
**Ergonomie de l'interaction homme-
système —**

**Partie 110:
Principes de dialogue**

*Ergonomics of human-system interaction —
Part 110: Dialogue principles*
(standards.iteh.ai)

[ISO 9241-110:2006](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/fd9dbecd-9d60-4216-ad30-005007446751/iso-9241-110-2006)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/fd9dbecd-9d60-4216-ad30-005007446751/iso-9241-110-2006>



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 9241-110:2006](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/fd9dbecd-9d60-4216-ad30-005007446751/iso-9241-110-2006)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/fd9dbecd-9d60-4216-ad30-005007446751/iso-9241-110-2006>

© 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
Web www.iso.org

Publié en Suisse

Sommaire

Page

Avant-propos.....	iv
Introduction	vi
1 Domaine d'application.....	1
2 Références normatives	1
3 Termes et définitions.....	2
4 Principes de dialogue et recommandations	3
4.1 Aperçu général	3
4.2 Relations entre les principes de dialogue.....	4
4.3 Adaptation à la tâche.....	4
4.4 Caractère autodescriptif	6
4.5 Conformité aux attentes de l'utilisateur	7
4.6 Facilité d'apprentissage	8
4.7 Contrôle utilisateur	9
4.8 Tolérance à l'erreur.....	10
4.9 Aptitude à l'individualisation	12
5 Cadre pour l'utilisation des principes de dialogue et des recommandations.....	13
5.1 Généralités	13
5.2 Exemple d'utilisation de la présente partie de l'ISO 9241 pour l'analyse des systèmes interactifs.....	14
5.3 Exemple d'utilisation de la présente partie de l'ISO 9241 pour la conception des systèmes interactifs (relations avec l'ISO 9241, Parties 13 à 17).....	15
5.4 Exemple d'utilisation de la présente partie de l'ISO 9241 pour l'évaluation des systèmes interactifs.....	16
6 Relations entre la présente partie de l'ISO 9241, l'ISO 9241-11 et l'ISO 9241-12.....	17
Annexe A (informative) Aperçu général de l'ISO 9241.....	18
Bibliographie	22

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 9241-110 a été élaborée par le comité technique ISO/TC 159, *Ergonomie*, sous-comité SC 4, *Ergonomie de l'interaction homme/système*.

Cette première édition de l'ISO 9241-110 annule et remplace la première édition de l'ISO 9241-10:1996, qui a fait l'objet d'une révision technique, impliquant les modifications suivantes:

- l'explication relative à l'adaptation à la tâche (voir 4.3) est clarifiée;
- pour chaque principe de dialogue de 4.3 à 4.9, des recommandations générales sont ajoutées;
- des exemples illustrant chaque recommandation générale sont fournis;
- un cadre pour l'utilisation des principes de dialogue est ajouté à l'Article 5;
- les relations avec l'ISO 9241-11 et l'ISO 9241-12 sont expliquées à l'Article 6;

L'Annexe A, donnant un aperçu général de l'ISO 9241, a été ajoutée.

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: Lignes directrices générales concernant les exigences des tâches*
- *Partie 3: Exigences relatives aux écrans de visualisation*
- *Partie 4: Exigences relatives aux claviers*
- *Partie 5: Aménagement du poste de travail et exigences relatives aux postures*
- *Partie 6: Guide général relatif à 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 11: Lignes directrices relatives à 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*

Elle comprend également les parties suivantes, présentées sous le titre général *Ergonomie de l'interaction homme-système*:

- *Partie 20: Lignes directrices d'accessibilité pour l'équipement et les services de communication de l'information*
- *Partie 110: Principes de dialogue*
- *Partie 400: Principes directeurs pour dispositifs d'entrée physiques — Introduction et exigences générales*

Les parties suivantes, présentées sous le titre général *Ergonomie de l'interaction homme-système*, sont en cours de préparation:

- *Partie 151: Lignes directrices relatives aux interfaces utilisateurs des logiciels Web*
- *Partie 171: Lignes directrices relatives à l'accessibilité aux logiciels*
- *Partie 300: Introduction aux exigences et aux techniques de mesurage pour écrans visuels électroniques*
- *Partie 302: Terminologie des écrans visuels électroniques*
- *Partie 303: Exigences relatives aux écrans visuels électroniques*
- *Partie 304: Méthode d'essai de la performance de l'utilisateur pour écrans visuels électroniques*
- *Partie 305: Méthodes d'essai de laboratoire optique pour écrans visuels électroniques*
- *Partie 306: Méthodes d'appréciation sur le terrain pour écrans visuels électroniques*
- *Partie 307: Méthodes d'essai d'analyse et de conformité pour écrans visuels électroniques*
- *Partie 410 — Critères de conception pour les produits pour dispositifs d'entrée physiques*
- *Partie 420: Procédures de sélection pour dispositifs d'entrée physiques*
- *Partie 421: Méthodes d'évaluation des lieux de travail pour dispositifs d'entrée physiques*

Introduction

La présente partie de l'ISO 9241 traite de la conception ergonomique des systèmes interactifs et décrit des principes de dialogue qui sont généralement indépendants de toute technique de dialogue spécifique, applicables dans l'analyse, la conception et l'évaluation des systèmes interactifs.

Ces principes de dialogue ont trait au développement des interfaces utilisateurs et visent à empêcher que les utilisateurs de ces produits ne rencontrent des problèmes d'utilisabilité tels que:

- des étapes inutiles supplémentaires non requises dans la tâche;
- des informations perturbatrices;
- des informations insuffisantes et médiocres sur l'interface utilisateur;
- une réponse inattendue du système interactif;
- des restrictions de navigation pendant l'utilisation;
- une correction inefficace des erreurs.

Selon la présente partie de l'ISO 9241, un dialogue est l'«interaction entre un utilisateur et un système interactif, vue comme une séquence d'actions utilisateur (entrée de données) et de réponses du système (données de sortie), pour atteindre un but particulier», où les actions de l'utilisateur ne comprennent pas uniquement la saisie de données mais également des actions de navigation et d'autres actions (commandes) de l'utilisateur.

ISO 9241-110:2006

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/fd9dbecd-9d60-4216-ad30-0930-2497188-241-110-2006>

La priorité accordée à chaque principe de dialogue dépend des caractéristiques de l'utilisateur effectif du système, des tâches, des environnements et de la technique de dialogue spécifique utilisée. Des lignes directrices concernant l'identification des aspects pertinents des tâches de l'utilisateur et de l'environnement d'utilisation sont données dans l'ISO 9241-11. Des lignes directrices spécifiques concernant l'utilisation de techniques telles que les menus, les langages de commande, la manipulation directe et les entrées par formulaires sont disponibles dans l'ISO 9241, Parties 14 à 17.

Le bénéficiaire final de l'ISO 9241 sera l'utilisateur d'un système interactif. Ce sont les besoins de l'utilisateur qui fournissent les exigences ergonomiques utilisées par les concepteurs des Normes internationales. Bien qu'il soit peu probable que l'utilisateur final lise l'ISO 9241 ou même qu'il connaisse son existence, son application conduira à la création d'interfaces utilisateurs plus utilisables, cohérentes et permettant une meilleure productivité.

La présente partie de l'ISO 9241 comprend les points suivants:

- a) les principes de dialogue;
- b) des recommandations correspondant aux principes de dialogue;
- c) un cadre concernant l'analyse des exigences, la conception et l'évaluation et fournissant des lignes directrices concernant:
 - la spécification d'exigences de dialogue fondées sur les principes de dialogue, pour la conception des systèmes interactifs conformes à la présente partie de l'ISO 9241;
 - la spécification de solutions de conception appropriées, fondées sur les recommandations relatives à l'application des techniques de dialogue telles que décrites dans l'ISO 9241, Parties 14 à 17;
 - l'évaluation des systèmes interactifs par rapport aux exigences de dialogue.

Ergonomie de l'interaction homme-système —

Partie 110: Principes de dialogue

1 Domaine d'application

La présente partie de l'ISO 9241 énonce des principes de conception ergonomiques formulés en termes généraux (c'est-à-dire qu'ils sont présentés sans référence à des situations d'utilisation, à des applications, à des environnements ou à une technologie) et fournit un cadre relatif à l'application de ces principes dans l'analyse, la conception et l'évaluation des systèmes interactifs.

Bien que la présente partie de l'ISO 9241 soit applicable à tous les types de systèmes interactifs, elle ne couvre pas les spécificités de tous les contextes d'utilisation (par exemple les systèmes critiques pour la sécurité, le travail collaboratif).

La présente partie de l'ISO 9241 est destinée aux types d'utilisateurs suivants:

- les concepteurs d'outils de développement d'interfaces utilisateurs et de guides de style destinés à être utilisés par les concepteurs d'interfaces;
- les concepteurs d'interfaces utilisateurs, qui appliqueront les lignes directrices lors du processus de développement;
- les développeurs, qui appliqueront les lignes directrices lors de la conception et de la mise en œuvre des fonctionnalités du système;
- les acheteurs, qui se référeront à la présente partie de l'ISO 9241 lors de l'achat du produit;
- les évaluateurs, qui sont tenus de s'assurer que les produits sont conformes aux recommandations de la présente partie de l'ISO 9241.

La présente partie de l'ISO 9241 est centrée sur les principes de dialogue, associés à la conception ergonomique du dialogue entre l'utilisateur et le système interactif, et ne tient pas compte de tout autre aspect de conception tel que le marketing, l'esthétique et la conception interne à l'entreprise.

La liste des recommandations pour les différents principes de dialogue n'est pas exhaustive.

2 Références normatives

Les documents de référence suivants sont indispensables pour l'application du présent document. Pour les références datées, seule l'édition citée s'applique. Pour les références non datées, la dernière édition du document de référence s'applique (y compris les éventuels amendements).

ISO 9241-11:1998, *Exigences ergonomiques pour travail de bureau avec terminaux à écrans de visualisation (TEV) — Partie 11: Lignes directrices relatives à l'utilisabilité*

ISO 9241-12, *Exigences ergonomiques pour travail de bureau avec terminaux à écrans de visualisation (TEV) — Partie 12: Présentation de l'information*

ISO 9241-13, *Exigences ergonomiques pour travail de bureau avec terminaux à écrans de visualisation (TEV) — Partie 13: Guidage de l'utilisateur*

ISO 9241-14, *Exigences ergonomiques pour travail de bureau avec terminaux à écrans de visualisation (TEV) — Partie 14: Dialogues de type menu*

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

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

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

3 Termes et définitions

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

3.1
contexte d'utilisation
utilisateurs, tâches, équipement (matériels, logiciels et documents) et environnements physique et social d'utilisation d'un produit

[ISO 9241-11:1998, 3.5]

3.2
dialogue
interaction entre un utilisateur et un système interactif, vue comme une séquence d'actions utilisateur (entrée de données) et de réponses du système (données de sortie) pour atteindre un but particulier

NOTE 1 Les actions utilisateur ne comprennent pas uniquement la saisie de données mais également des actions de navigation de l'utilisateur.

NOTE 2 Le dialogue comprend la forme (syntaxe) et la signification (sémantique) de l'interaction.

3.3
principes de dialogue
ensemble d'objectifs généraux pour la conception des dialogues

NOTE Les principes de dialogue ne sont liés à aucune technologie ou technique spécifique.

3.4
exigence de dialogue
caractéristique de dialogue satisfaisant les besoins de l'utilisateur dans un ou des contexte(s) d'utilisation identifiés

3.5
objectif
but à atteindre

[ISO 9241-11:1998, 3.8].

3.6
système interactif
combinaison d'éléments matériels et de logiciels qui échangent des données en provenance et en direction d'un utilisateur, afin d'aider celui-ci à accomplir sa tâche

[ISO 13407:1999, 2.1].

NOTE 1 Le terme «système» est souvent préféré à «système interactif».

NOTE 2 Le terme «système interactif» ne doit pas être confondu avec le terme «système de travail» tel qu'il est utilisé dans l'ISO 9241-11.

3.7**tâche**

activités requises pour atteindre un objectif

[ISO 9241-11:1998, 3.9].

NOTE Le terme «tâche» est utilisé dans son sens le plus large, comme dans l'ISO 9241-11, et n'est pas limité aux spécificités d'utilisation du système de dialogue.

3.8**utilisateur**

personne qui interagit avec le système interactif

NOTE Adapté de l'ISO 9241-11:1998, 3.7.

3.9**interface utilisateur**

tous les composants d'un système interactif (logiciels ou matériels) qui fournissent des informations et des commandes à l'utilisateur pour accomplir des tâches spécifiques avec le système interactif

4 Principes de dialogue et recommandations**4.1 Aperçu général**

Le présent article présente les principes de dialogue et des recommandations illustrant les différents principes de dialogue.

Les sept principes suivants ont été identifiés comme importants pour la conception et l'évaluation des systèmes interactifs et sont utilisés comme un ensemble d'objectifs généraux pour la conception et l'évaluation de dialogues:

- adaptation à la tâche;
- caractère autodéscriptif;
- conformité aux attentes de l'utilisateur;
- facilité d'apprentissage;
- contrôle utilisateur;
- tolérance à l'erreur;
- aptitude à l'individualisation.

NOTE L'ordre de présentation de ces principes de dialogue n'implique aucune priorité particulière.

Pour chaque principe de dialogue, la présente partie de l'ISO 9241 fournit une liste non exhaustive de recommandations données à titre indicatif à différents niveaux de détails. Les dialogues conçus conformément à ces recommandations visent à empêcher que les utilisateurs ne rencontrent des problèmes types d'utilisabilité.

L'ensemble des principes de dialogue présentés dans la présente partie de l'ISO 9241 constitue une méthode particulière pour l'identification des aspects pertinents de la conception des systèmes interactifs qui influencent l'utilisabilité. La présente partie de l'ISO 9241 n'exclut pas le fait qu'il puisse exister d'autres méthodes pour l'identification de ces aspects pertinents, donnant ainsi lieu à différents ensembles de principes. Les principes de dialogue et les recommandations associées comprises dans la présente partie de l'ISO 9241 ne sont pas destinés à être considérés comme un ensemble de lignes directrices prescriptives servant de base à la spécification directe d'une solution de conception.

Les recommandations mentionnées en 4.3 à 4.9 sont illustrées par des exemples placés dans un contexte d'utilisation spécifique.

Les recommandations de la présente partie de l'ISO 9241 permettent d'identifier et de spécifier des exigences de dialogue applicables à des contextes d'utilisation spécifiques. La présente partie de l'ISO 9241 n'est pas destinée à être une spécification détaillée des exigences de dialogue ou une spécification de conception pour les systèmes interactifs.

Les recommandations sont appliquées dans le contexte d'utilisation spécifique, qui constitue la principale source d'informations permettant de déterminer si une recommandation s'applique ou non. Les recommandations fournies dans la présente partie de l'ISO 9241 ne sont pas toutes applicables à chaque contexte d'utilisation. Si le contexte d'utilisation n'implique aucun besoin de l'utilisateur correspondant à une ou à plusieurs recommandations de la présente partie de l'ISO 9241, ces recommandations ne s'appliquent pas dans ce contexte d'utilisation précis. L'application d'une seule recommandation ne signifie pas nécessairement que l'application d'un principe est satisfaite.

L'Article 5 fournit un cadre pour l'élaboration d'exigences de dialogue servant de fondement de conception pour des solutions de conception spécifiques.

4.2 Relations entre les principes de dialogue

Les principes de dialogue ne sont pas strictement indépendants et peuvent se recouper au niveau sémantique. Pour optimiser l'utilisabilité, il peut être nécessaire d'effectuer un compromis entre les principes. Leur applicabilité et leur importance relative varieront en fonction du champ d'application spécifique, des groupes d'utilisateurs et de la technique de dialogue choisie. Cela suppose de prendre en compte les aspects suivants:

- les buts de l'organisation;
- les besoins du groupe d'utilisateurs (finals) concerné;
- les tâches que l'application doit permettre de réaliser;
- les technologies et les ressources disponibles.

L'applicabilité et la priorité relative de chaque principe sont déterminées par le contexte d'utilisation spécifique concerné. Tous les principes doivent être pris en compte lors de l'analyse, de la conception et de l'évaluation, toutefois, l'importance relative des principes peut varier en fonction du contexte d'utilisation et d'autres exigences de conception. Dans la pratique, dans le cadre de situations de conception relatives à un système interactif, des compromis sont possibles.

EXEMPLE 1 La conception pour le contrôle utilisateur n'est pas indépendante de la conception pour la tolérance à l'erreur ou pour la facilité d'apprentissage.

EXEMPLE 2 Un conflit entre le contrôle utilisateur et la tolérance à l'erreur peut survenir en cas d'utilisation d'un client de courrier électronique. Les fonctions de sécurité du client de courrier électronique sont moins contrôlables lorsque les paramètres automatiques du client sont utilisés. Si l'utilisateur est autorisé à contrôler les fonctions de sécurité spécifiques (contrôle utilisateur accru), la tolérance à l'erreur est réduite, car il est difficile d'empêcher l'utilisateur de définir des paramètres ayant des conséquences imprévues.

4.3 Adaptation à la tâche

Un système interactif est adapté à la tâche lorsqu'il permet à l'utilisateur de réaliser cette tâche, c'est-à-dire lorsque les fonctionnalités et le dialogue sont fondés sur les caractéristiques de la tâche (plutôt que sur la technologie choisie pour accomplir cette tâche).

4.3.1 Il convient que le dialogue ne présente à l'utilisateur que les informations liées à la bonne exécution de la tâche.

NOTE Les besoins de la tâche déterminent la qualité, la quantité et le type d'informations requises à présenter.

EXEMPLE 1 Dans un contexte où le traitement de courrier entrant est critique du point de vue temporel, le système de dialogue affiche les échéances pertinentes relatives à chaque objet.

EXEMPLE 2 Dans le contexte d'un magasin virtuel, le système de dialogue propose une aide contextuelle qui décrit les étapes à suivre nécessaires pour passer une commande.

4.3.2 Il convient que le dialogue évite de présenter à l'utilisateur des informations qui ne sont pas nécessaires à la bonne exécution de la tâche.

NOTE La présentation d'informations inappropriées peut conduire à une réduction de la performance de la tâche et à une charge de travail mental supplémentaire inutile.

EXEMPLE Dans un contexte où des voyageurs souhaitent réserver une chambre d'hôtel à une date précise, le système de dialogue n'affiche que les hôtels disposant de chambres libres à cette date spécifique. Des informations sur d'autres hôtels dans cette zone n'ayant plus de chambres disponibles ou d'autres informations aux voyageurs, telles que les sites touristiques, ne sont affichées que sur demande.

4.3.3 Il convient que la présentation des données d'entrée et de sortie soit adaptée à la tâche.

EXEMPLE 1 Une application de conversion monétaire conçue pour les voyageurs, convertissant des devises, affiche les montants convertis avec une précision appropriée à la devise cible (par exemple deux décimales pour la plupart des devises européennes).

EXEMPLE 2 Lorsqu'un dialogue est uniquement destiné à un marché national, cela est indiqué clairement à l'utilisateur.

4.3.4 Si une tâche requiert des valeurs d'entrée types, il convient que ces valeurs soient mises automatiquement à disposition de l'utilisateur comme valeurs par défaut.

EXEMPLE 1 Dans un distributeur de tickets situé dans une gare, lorsqu'il a été déterminé que les voyageurs achètent généralement leurs billets dans la gare de départ, cette dernière est présélectionnée au début du dialogue.

EXEMPLE 2 Dans le cadre d'une application de gestion, une fois que l'utilisateur s'est identifié en indiquant au système son nom et son mot de passe, le système permet automatiquement à l'utilisateur d'accéder à son adresse de courrier électronique chaque fois que cela est requis dans le dialogue.

4.3.5 Il convient que les étapes requises par le dialogue soient adaptées à l'exécution de la tâche; c'est-à-dire qu'il convient d'inclure les étapes nécessaires et d'éviter les étapes inutiles.

NOTE 1 Les étapes inutiles comprennent des actions dont l'exécution automatique par le système peut être plus appropriée.

NOTE 2 Le dialogue peut proposer une assistance supplémentaire à l'utilisateur lorsqu'il effectue des tâches/étapes récurrentes afin de les réduire.

EXEMPLE 1 Un téléphone mobile destiné à des utilisateurs professionnels accédant souvent à leur service de messagerie (boîte vocale) fournit une option dédiée à cette tâche, au niveau supérieur, pour éviter des étapes de dialogue inutiles.

EXEMPLE 2 Un progiciel destiné à la gestion des contacts professionnels, qui contient des champs d'entrée pour le code postal et la ville, affiche automatiquement la ville à partir de l'entrée du code postal, et inversement, pour éviter des étapes de dialogue inutiles.

EXEMPLE 3 Un dialogue accessible à la fois à des utilisateurs nationaux et internationaux ne requiert pas de données uniquement applicables au marché national.

4.3.6 Lorsqu'une tâche implique l'utilisation de documents source, il convient que l'interface utilisateur soit compatible avec les caractéristiques du document source.

NOTE Cette recommandation n'est pas destinée à empêcher d'apporter des améliorations aux documents sources, mais à les rendre plus adaptés à la tâche.

EXEMPLE Une compagnie d'assurances utilise un document papier comme source d'entrée dans l'ordinateur. L'écran destiné aux dialogues du type remplissage de formulaires est conçu de manière cohérente avec la structure du document source sous forme papier, en matière de classement, de regroupement et des unités utilisées lors de l'entrée des valeurs.

4.3.7 Il convient que les canaux pour les données d'entrée et de sortie proposés par le système de dialogue soient adaptés à la tâche.

EXEMPLE Dans une application de conception assistée par ordinateur (CAO) pour laquelle les mains de l'utilisateur sont occupées à positionner le curseur, des actions simples peuvent être activées par des commandes vocales.

4.4 Caractère autodescriptif

Un dialogue est autodescriptif dans la mesure où, à tout moment, il apparaît toujours clairement aux utilisateurs dans quel dialogue ils se situent, où ils se situent à l'intérieur de ce dialogue, quelles actions peuvent être entreprises et comment elles peuvent être exécutées.

NOTE Ce principe se rapporte aux caractéristiques de la présentation d'information de l'ISO 9241-12.

4.4.1 À toute étape d'un dialogue, il convient que les informations présentées à l'utilisateur le guident dans l'exécution du dialogue.

NOTE Les informations comprennent des conseils, des retours d'information, des informations sur l'état, etc.

EXEMPLE Un système de réservation d'hôtel permet à l'utilisateur de saisir les données requises et utilise un bouton [Suivant] et un bouton [Précédent] pour guider l'utilisateur dans les étapes du dialogue.

4.4.2 Pendant l'interaction, il convient de minimiser le besoin de consulter les manuels d'utilisation et autres sources d'informations externes.

EXEMPLE 1 Un téléphone de bureau avec répondeur et dispositif de transfert d'appels dispose de touches clairement étiquetées pour démarrer des actions telles que «enregistrer un message» ou «régler un numéro de transfert».

EXEMPLE 2 Un progiciel propose un ensemble de menus dont les titres indiquent explicitement les tâches utilisateur types possibles avec le progiciel.

4.4.3 Il convient que l'utilisateur soit informé des changements intervenant au niveau de l'état du système interactif, par exemple:

- quand une entrée utilisateur est attendue;
- une vue d'ensemble des étapes suivantes dans le dialogue.

EXEMPLE 1 Un téléphone de bureau avec répondeur et dispositif de transfert d'appels indique clairement si le répondeur ou le «transfert d'appel» est actif.

EXEMPLE 2 Une application de commerce électronique affiche de manière explicite à l'utilisateur toutes les étapes à accomplir pour acheter un produit. Le dialogue indique toujours clairement à l'utilisateur à quelle étape il se situe.

4.4.4 Lorsqu'il faut entrer des données, il convient que le système interactif fournisse à l'utilisateur des informations relatives aux données d'entrée attendues.

EXEMPLE Dans le cadre d'une application de commerce électronique, un champ d'entrée pour la date d'expiration d'une carte de crédit affiche le format attendu: «JJ-MM-AAAA».

4.4.5 Il convient de concevoir les dialogues de sorte que l'interaction avec le système interactif soit transparente pour l'utilisateur.

EXEMPLE Un progiciel de lecture de DVD sur un ordinateur présente des commandes avec des icônes représentant les boutons définis pour «lecture», «arrêt», «pause», «avance rapide», etc.