

## Référentiel d'évaluation CollectiWeb®

### Thème 11 - Évaluation selon les 10 principes heuristiques de Jakob Nielsen

Traduction de « *Ten Usability Heuristics* » de Jakob Nielsen, [version originale en ligne](#).

#### 1. **Visibilité de l'état du système.**

Le système devrait toujours tenir informé l'utilisateur de ce qui se passe, en fournissant un « retour » (*feedback*) approprié, dans un temps raisonnable.

#### 2. **Correspondance du système avec le monde réel.**

Le système devrait « parler » le langage de l'utilisateur, avec des mots, des phrases et des concepts qui lui sont familiers, plutôt que d'utiliser un langage propre au système. Suivre les conventions du monde réel, en faisant apparaître les informations dans une séquence naturelle et logique.

#### 3. **Liberté, contrôle de l'utilisateur.**

Les utilisateurs choisissent souvent par erreur des fonctions du système et ils ont besoin d'une « sortie de secours », clairement libellée pour quitter la fonction non désirée, sans qu'il y ait besoin de passer par de multiples dialogues pour le faire. Le système doit permettre d'annuler/refaire (*undo/redo*) une action.

#### 4. **Cohérence et standards.**

L'utilisateur ne doit pas avoir à se poser des questions pour savoir si différents mots, situations ou actions signifient la même chose. Suivre les conventions liées à la plate-forme.

#### 5. **Prévention des erreurs.**

Au-delà de la conception de messages d'erreur clairs, il faudra en premier lieu être attentif à ce que le design permette de prévenir les problèmes que pourrait rencontrer l'utilisateur.

#### 6. **Reconnaître plutôt que se souvenir.**

Rendre visibles les objets, les actions et les options. L'utilisateur ne devrait pas avoir à se souvenir d'une information, d'une séquence de dialogue à une autre. Les instructions pour utiliser le système devraient être immédiatement visibles ou facilement accessibles, à chaque fois que l'utilisateur en a besoin.

#### 7. **Flexibilité dans l'utilisation.**

Les raccourcis - ignorés par des utilisateurs novices - permettent souvent d'accélérer les interactions pour les utilisateurs expérimentés. Ainsi le système peut convenir à la fois aux utilisateurs inexpérimentés et expérimentés. Autoriser les utilisateurs à personnaliser les actions récurrentes.

**8. Esthétique et design minimaliste.**

Les dialogues ne devraient pas proposer d'informations qui ne sont pas pertinentes ou qui ne sont que rarement nécessaires. Chaque information dans un dialogue entre en concurrence avec les autres informations - et en particulier celles qui sont pertinentes - et diminue leur visibilité relative.

**9. Faciliter l'identification, le diagnostic et la « récupération » des erreurs par l'utilisateur.**

Les messages d'erreur devraient être formulés en langage clair (pas de codes), indiquer précisément le problème et suggérer une solution pour le résoudre.

**10. Aide et documentation.**

Bien qu'il soit préférable que le système puisse être utilisé sans le recours à une documentation, il peut cependant être nécessaire de fournir de l'aide et de la documentation. Les informations de ce type devraient être faciles à trouver, centrées sur la tâche de l'utilisateur, indiquer concrètement les étapes à suivre et ne pas être trop longues.

Page concernée sur le site : <http://www.collectiweb.fr/theme-11-trois-taches-utilisateur.php>

Dernière mise à jour le 12/11/10

© 2010 CollectiWeb® -. Droits d'utilisation : le référentiel d'évaluation CollectiWeb® est soumis aux termes de la licence Creative Commons BY-NC-SA 2.0 France (Paternité - Pas d'utilisation commerciale - Partage des conditions initiales à l'identique) - Texte de la licence : <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.0/fr/>.

Patrice Bourlon - Cour Damoye, 12 place de la Bastille - 75011 - Paris

Tél. : +33 1 42 74 39 42 - Fax : +33 1 48 04 06 54

Mél. : <http://www.collectiweb.fr/contact.php>

Siret : 420 894 214 00022 - NAF : 741G - Organisme de formation 11 75 31185 75