

---

---

**Facilité d'emploi des produits  
quotidiens —**

Partie 1:

**Exigences de conception pour le  
contexte d'utilisation et pour les  
caractéristiques de l'utilisateur**

iTeh STANDARD PREVIEW

(standards.iteh.ai)

*Ease of operation of everyday products —*

*Part 1: Design requirements for context of use and user characteristics*

ISO 20282-1:2006

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/a51d1b3e-408b-4b7a-91ac-92d2f9fc2345/iso-20282-1-2006>



**PDF – Exonération de responsabilité**

Le présent fichier PDF peut contenir des polices de caractères intégrées. Conformément aux conditions de licence d'Adobe, ce fichier peut être imprimé ou visualisé, mais ne doit pas être modifié à moins que l'ordinateur employé à cet effet ne bénéficie d'une licence autorisant l'utilisation de ces polices et que celles-ci y soient installées. Lors du téléchargement de ce fichier, les parties concernées acceptent de fait la responsabilité de ne pas enfreindre les conditions de licence d'Adobe. Le Secrétariat central de l'ISO décline toute responsabilité en la matière.

Adobe est une marque déposée d'Adobe Systems Incorporated.

Les détails relatifs aux produits logiciels utilisés pour la création du présent fichier PDF sont disponibles dans la rubrique General Info du fichier; les paramètres de création PDF ont été optimisés pour l'impression. Toutes les mesures ont été prises pour garantir l'exploitation de ce fichier par les comités membres de l'ISO. Dans le cas peu probable où surviendrait un problème d'utilisation, veuillez en informer le Secrétariat central à l'adresse donnée ci-dessous.

**iTeh STANDARD PREVIEW**  
**(standards.iteh.ai)**

[ISO 20282-1:2006](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/a51d1b3e-408b-4b7a-91ac-92d2f9fc2345/iso-20282-1-2006)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/a51d1b3e-408b-4b7a-91ac-92d2f9fc2345/iso-20282-1-2006>

© ISO 2006

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'ISO à l'adresse ci-après ou du comité membre de l'ISO dans le pays du demandeur.

ISO copyright office  
Case postale 56 • CH-1211 Geneva 20  
Tel. + 41 22 749 01 11  
Fax. + 41 22 749 09 47  
E-mail [copyright@iso.org](mailto:copyright@iso.org)  
Web [www.iso.org](http://www.iso.org)

Publié en Suisse

## Sommaire

Page

|   |    |
|---|----|
| Avant-propos.....   | iv |
| Introduction .....  | v  |
| 1 <b>Domaine d'application</b> .....  | 1  |
| 2 <b>Conformité</b> .....   | 2  |
| 3 <b>Termes et définitions</b> .....  | 2  |
| 4 <b>Facilité d'emploi</b> .....  | 5  |
| 5 <b>Critères pour la revue de détails et la documentation</b> .....  | 6  |
| 5.1 <b>Étapes de la revue de détails</b> .....  | 6  |
| 5.2 <b>Processus recommandé</b> .....   | 8  |
| 5.3 <b>Documentation</b> .....  | 10 |
| 6 <b>Contexte d'utilisation</b> .....   | 11 |
| 6.1 <b>Objectif(s) principal(aux)</b> .....   | 11 |
| 6.2 <b>Facteurs liés à un autre équipement</b> .....  | 11 |
| 6.3 <b>Facteurs d'ambiances physiques</b> .....   | 11 |
| 6.4 <b>Facteurs sociaux d'environnement</b> .....   | 11 |
| 7 <b>Caractéristiques de l'utilisateur</b> .....  | 12 |
| 7.1 <b>Généralités</b> .....  | 12 |
| 7.2 <b>Caractéristiques psychosociales</b> .....  | 13 |
| 7.3 <b>Caractéristiques physicosensorielles</b> .....   | 16 |
| 7.4 <b>Données démographiques</b> .....   | 18 |
| <b>Annexe A (informative) Caractéristiques de l'utilisateur — Informations supplémentaires</b> .....                              | 19 |
| <b>Annexe B (informative) Facilité d'emploi comme instanciation de l'utilisabilité telle que définie dans l'ISO 9241-11</b> ..... | 24 |
| <b>Bibliographie</b> .....  | 25 |

## 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 Normes internationales sont rédigées conformément aux règles données dans les Directives ISO/CEI, Partie 2.

La tâche principale des comités techniques est d'élaborer les Normes internationales. Les projets de Normes internationales adoptés par les comités techniques sont soumis aux comités membres pour vote. Leur publication comme Normes internationales requiert l'approbation de 75 % au moins des comités membres votants.

L'attention est appelée sur le fait que certains des éléments du présent document peuvent faire l'objet de droits de propriété intellectuelle ou de droits analogues. L'ISO ne saurait être tenue pour responsable de ne pas avoir identifié de tels droits de propriété et averti de leur existence.

L'ISO 20282-1 a été élaborée par le comité technique ISO/TC 159, *Ergonomie*, sous-comité SC 1, *Principes directeurs en ergonomie*.

L'ISO 20282 comprend les parties suivantes, présentées sous le titre général *Facilité d'emploi des produits quotidiens*:

- *Partie 1: Exigences de conception pour le contexte d'utilisation et pour les caractéristiques de l'utilisateur*
- *Partie 2: Méthodes d'essai* [Spécification technique]

Les parties suivantes sont en préparation:

- *Partie 3: Méthodes d'essai pour produits de consommation* [Spécification publiquement disponible]
- *Partie 4: Méthodes d'essai pour l'installation de produits de consommation* [Spécification publiquement disponible]

## Introduction

L'informatique fait partie intégrante d'un nombre toujours plus important de produits usuels, ce qui rend leur utilisation plus complexe. Les utilisateurs ont besoin de comprendre comment utiliser les produits afin de tirer avantage de leur fonctionnalité: aussi, l'utilisabilité est un facteur essentiel pour déterminer le succès d'un produit. Le caractère toujours plus complexe des produits renforce également la nécessité pour l'utilisateur de comprendre comment utiliser les diverses fonctions du produit, et cela peut augmenter la difficulté pour le fabricant de concevoir des produits suffisamment simples d'utilisation.

Les produits présentant une faible utilisabilité requièrent souvent une assistance supplémentaire par des tiers, pouvant engendrer par ailleurs une certaine frustration des utilisateurs, ainsi que des coûts supplémentaires pour le fabricant et le fournisseur. De nombreuses entreprises, qui ont pris conscience de l'importance de l'utilisabilité de leurs produits, emploient des spécialistes de l'utilisabilité et organisent des laboratoires spécialisés dans ce domaine. L'utilisabilité fait partie intégrante des procédures d'évaluation d'un grand nombre de laboratoires d'essai.

L'ISO 20282 est basée sur l'ISO 9241-11, qui fournit des lignes directrices concernant la spécification et la mesure de l'utilisabilité en général. L'ISO 20282 applique l'ISO 9241-11 aux interfaces utilisateur des produits usuels. L'accent est mis sur les produits usuels de manière à refléter les problèmes d'utilisabilité fondamentaux persistants de bon nombre de produits de notre environnement quasi quotidien. L'accent est mis sur les interfaces utilisateur de manière à exprimer le fait que tous les produits interactifs ont une interface utilisateur et que la qualité de cette dernière peut avoir des effets positifs ou négatifs significatifs qui facilitent ou compliquent l'utilisation du produit, bien que de nombreux facteurs puissent avoir des effets importants sur l'utilisabilité.

Les produits usuels comprennent les produits de consommation courante et les produits d'accès et d'utilisation grand public. Il est particulièrement crucial, dans le cas des produits usuels, de s'assurer que l'interface permet aux utilisateurs d'atteindre leur(s) objectif(s) principal(aux). L'accent est mis sur le ou les objectifs principaux de manière à refléter les résultats que tous les utilisateurs, ou une grande majorité d'entre eux, souhaitent obtenir, par exemple utiliser un téléphone pour passer ou recevoir un appel, utiliser un distributeur de billets pour acheter un billet de train, ou utiliser un poste de télévision pour regarder un programme télévisé. Le terme «facilité d'emploi» fait référence à ce sous-ensemble du concept d'utilisabilité et aux mesures spécifiques utilisées pour aider les utilisateurs à atteindre leur(s) objectif(s) principal(aux).

Les produits usuels sont destinés à une population cible d'utilisateurs, dont il convient généralement de supposer qu'elle inclut des personnes présentant comme utilisateur des caractéristiques très diverses. La présente partie de l'ISO 20282 décrit celles des caractéristiques de l'utilisateur dont la conception d'un produit usuel doit tenir compte. En reconnaissant l'augmentation de la population mondiale de personnes âgées, elle prend en compte les besoins de ces utilisateurs<sup>1)</sup>.

---

1) L'évolution dans le domaine de l'accessibilité a abouti à la création et à l'utilisation d'une grande variété de termes et de définitions se rapportant aux personnes âgées et au handicap, qui présentent des différences à travers le monde. Par exemple, certaines personnes préfèrent utiliser le terme «personnes déficientes» et d'autres le terme «personnes handicapées». En général, ces termes ont évolué pour devenir plus précis et plus descriptifs, plutôt que d'être péjoratifs ou stigmatisants. Étant donné qu'il n'existe pas de pratique universelle dans ce domaine, les termes utilisés dans la présente partie de l'ISO 20282 reflètent la terminologie généralement employée par les organismes internationaux tels que l'Organisation des Nations Unies et l'Organisation mondiale de la Santé.

L'ISO 9241-11 stipule que l'utilisabilité est définie par la plus ou moins grande facilité avec laquelle les utilisateurs de produits sont capables de les utiliser avec efficacité, efficacité et satisfaction. Dans la mesure où les tâches exécutées avec des produits usuels sont en général rapides et peu complexes, l'efficacité représente la mesure d'utilisabilité la plus importante.

**iTeh STANDARD PREVIEW**  
**(standards.iteh.ai)**

[ISO 20282-1:2006](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/a51d1b3e-408b-4b7a-91ac-92d2f9fc2345/iso-20282-1-2006)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/a51d1b3e-408b-4b7a-91ac-92d2f9fc2345/iso-20282-1-2006>

# Facilité d'emploi des produits quotidiens —

## Partie 1:

# Exigences de conception pour le contexte d'utilisation et pour les caractéristiques de l'utilisateur

## 1 Domaine d'application

La présente partie de l'ISO 20282 donne des exigences et des recommandations concernant la conception des produits usuels faciles à utiliser, où ladite facilité d'emploi traite d'un sous-ensemble du concept d'utilisabilité qui conditionne l'interface utilisateur, en prenant en compte le contexte d'utilisation et les caractéristiques pertinentes de l'utilisateur.

La présente partie de l'ISO 20282 est destinée à être utilisée pour le développement de produits usuels, et

- définit la facilité d'emploi;
- identifie les aspects pertinents du contexte d'utilisation, et
- décrit les caractéristiques de la population cible d'utilisateurs susceptibles d'influencer l'utilisabilité.

La présente partie de l'ISO 20282 est destinée aux spécialistes de l'utilisabilité, aux ergonomes, aux créateurs de produits, aux concepteurs de systèmes interactifs, aux fabricants de produits et aux autres spécialistes impliqués dans la conception et le développement de produits usuels.

La présente partie de l'ISO 20282 est applicable aux produits usuels mécaniques et/ou électriques, dont l'interface peut être commandée directement ou à distance par l'utilisateur, permettant l'accès aux fonctions prévues. Ces produits appartiennent à au moins l'une des catégories suivantes:

- a) produits de consommation courante destinés à tout ou partie du grand public, qui sont achetés, loués ou utilisés, et qui peuvent être détenus par des personnes physiques, des organismes publics ou des entreprises privées;
- b) produits de consommation courante destinés à être acquis et utilisés par une personne physique pour un usage personnel plutôt que professionnel (par exemple réveils, bouilloires électriques, téléphones, perceuses électriques);
- c) produits d'accès et d'utilisation grand public, qui fournissent un service au grand public (par exemple distributeurs automatiques de billets, photocopieurs, appareils de fitness);
- d) produits utilisés dans un environnement de travail, hors activités professionnelles (par exemple une machine à café dans un bureau);
- e) produits incluant des logiciels assurant les objectifs principaux d'utilisation du produit (par exemple un lecteur de CD).

La présente partie de l'ISO 20282 n'est pas applicable aux produits suivants:

- f) produits purement physiques sans interface utilisateur interactive (par exemple un bidon ou un marteau);

- g) produits dont l'aspect ou la conformité à la mode est l'objectif principal (par exemple une montre sans aucune indication sur le cadran);
- h) produits nécessitant une formation spécialisée, des capacités spécifiques et/ou des connaissances professionnelles (par exemple un instrument de musique ou un véhicule automobile);
- i) logiciels autonomes;
- j) produits destinés à être utilisés pour des activités professionnelles uniquement.

NOTE 1 Certains produits incluent des éléments qui relèvent du domaine d'application de la présente partie de l'ISO 20282 et d'autres qui n'en relèvent pas. Par exemple, les tâches relatives à l'utilisation d'un terminal d'accès en ligne à l'Internet, telles que sa connexion et sa déconnexion, relèvent du domaine d'application de la présente partie de l'ISO 20282, mais les tâches relatives à l'utilisation générale de l'Internet à partir du terminal ne relèvent pas dudit domaine.

NOTE 2 La présente partie de l'ISO 20282 peut être utilisée avec l'ISO 13407, qui décrit comment prendre en compte les aspects plus larges de l'utilisabilité dans le cadre d'un processus de conception centrée sur l'opérateur humain.

NOTE 3 Il est possible d'appliquer certaines recommandations parmi celles spécifiées dans la présente partie de l'ISO 20282 à d'autres types de systèmes d'usage quotidien.

## 2 Conformité

Afin de développer un produit usuel facile à utiliser, le contexte d'utilisation et les caractéristiques de l'utilisateur doivent être analysés et documentés comme spécifié à l'Article 5, et l'étendue de chaque caractéristique jugée pertinente doit être prise en compte dans la conception.

## 3 Termes et définitions

Pour les besoins du présent document, les termes et définitions suivants s'appliquent.

### 3.1

#### **utilisateurs effectifs**

groupe(s) de personnes qui interagit(ssent) directement avec un produit

NOTE Avant la mise en circulation d'un produit, il s'agit du groupe d'utilisateurs cibles; après sa mise en circulation, la notion d'utilisateurs est basée sur les éléments connus du groupe d'utilisateurs.

### 3.2

#### **produit de consommation courante**

produit destiné à être acquis et utilisé par une personne physique pour un usage personnel plutôt que professionnel

### 3.3

#### **contexte d'utilisation**

utilisateurs, tâches, équipement (matériel, logiciels et documents) et environnements physique et social d'utilisation d'un produit

[ISO 9241-11:1998, définition 3.5]

### 3.4

#### **facilité d'emploi**

utilisabilité de l'interface utilisateur d'un produit usuel employé par les utilisateurs cibles pour atteindre le ou les objectifs principaux à l'aide dudit produit

NOTE 1 La facilité d'emploi est un sous-ensemble spécifique de l'utilisabilité (3.18), telle que définie dans l'ISO 9241-11, qui s'applique, dans ce cas, à l'emploi des produits usuels. La facilité d'emploi pose comme hypothèse que les fonctions du produit autres que l'interface utilisateur marchent correctement.

NOTE 2 La facilité d'emploi est mesurée en termes d'efficacité d'emploi, y compris éventuellement l'efficacité d'emploi et la satisfaction à l'égard dudit emploi.

### 3.5

#### efficacité

précision et degré d'achèvement selon lesquels l'utilisateur atteint des objectifs spécifiés

[ISO 9241-11:1998, définition 3.2]

### 3.6

#### efficacité d'emploi

pourcentage d'utilisateurs atteignant précisément et complètement le ou les objectifs principaux d'utilisation d'un produit

NOTE La mesure de l'efficacité d'emploi est basée sur le fait de réussir à atteindre le résultat final, indépendamment du degré d'efficacité selon lequel l'objectif est atteint.

### 3.7

#### efficacité

rapport entre les ressources dépensées et la précision et le degré d'achèvement selon lesquels l'utilisateur atteint des objectifs spécifiés

[ISO 9241-11:1998, définition 3.3]

### 3.8

#### efficacité d'emploi

temps nécessaire pour atteindre le ou les objectifs principaux

NOTE Ce terme identifie une ressource spécifique de l'efficacité telle que définie en 3.7.

### 3.9

#### produit usuel

produit de consommation courante ou produit d'accès et d'utilisation grand public, conçu pour être utilisé quotidiennement par les individus constituant le grand public

NOTE 1 Bien que certains produits soient conçus à la fois pour être utilisés par le grand public et pour un usage professionnel, cette définition ne s'applique qu'à l'usage non professionnel du produit.

NOTE 2 Le terme «quotidiennement» n'implique pas que le produit est utilisé tous les jours par l'utilisateur, il signifie plutôt que le produit fait partie de l'environnement quotidien.

### 3.10

#### grand public

personnes présentant toutes les variations possibles de caractéristiques de l'utilisateur, généralement dans une zone géographique particulière

### 3.11

#### objectif

but à atteindre

[ISO 9241-11:1998, définition 3.8]

NOTE Un objectif est spécifié indépendamment de la fonction employée pour l'atteindre.

### 3.12

#### utilisateurs cibles

groupe(s) de personnes pour le(s)quel(s) un produit est conçu

NOTE 1 Adapté de l'ISO 9241-9:1999, définition 3.4.6.

NOTE 2 Dans de nombreux cas, la population d'utilisateurs effectifs est différente de celle prévue à l'origine par le fabricant. Le groupe d'utilisateurs cibles est basé sur des estimations réalistes de l'identification de la population d'utilisateurs effectifs du produit.

**3.13**  
**interaction**

échange d'information bidirectionnel entre les utilisateurs et l'équipement employé

[CEI/TR 61997:2001, définition 3.4]

NOTE 1 L'équipement comprend à la fois le matériel et les logiciels.

NOTE 2 L'échange d'information peut inclure des actions physiques, entraînant des retours sensitifs d'information.

**3.14**  
**objectif principal**

résultat(s) le(s) plus fréquent(s) ou important(s) que tous les utilisateurs, ou une grande majorité d'entre eux, veulent obtenir lorsqu'ils utilisent un produit

EXEMPLE Pour l'utilisateur d'un téléphone portable, l'objectif principal est de communiquer, mais le téléphone peut également être utilisé à bien d'autres fins différentes (appareil photo, agenda électronique, lecteur MP3). L'objectif principal pour l'utilisateur d'une machine à laver est de nettoyer les vêtements, mais la machine à laver peut proposer une fonction supplémentaire (par exemple permettre un lavage différé, à une heure donnée, ou à une certaine heure cible). Ces utilisations facultatives et ces fonctions supplémentaires ne sont pas considérées comme des objectifs principaux.

NOTE Un objectif est spécifié indépendamment de la fonction employée pour l'atteindre.

**3.15**  
**satisfaction**

absence d'inconfort, et attitudes positives dans l'utilisation du produit

[ISO 9241-11:1998, définition 3.4]

ISO 20282-1:2006  
<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/a51d1b3e-408b-4b7a-91ac-92d2f9fc2345/iso-20282-1-2006>

**3.16**  
**satisfaction eu égard à l'emploi**

mesures de l'attitude dans l'emploi de l'interface utilisateur d'un produit

**3.17**  
**tâche**

activités requises pour atteindre un objectif

NOTE Ces activités peuvent être physiques et/ou cognitives.

[ISO 9241-11:1998, définition 3.9]

**3.18**  
**utilisabilité**

degré selon lequel un produit peut être utilisé, par des utilisateurs identifiés, pour atteindre des buts définis avec efficacité, efficience et satisfaction, dans un contexte d'utilisation spécifié

[ISO 9241-11:1998, définition 3.1]

**3.19**  
**utilisateur**

personne qui interagit avec le produit

[ISO 9241-11:1998, définition 3.7]

**3.20**  
**caractéristiques de l'utilisateur**

attributs d'un utilisateur susceptibles d'influencer l'utilisabilité

**3.21****interface utilisateur**

éléments d'un produit permettant de le contrôler et de recevoir des informations sur son état ainsi que l'interaction qui permet à l'utilisateur d'employer ledit produit pour son usage prévu

**EXEMPLE** L'interface utilisateur d'un robinet de douche est le levier de commande de l'eau, le mouvement du levier contrôlant la température de l'eau et sa position communiquant la température à l'utilisateur.

**NOTE** Une liste d'instructions d'utilisation affichée de façon permanente sur le produit fait partie intégrante de l'interface utilisateur.

**3.22****produit d'accès et d'utilisation grand public**

produit usuel qui fournit un service au grand public

**NOTE** Ce terme inclut les produits destinés à être utilisés par le grand public dans les établissements commerciaux tels qu'un magasin ou un hôtel.

**4 Facilité d'emploi**

La présente partie de l'ISO 20282 définit la facilité d'emploi comme «l'utilisabilité de l'interface utilisateur d'un produit usuel employé par les utilisateurs cibles pour atteindre le ou les objectifs principaux à l'aide dudit produit». L'objet des interfaces utilisateur consiste à exprimer le fait que tous les produits interactifs ont une interface utilisateur et que la qualité de cette dernière peut avoir des effets positifs et négatifs significatifs qui facilitent ou compliquent l'utilisation du produit, et par conséquent son intégration, bien que de nombreux facteurs puissent avoir des effets significatifs sur l'utilisabilité.

La facilité d'emploi signifie qu'il convient que les utilisateurs soient capables d'atteindre leurs objectifs principaux

- avec un franc succès (efficacité d'emploi),
- dans des limites acceptables de durée de la tâche (efficacité d'emploi), et
- selon un niveau acceptable de satisfaction eu égard à l'emploi.

L'efficacité d'emploi représente le facteur le plus important pour obtenir une facilité d'emploi. Cela est dû au caractère généralement rapide et peu complexe des tâches associées à l'atteinte des objectifs principaux d'utilisation des produits usuels, qui mettent en jeu l'interface utilisateur, ce qui en pratique fait que l'amélioration de l'efficacité ou de la satisfaction n'a normalement pas d'importance.

Lors de la conception d'un produit en vue de sa facilité d'emploi, il est important que les produits réalisés soient très satisfaisants pour les premiers utilisateurs, dans la mesure où ces derniers doivent pouvoir se servir du produit de manière satisfaisante dès la première fois, avant de pouvoir l'utiliser de manière continue.

La facilité d'emploi fait référence à la phase opérationnelle du cycle de vie de l'utilisation d'un produit, bien que des questions similaires s'appliquent à d'autres phases, telles que l'installation (voir l'ISO/PAS 20282-4<sup>2</sup>).

**EXEMPLE** Un poste de télévision facile à utiliser mais difficile à installer.

Un utilisateur qui présente certaines caractéristiques et qui utilise un produit usuel dans un contexte d'utilisation particulier, a un objectif principal et entreprend des actions pour atteindre ce dernier. L'interface utilisateur du produit aide l'utilisateur à atteindre cet objectif. L'exemple de la Figure 1 illustre cette disposition.

---

2) En cours de préparation.

| <b>Facilité d'emploi ...</b>  |   |  |
|---|---|--|
| <p><u>Contexte d'utilisation:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ emplacement</li> <li>▪ température</li> <li>▪ éclairage</li> <li>▪ bruit</li> <li>▪ limite de temps</li> <li>▪ stress</li> <li>▪ machines supplémentaires</li> <li>▪ utilisation par un individu, un groupe ou le public</li> </ul> <p><u>Caractéristiques de l'utilisateur:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ âge</li> <li>▪ mesures anthropométriques</li> <li>▪ connaissance de machines comparables</li> <li>▪ connaissance de la langue d'affichage</li> <li>▪ capacités visuelles</li> <li>▪ capacités auditives</li> <li>▪ caractéristiques biomécaniques</li> </ul> |  | <p>Exemple:</p> <p><u>Produit usuel:</u><br/>distributeur automatique de billets</p> <p><u>Partie pertinente de la machine:</u><br/>interface utilisateur comprenant des éléments d'affichage et de commande</p> <p><u>Objectif principal:</u><br/>acheter un billet</p> <p><u>Tâche:</u><br/>utiliser la machine pour obtenir un billet</p> <p><u>Situation:</u><br/>première utilisation (l'utilisateur est un visiteur)</p> |
| <p><b>... utilisabilité de l'interface utilisateur d'un produit usuel employé par les utilisateurs cibles afin d'atteindre le ou les objectifs principaux à l'aide du produit</b></p>   |   |  |

Figure 1 — Exemple de situation

La Figure 1 illustre un distributeur automatique de billets permettant d'acheter des billets de train. L'objectif principal de l'utilisateur est d'acheter un billet, et son objectif spécifique, dans cet exemple, consiste à utiliser cette machine afin d'acheter un billet simple, en vue d'un trajet immédiat entre A et B, à l'aide d'une carte de crédit. L'utilisateur décrit dans l'exemple utilise la machine pour la première fois, dans la mesure où il vient sur le site également pour la première fois (visiteur).

Le contexte d'utilisation et les caractéristiques de l'utilisateur influencent la facilité d'emploi. Les aspects pertinents du contexte d'utilisation décrit dans l'exemple incluent l'emplacement, la température, l'éclairage, le bruit, la limite de temps et le stress. Dans l'exemple donné, le stress et les limites de temps constituent des influences significatives, dans la mesure où l'utilisateur souhaite acheter un billet rapidement et se trouve sous une certaine pression. L'âge, les mesures anthropométriques, la connaissance de machines comparables, la connaissance de la langue d'affichage, les capacités visuelles, auditives et les caractéristiques biomécaniques constituent les caractéristiques pertinentes de l'utilisateur.

## 5 Critères pour la revue de détails et la documentation

### 5.1 Étapes de la revue de détails

L'évaluation et l'analyse du contexte d'utilisation du produit et des caractéristiques de l'utilisateur doivent être préalables au développement d'un produit usuel facile à utiliser, c'est-à-dire utilisable par un grand pourcentage de personnes. Il convient que le processus visant à déterminer la pertinence des contextes d'utilisation et des caractéristiques de l'utilisateur et à évaluer si ces derniers sont pris en compte dans la conception soit appliqué par une personne spécialisée dans l'examen expert de l'utilisabilité.

Le produit spécifique à examiner et, le cas échéant, l'organisme responsable du service assuré par le produit, doivent être identifiés.

NOTE Selon l'étape de la conception, un concept écrit, un modèle, un modèle de conception fonctionnel ou un prototype peuvent être disponibles.