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

**Partie 151:
Lignes directrices relatives aux interfaces
utilisateurs Web**

iTeh STANDARD PREVIEW —
Ergonomics of human-system interaction —
Part 151: Guidance on World Wide Web user interfaces
(standards.iteh.ai)

ISO 9241-151:2008

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/0180d648-9a9d-49fc-9c52-d32678d610b5/iso-9241-151-2008>



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 9241-151:2008](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/0180d648-9a9d-49fc-9c52-d32678d610b5/iso-9241-151-2008)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/0180d648-9a9d-49fc-9c52-d32678d610b5/iso-9241-151-2008>



DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT

© ISO 2008

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 Application	6
5 Modèle de référence pour la conception centrée sur l'utilisateur des interfaces utilisateurs Web	7
6 Décisions de conception fonctionnelle et stratégie de conception	9
7 Conception du contenu	11
8 Navigation et recherche	17
9 Présentation du contenu	29
10 Aspects relatifs à la conception générale	37
Annexe A (informative) Aperçu général de la série de normes ISO 9241	40
Annexe B (informative) Exemple de procédure d'évaluation de l'applicabilité et de la conformité	44
Bibliographie	57

ITIH STANDARD PREVIEW
 (standards.iteh.ai)
<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/0180d648-9a9d-49fc-9c52-d32678d610b5/iso-9241-151-2008>

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 9241-151 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: Guide général 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*

Des lignes directrices relatives à l'individualisation du logiciel feront l'objet d'une future Partie 129.

L'ISO 9241 comprend également les parties suivantes, présentées sous le titre général *Ergonomie de l'interaction homme-système*:

- *Partie 20: Lignes directrices sur l'accessibilité de l'équipement et des services des technologies de l'information et de la communication (TIC)*
- *Partie 110: Principes de dialogue*
- *Partie 151: Lignes directrices relatives aux interfaces utilisateurs Web*
- *Partie 171: Lignes directrices relatives à l'accessibilité aux logiciels*
- *Partie 300: Introduction aux exigences relatives aux écrans de visualisation électroniques*
- *Partie 302: Terminologie relative aux écrans de visualisation électroniques*
- *Partie 303: Exigences relatives aux écrans de visualisation électroniques*
- *Partie 304: Méthodes d'essai de la performance de l'utilisateur*
- *Partie 305: Méthodes d'essai de laboratoire optique pour écrans de visualisation électroniques*
- *Partie 306: Méthodes d'appréciation sur le terrain des écrans de visualisation électroniques*
- *Partie 307: Méthodes d'essais d'analyse et de conformité pour écrans de visualisation électroniques*
- *Partie 308: Écrans à émission d'électrons par conduction de surface (SED)*
- *Partie 309: Écrans à diodes électroluminescentes organiques (OLED) [Rapport technique]*
- *Partie 400: Principes et exigences pour les dispositifs d'entrée physiques*
- *Partie 410: Critères de conception des dispositifs d'entrée physiques*
- *Partie 920: Lignes directrices relatives aux interactions tactiles et haptiques*

Une future partie 910 traitera du cadre pour les interactions tactiles et haptiques.

Introduction

Il est généralement admis que l'utilisabilité constitue un facteur essentiel pour la conception réussie d'un site Internet. Cependant, aucune norme, acceptée sur le plan international, ne traite de l'utilisabilité des interfaces utilisateurs Web (WWW).

Les interfaces utilisateurs Web posent, en particulier, des problèmes d'utilisabilité:

- leurs utilisateurs forment un public très divers en termes de connaissances, capacités, langues et autres facteurs — par exemple, une interface utilisateurs Web qui fonctionne bien pour les experts techniques peut s'avérer peu adaptée à des utilisateurs ordinaires;
- les objectifs des utilisateurs sont extrêmement variables — par exemple, un site optimisé pour un ensemble de tâches (telles que les transactions de commerce électronique) peut être peu adapté pour d'autres types de tâches (comme la collecte d'informations);
- le mode de restitution des pages Internet est directement fonction du navigateur Internet («agents utilisateurs») utilisé — par exemple, la mise en forme des pages peut varier, parfois même de manière considérable.

Les utilisateurs d'Internet constatent inmanquablement le manque d'homogénéité des sites Internet et ce, fréquemment, au sein d'un même site. Par exemple, un élément aussi simple qu'un lien hypertexte peut être identifié par un soulignement sur une page, par un effet au passage du curseur sur une deuxième page et par aucun procédé sur une troisième page.

Il existe un certain nombre de recommandations de bonnes pratiques, dont beaucoup sont directement proposées sur Internet. Cependant, ces recommandations sont parfois contradictoires et peuvent s'avérer difficiles à appliquer. Un certain nombre de Normes internationales, bien que ne traitant pas spécifiquement des interfaces utilisateurs Web, établissent des lignes directrices utiles sur l'utilisabilité et la conception de ces interfaces: la série de normes ISO 9241-11 à ISO 9241-17 et l'ISO 9241-110 établissent des lignes directrices en matière d'ergonomie applicables à la conception des interfaces utilisateurs des logiciels en général; l'ISO 13407 fournit des lignes directrices sur l'utilisabilité, obtenue grâce à des activités de conception centrées sur l'utilisateur, tout au long du cycle de vie des systèmes informatiques interactifs; et la série de normes ISO 14915 fournit des lignes directrices sur la conception multimédia et hypermédia des interfaces utilisateurs.

Les recommandations et les lignes directrices fournies dans la présente partie de l'ISO 9241 concernent essentiellement la conception du contenu d'un site Internet ou, plus généralement, d'une application Internet, la navigation et l'interaction de l'utilisateur, ainsi que la présentation du contenu. L'interface utilisateurs des différents types d'agents utilisateurs (tels que les navigateurs Internet) ou d'autres outils, tels que les systèmes de développement de contenu Internet, n'entrent pas dans le domaine d'application de la présente partie de l'ISO 9241, bien que certaines lignes directrices puissent également s'appliquer à ces systèmes. Les aspects liés à la mise en œuvre technique de ces recommandations ne sont pas non plus couverts par la présente partie de l'ISO 9241.

Un objectif important à prendre en compte lors du développement d'interfaces utilisateurs Web est de les rendre accessibles à la plus large gamme d'utilisateurs possible, y compris aux personnes présentant un handicap. Bien que certaines des recommandations de la présente partie de l'ISO 9241 s'avèrent être importantes pour l'accessibilité aux interfaces utilisateurs Web, cet aspect n'est pas couvert de manière exhaustive. L'ISO 9241-20 fournit des lignes directrices générales relatives à la sécurisation et à l'amélioration de l'accessibilité à l'équipement, aux logiciels et aux services des technologies de l'information et de la communication (TIC), l'ISO 9241-171 donne des lignes directrices détaillées sur l'accessibilité aux interfaces utilisateurs des logiciels en général, et la *Web Accessibility Initiative* du World Wide Web Consortium fournit des lignes directrices spécifiques au contenu Internet, aux agents utilisateurs et aux systèmes de développement de contenu Internet.

À l'origine, l'ISO 9241 a été élaborée sous la forme d'une norme comprenant dix-sept parties sur les exigences ergonomiques pour le travail de bureau avec terminaux à écrans de visualisation. Dans le cadre du processus de révision des normes, une restructuration importante de l'ISO 9241 a été décidée afin d'élargir son domaine d'application, de tenir compte des autres normes pertinentes et de faciliter son utilisation. Le titre général de l'ISO 9241 révisée, «Ergonomie de l'interaction homme-système», reflète ces modifications et aligne la norme sur le titre et sur le domaine d'application du Comité technique ISO/TC 159, *Ergonomie*, Sous-comité SC 4, *Ergonomie de l'interaction homme/système*. La norme révisée comporte plusieurs parties et est structurée comme une série de normes numérotées par centaines; par exemple, la série 100 traite des interfaces logicielles, la série 200 traite du processus de conception centré sur l'opérateur humain, la série 300 concerne les écrans de visualisation, la série 400 couvre les dispositifs d'entrée physiques, et ainsi de suite.

Voir l'Annexe A pour un aperçu général de la série de normes ISO 9241.

iTeh STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)

[ISO 9241-151:2008](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/0180d648-9a9d-49fc-9c52-d32678d610b5/iso-9241-151-2008)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/0180d648-9a9d-49fc-9c52-d32678d610b5/iso-9241-151-2008>

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

[ISO 9241-151:2008](#)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/0180d648-9a9d-49fc-9c52-d32678d610b5/iso-9241-151-2008>

Ergonomie de l'interaction homme-système —

Partie 151:

Lignes directrices relatives aux interfaces utilisateurs Web

1 Domaine d'application

La présente partie de l'ISO 9241 fournit des lignes directrices relatives à la conception centrée sur l'utilisateur des interfaces logicielles utilisateurs pour les applications Internet (en abrégé, les interfaces utilisateurs Web), en vue d'augmenter leur utilisabilité. Les interfaces utilisateurs Web s'adressent soit à l'ensemble des utilisateurs de l'Internet, soit à des groupes restreints d'utilisateurs, tels que les membres d'une organisation, les clients et/ou les fournisseurs d'une société ou d'autres groupes spécifiques d'utilisateurs.

Les recommandations données dans la présente partie de l'ISO 9241 se concentrent sur les aspects suivants de la conception des interfaces utilisateurs Web:

- les décisions de conception fonctionnelle et la stratégie de conception;
- la conception du contenu;
- la navigation et la recherche;
- la présentation du contenu.

L'interface utilisateurs des différents types d'agents utilisateurs, tels que les navigateurs Internet, ou d'autres outils, tels que les systèmes de développement de contenu Internet, n'entrent pas dans le domaine d'application de la présente partie de l'ISO 9241 (bien que certaines lignes directrices puissent également s'appliquer à ces systèmes).

Les interfaces utilisateurs Web peuvent s'afficher sur un ordinateur personnel, sur un équipement portable ou sur tout autre dispositif connecté à un réseau. Bien que les recommandations fournies par la présente partie de l'ISO 9241 s'appliquent à une gamme étendue de technologies existantes, la conception des interfaces Web mobiles ou des dispositifs intelligents peut nécessiter des lignes directrices supplémentaires et n'entre pas dans le domaine d'application de la présente partie de l'ISO 9241, qui ne fournit pas, non plus, des recommandations détaillées sur la mise en œuvre technique ou sur les aspects relatifs à la conception artistique ou esthétique.

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

ISO 9241-12:1998, *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*

ISO 9241-20, *Ergonomie de l'interaction homme-système — Partie 20: Lignes directrices sur l'accessibilité de l'équipement et des services des technologies de l'information et de la communication (TIC)*

ISO 9241-110, *Ergonomie de l'interaction homme-système — Partie 110: Principes de dialogue*

ISO 9241-171, *Ergonomie de l'interaction homme-système — Partie 171: Lignes directrices relatives à l'accessibilité aux logiciels*

ISO 9241-303, *Ergonomie de l'interaction homme-système — Partie 303: Exigences relatives aux écrans de visualisation électroniques*

ISO 13407, *Processus de conception centrée sur l'opérateur humain pour les systèmes interactifs*

ISO 14915 (toutes les parties), *Ergonomie des logiciels pour les interfaces utilisateur multimédias*

WCAG 1.0, *Web Content Accessibility Guidelines 1.0*, W3C Recommendation, World Wide Web Consortium (W3C) (MIT, INRIA, Keio)

WCAG 2.0, *Web Content Accessibility Guidelines 2.0*, World Wide Web Consortium (W3C) (MIT, ERCIM, Keio)¹⁾

3 Termes et définitions

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

3.1

recherche booléenne

utilisation d'opérateurs logiques pour une formulation de recherche

3.2

navigateur

agent utilisateur qui permet à une personne de lire de l'hypertexte, de visualiser le contenu des nœuds d'hypertexte (généralement les pages Internet), de naviguer d'un nœud à l'autre et d'interagir avec le contenu

NOTE Un navigateur propose également un ensemble d'opérations, destinées par exemple à la navigation sur les sites Internet ou à la modification de l'aspect visuel du contenu affiché.

1) Projet de travail. Censé remplacer WCAG 1.0 lors de sa publication finale.

3.3**modèle de contenu conceptuel**

modèle abstrait décrivant les concepts d'un domaine d'application, les relations entre ces concepts et les opérations à effectuer sur ces concepts et relations

3.4**contenu****contenu Internet**

⟨interface utilisateurs Web⟩ ensemble d'objets de contenu

3.5**objet de contenu**

objet d'information interactif ou non, présenté par du texte, une image, une vidéo, un son ou tout autre type de média

3.6**lien de navigation dynamique****lien calculé**

lien calculé de manière dynamique par le système sur la base, par exemple, du contenu d'une base de données

3.7**cadre**

procédé divisant une fenêtre de navigateur en fenêtres indépendantes, affichant chacune un document différent ou des parties différentes d'un même document

iTeh STANDARD PREVIEW

3.8**ensemble de cadres**

(standards.itech.ai)

groupe de cadres et structure de mise en forme correspondante, présentés dans la même fenêtre de navigateur

[ISO 9241-151:2008](https://standards.itech.ai/catalog/standards/sist/0180d648-9a9d-49fc-9c52-d32678d610b5/iso-9241-151-2008)

3.9**navigation globale**

ensemble de liens de navigation disponibles sur toutes les pages d'un site Internet

<https://standards.itech.ai/catalog/standards/sist/0180d648-9a9d-49fc-9c52-d32678d610b5/iso-9241-151-2008>

3.10**page d'accueil**

page de démarrage

page supérieure

page principale, par laquelle accèdent généralement les utilisateurs à un site Internet et dont l'URL est habituellement publiée ou indiquée sous forme de lien comme l'adresse Internet principale d'une organisation ou d'une personne

NOTE Le terme «page d'accueil» peut être utilisé différemment selon les contextes. Certains groupes nomment «page d'accueil» un site Internet complet.

3.11**objet interactif**

élément de l'interface utilisateurs Web acceptant des entrées utilisateur

EXEMPLE Hyperliens, boutons, champs d'entrée, cases à cocher ou listes de sélection.

3.12**Internet**

connexion mondiale de réseaux informatiques utilisant des protocoles et des services normalisés et partageant un plan d'adressage commun

3.13

intranet

réseau informatique utilisant les normes Internet, dont l'accès est limité aux membres d'une organisation particulière, telle qu'une société

3.14

page repère

repère

page principale dans la structure de navigation à laquelle il est possible d'accéder directement à partir de nombreuses autres pages

3.15

lien

hyperlien

⟨World Wide Web⟩ référence d'une certaine partie d'un document à (une certaine partie d'un) autre document ou à une autre partie du même document

NOTE Les liens sont également appelés «hyperliens» car les systèmes hypertextes et hypermédias utilisent beaucoup ce concept. Les liens sont utilisés pour activer la navigation. Ils sont représentés, par exemple, sous la forme de balises d'éléments écrites dans le langage de balisage hypertexte (*hypertext markup language*, HTML). Le concept de liens est également décrit dans l'ISO 14915-2, dans le contexte des interfaces utilisateurs multimédia.

3.16

terminaison de lien

présentation textuelle ou graphique d'un lien montrant des informations sur la cible du lien

3.17

objet média

composant d'un document Internet dont la mise en œuvre est assurée par un seul type de média

EXEMPLE 1 Un objet texte présentant une discussion sur un sujet quelconque.

EXEMPLE 2 Un objet image présentant une image d'une personne.

EXEMPLE 3 Un objet son présentant une chanson.

NOTE Adapté de l'ISO 14915-2:2003, définition 3.3.

3.18

composante de navigation

groupe d'éléments de navigation placés ensemble

3.19

profil

profil utilisateur

ensemble d'attributs utilisés par le système et qui sont propres à un utilisateur ou groupe d'utilisateurs spécifique

3.20

profil utilisateur prédéfini

profil défini sur la base d'un stéréotype ou d'une combinaison de stéréotypes

NOTE 1 Au nombre des stéréotypes utilisés en tant que base d'un profil utilisateur prédéfini peuvent figurer un rôle, une profession ou l'appartenance à un groupe.

NOTE 2 Les profils utilisateur prédéfinis sont souvent utilisés pour définir les priorités d'accès à un contenu Internet spécifique.

3.21**restitution**

voie de présentation de l'information d'un document

NOTE Cette présentation est faite sous la forme la mieux adaptée à l'environnement (par exemple oralement, visuellement, par impression).

3.22**navigation Internet
navigation**

⟨World Wide Web⟩ déplacement entre, ou au sein, des pages Internet ou déplacement au sein d'un segment affiché sur une page (par exemple, déplacement au sein d'un objet média déterminé), effectué par les utilisateurs pour rechercher une fonction ou une information spécifique

NOTE 1 Dans la présente partie de l'ISO 9241, le terme navigation est l'abréviation de navigation Internet (voir également l'ISO 14915-2).

NOTE 2 Les étapes de navigation sont souvent lancées en activant un lien.

3.23**structure de navigation Internet
structure de navigation**

⟨World Wide Web⟩ structure constituée de segments de présentation élémentaire ou composite (tels que les pages Internet ou les objets média contenus dans une page) et de liens de navigation, déterminant tous les chemins possibles que les utilisateurs peuvent emprunter dans une interface utilisateurs Web

3.24**lecteur d'écran**

technologie d'assistance qui permet aux utilisateurs de faire fonctionner un logiciel sans avoir à regarder l'écran de visualisation

NOTE 1 Les lecteurs d'écrans restituent l'information en Braille ou par la synthèse vocale à partir du texte.

NOTE 2 Les lecteurs d'écran dépendent de la disponibilité des informations fournies par le système d'exploitation et les applications.

3.25**plan de site**

synthèse textuelle ou graphique de la structure complète de navigation d'un site Internet

3.26**écran de démarrage****écran «splash»**

page affichée provisoirement en attendant l'affichage de la page d'accueil à l'ouverture d'un site Internet

3.27**pointe d'outil**

petite fenêtre flash qui s'ouvre lorsque la souris pointe sur un objet interactif qui affiche une note explicative ou une information d'assistance

3.28**transaction**

action impliquant une insertion, une mise à jour ou une suppression d'information

3.29**agent utilisateur Internet
agent utilisateur**

logiciel frontal permettant aux utilisateurs d'interagir avec un système distant par l'intermédiaire de protocoles Internet

NOTE Un *navigateur* constitue un type d'agent utilisateur spécifique.

3.30

localisateur uniforme de ressources

URL (*uniform resource locator*)

procédé d'identification des ressources sur Internet (telles que des pages Internet) par la spécification de l'adresse de la ressource et du protocole d'accès utilisé

NOTE Le terme technique officiel, spécifié par l'IETF, est «identifiant uniforme de ressources» (URI, *uniform resource identifier*), dont l'URL constitue un sous-ensemble.

3.31

page Internet

présentation cohérente d'un objet de contenu ou d'un ensemble d'objets de contenu ainsi que des objets interactifs associés par l'agent utilisateur

3.32

service Internet

ressource Internet fournissant du contenu et/ou une fonctionnalité accessible à distance par l'intermédiaire de protocoles normalisés et d'interfaces logicielles

3.33

site Internet

site

regroupement cohérent de ressources Internet interconnectées (par exemple des pages Internet ou des services Internet), situées sur un ou plusieurs ordinateurs connectés à Internet, et généralement accessibles par la même partie de spécification de domaine d'une URL

3.34

application Internet

application Web

application fournissant à l'utilisateur des fonctionnalités par un navigateur ou autre type d'agent utilisateur au moyen de formats et de protocoles Internet

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/0180d648-9a9d-49fc-9c52-506724610b54-iso-9241-151-2008>

NOTE Au sens où la présente partie de l'ISO 9241 l'entend, les applications Internet peuvent correspondre à des sites Internet qui fournissent uniquement du contenu, associent la fourniture de contenu à des fonctionnalités applicatives ou fournissent principalement des fonctionnalités applicatives telles qu'un service Internet spécifique.

3.35

interface utilisateurs Internet

interface utilisateurs Web

ensemble des aspects d'un site Internet ou d'une application Internet, relatifs au contenu, à la fonctionnalité, à la navigation, à l'interaction et à la présentation impliqués dans l'utilisation de l'application

3.36

lien renvoyant à la même page

lien conduisant à une cible sur la même page

4 Application

4.1 Groupes d'utilisateurs potentiels

Les groupes suivants constituent des utilisateurs potentiels de la présente partie de l'ISO 9241:

- les développeurs et les concepteurs d'interfaces utilisateurs Internet qui appliquent la présente partie de l'ISO 9241 pendant le développement;
- les fournisseurs de contenu qui créent et tiennent à jour le contenu d'un site Internet ou d'une application Internet;

- les développeurs d'outils de développement de contenu Internet qui intègrent les recommandations fournies par la présente partie de l'ISO 9241 dans leurs outils de développement;
- les experts de l'utilisabilité qui vérifient que les interfaces utilisateurs Web respectent les recommandations de la présente partie de l'ISO 9241;
- les acheteurs qui souhaitent s'assurer de la qualité ergonomique d'un produit ou développement logiciel.

4.2 Application des recommandations

Il convient d'évaluer la pertinence des recommandations de la présente partie de l'ISO 9241. Si ces recommandations sont jugées applicables, il convient de les mettre en œuvre, sauf s'il s'avère que le résultat de cette mise en œuvre diverge des objectifs de conception ou détériore globalement l'utilisabilité. Dans certains cas, le concepteur peut se trouver dans la nécessité de négliger un principe ou une recommandation au profit d'un(e) autre pour atteindre un résultat optimal.

4.3 Conformité

La procédure établissant des exigences de développement et/ou d'évaluation des interfaces utilisateurs Web doit être spécifiée en cas de demande de conformité du produit ou de l'application avec la présente partie de l'ISO 9241. Le niveau de spécification de cette procédure est à négocier entre les parties concernées. L'Annexe B fournit une base permettant de déterminer et d'enregistrer l'applicabilité de toutes les recommandations et un moyen d'indiquer si ces recommandations ont été suivies.

iTeh STANDARD PREVIEW

5 Modèle de référence pour la conception centrée sur l'utilisateur des interfaces utilisateurs Web

(standards.iteh.ai)

L'utilisabilité d'une interface utilisateurs Web dépend de nombreux facteurs étroitement liés. Le modèle de référence illustré à la Figure 1, distinguant les aspects liés à la conception, aux processus et à l'évaluation, permet d'organiser la complexité du développement des interfaces utilisateurs Web. Le traitement conjugué de ces trois aspects est nécessaire pour mettre en œuvre une conception centrée sur l'utilisateur des interfaces Web. Cependant, les aspects relatifs aux processus et à l'évaluation étant traités dans d'autres Normes internationales, la présente partie de l'ISO 9241 se concentre sur la conception et établit des lignes directrices et des recommandations spécifiques de cet aspect.

Dans le modèle de référence de la Figure 1, la conception de l'interface utilisateurs Web se divise en cinq domaines ou niveaux principaux, utilisés pour structurer la présente partie de l'ISO 9241:

- les aspects de conception fonctionnelle;
- le modèle de contenu conceptuel;
- les objets de contenu et la fonctionnalité;
- la navigation et la recherche;
- la présentation du contenu.