de l'ISO 9241-17:—4).

6.2.1 Il convient que les invites indiquent implicitement (invites génériques) ou explicitement (invites spécifiques) le type d'entrées que le système de dialogue est susceptible d'accepter.

6.2.2 Il convient que les invites spécifiques soient affichées dans les conditions d'affichage suivantes, sachant que plus le nombre de conditions remplies est important et plus l'applicabilité est grande:

- a) les utilisateurs ne sont pas familiarisés avec le système et ont besoin d'informations sur la façon de procéder;
- b) le nombre de données valides est limité;
- c) les exigences de la tâche (par exemple les tâches compliquées, comportant une série d'étapes, ou nécessitant une minimisation des erreurs) montrent qu'il convient de guider les entrées effectuées par l'utilisateur.

6.2.3 Il convient que les invites génériques soient affichées dans les conditions d'affichage suivantes, à savoir que plus le nombre de conditions remplies est important et plus l'applicabilité des invites génériques est grande:

- a) les conditions pour les invites spécifiques ne sont pas applicables;
- b) il existe un grand nombre d'entrées valides et l'écran n'est pas assez grand pour contenir des informations sur toutes les variantes.

NOTE Lorsque des invites génériques sont utilisées, il est important que les différentes catégories d'utilisateurs soient prises en compte (à savoir, ceux qui sont habitués aux invites et ceux qui ne le sont pas).

6.2.4 Il convient que l'utilisateur puisse obtenir de l'aide en ligne sur les invites complexes ou sur celles qu'il ne comprend pas.

6.2.5 Si une tâche exige de la part de l'utilisateur qu'il effectue une séquence particulière d'opérations, il convient que des invites soient fournies pour l'étape en cours (voir également en 6.2.5 de l'ISO 9241-12:—4).

6.2.6 Il convient que les invites destinées aux entrées de données ou de commandes soient affichées à un emplacement standard, à proximité du champ d'entrée.

EXEMPLE: Dans les langues qui s'écrivent de gauche à droite, l'invite est située à gauche du champ d'entrée.

4) À publier.

6.2.7 Si une valeur par défaut a été définie pour l'entrée, il convient qu'elle apparaisse visuellement (voir également en 6.1.3 de l'ISO 9241-17:—⁵).

EXEMPLE: Quel est le nombre de fenêtres visibles au moment de la connexion? 2.

6.2.8 Il convient que les invites fournissent des indications concernant le type de données à entrer par l'intermédiaire d'un formatage cohérent et clair des champs de saisie des données (voir également en 5.3.7 de l'ISO 9241-17:—⁵).

EXEMPLE: Entrez la date courante: _ / _ / _

6.2.9 Afin de faciliter la réponse aux invites, il convient que le curseur se positionne automatiquement sur le champ correspondant au type d'entrées demandé.

EXEMPLE: Les données numériques saisies sur plusieurs colonnes sont justifiées à droite, c'est-à-dire que le curseur se positionne à l'extrême droite du champ de saisie et que les numéros se déplacent sur la gauche à mesure que l'utilisateur les saisit. Les données textuelles sont justifiées à gauche, c'est-à-dire que le curseur est placé à l'extrême gauche du champ et se déplace vers la droite à mesure que les caractères sont tapés.

7 Feed-back

7.1 Description

Le feed-back fournit des informations en réponse à l'entrée de l'utilisateur. Le type de feed-back varie selon les modifications des tâches, l'état du système et les entrées de l'utilisateur.

Le feed-back comprend par exemple

- l'affichage des caractères sur l'écran à mesure qu'ils sont saisis;
- la présentation d'un message indiquant que le système a reçu la commande enregistrée;
- la modification visible de la zone de données graphique après une commande destinée à modifier ses éléments;
- la présentation d'une fenêtre d'aide lorsqu'un utilisateur appuie sur une touche d'aide;
- le déplacement du pointeur sur l'écran suivant le déplacement de la souris.

7.2 Recommandations concernant le feed-back

7.2.1 Il convient que chaque donnée saisie par l'utilisateur produise une réponse opportune et perceptible du système (voir également en 7.9 de l'ISO 9241-15:1997 et en 7.1 de l'ISO 9241-17:—⁵).

EXEMPLE: Les caractères tapés s'affichent dans les 150 ms après leur saisie, sauf lorsque des mesures de sécurité exigent que les caractères ne soient pas affichés.

7.2.2 Il convient que l'utilisateur ne soit pas gêné ni distrait par le feed-back associé à l'exécution des tâches normales.

NOTE Cette recommandation ne s'applique pas aux messages de guidage de l'utilisateur tels que les confirmations de suppression ou les avertissements relatifs aux événements critiques, qui nécessitent une interruption de la tâche de l'utilisateur afin d'obtenir une réponse de sa part.

5) À publier.