RAPPORT TECHNIQUE

ISO/TR 9241-100

Première édition
2010-01-15

Ergonomie de l'interaction homme-système —

Partie 100: Introduction aux normes relatives à l'ergonomie des logiciels

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

Ergonomics of human-system interaction —

Part 100: Introduction to standards related to software ergonomics

ISO/TR 9241-100:2010
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/fd84a965-bdc1-4210-be48-f3d4e42cfae8/iso-tr-9241-100-2010

Numéro de référence
ISO/TR 9241-100:2010(F)

© ISO 2010

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/TR 9241-100:2010
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/fd84a965-bdc1-4210-be48-f3d4e42cfae8/iso-tr-9241-100-2010

DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT

© ISO 2010

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 v

Introduction vii

1 Domaine d'application 1

2 Termes et définitions 2

3 Normes internationales et ergonomie des logiciels 3
3.1 Avantages des normes relatives à l'ergonomie des logiciels 3
3.2 Normes internationales actuelles relatives à l'ergonomie des logiciels 4
3.3 Utilisabilité et contexte d'utilisation 4
3.4 Accessibilité 5

4 Normes relatives à l'ergonomie des logiciels 5
4.1 Généralités 5
4.2 Structure globale des normes relatives à l'ergonomie des logiciels ISO 9241-100 à ISO 9241-199 6
4.3 Introduction aux normes relatives à l'ergonomie des logiciels — ISO 9241-100 7
4.4 Normes générales relatives à l'ergonomie des logiciels — ISO 9241-110 à ISO 9241-119 7
4.5 Normes relatives aux entrées, aux sorties et à l'interaction — ISO 9241-120 à ISO 9241-129 8
4.6 Normes relatives au support à la performance — ISO 9241-130 à ISO 9241-139 10
4.7 Normes relatives aux techniques d'interaction — ISO 9241-140 à ISO 9241-149 11
4.8 Normes spécifiques — ISO 9241-150 à ISO 9241-159 12
4.9 Normes relatives aux composants de contrôle d'interface utilisateur — ISO 9241-160 à ISO 9241-169 12
4.10 Lignes directrices multi-thématiques sur l'accessibilité — ISO 9241-170 à ISO 9241-179 13
4.11 Numéros de normes réservés en vue d'une utilisation ultérieure — ISO 9241-180 à ISO 9241-189 et ISO 9241-190 à ISO 9241-199 13

5 Normes relatives aux processus et aux méthodes de conception centrée sur l'opérateur humain, en rapport avec l'ergonomie des logiciels 13
5.1 Processus de conception centrée sur l'opérateur humain pour les systèmes interactifs — ISO 9241-210 13
5.2 Descriptions du processus de cycle de vie centré sur l'opérateur humain — ISO/TR 18529 14
5.3 Méthodes d'utilisabilité pour la conception centrée sur l'opérateur humain — ISO/TR 16982 15
5.4 Format commun de l'industrie (CIF) pour l'utilisabilité — Cadre général pour les informations relatives à l'utilisabilité — ISO/CEI TR 25060 15
5.5 Format commun de l'industrie (CIF) pour les rapports d'essai d'utilisabilité — ISO/CEI 25062 16

6 Normes générales relatives à l'ergonomie des logiciels 17
6.1 Principes ergonomiques de la conception des systèmes de travail — ISO 6385 17
6.2 Lignes directrices relatives à l'utilisabilité — ISO 9241-11 17
6.3 Lignes directrices relatives à l'accessibilité de l'équipement et des services des technologies de l'information et de la communication (TIC) — ISO 9241-20 17

7 Autres normes comprenant des lignes directrices spécifiques sur l'ergonomie des logiciels 18
7.1 Lignes directrices relatives aux interactions tactiles et haptiques — ISO 9241-920 18
7.2 Technologies de l'information — Considérations d'accessibilité pour les personnes infirmes — Résumé des besoins de l'usager — ISO/CEI TR 29138-1 18

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
ISO/TR 9241-100:2010
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/fd84a965-bdc1-4210-be48-

7.3 Données d'ergonomie et lignes directrices pour l'application du Guide ISO/CEI 71 aux produits et services afin de répondre aux besoins des personnes âgées et de celles ayant des incapacités — ISO/TR 22411 18

Annexe A (informative) **Vue d'ensemble de la série de normes ISO 9241 ..... 20**

Bibliographie 21

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
ISO/TR 9241-100:2010
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/fd84a965-bdc1-4210-be48-f3d4e42cfae8/iso-tr-9241-100-2010

 © ISO 2010 – Tous droits réservés

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.

Exceptionnellement, lorsqu'un comité technique a réuni des données de nature différente de celles qui sont normalement publiées comme Normes internationales (ceci pouvant comprendre des informations sur l'état de la technique par exemple), il peut décider, à la majorité simple de ses membres, de publier un Rapport technique. Les Rapports techniques sont de nature purement informative et ne doivent pas nécessairement être révisés avant que les données fournies ne soient plus jugées valables ou utiles.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

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.

ISO/TR 9241-100:2010
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/fd84a965-bde1-4210-be48-f5d4e42cfac8/iso-tr-9241-100-2010

L'ISO/TR 9241-100 a été élaboré 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 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 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*

© ISO 2010 – Tous droits réservés

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 100: Introduction aux normes relatives à l'ergonomie des logiciels* [Rapport technique]

— *Partie 110: Principes de dialogue*

— *Partie 129: Lignes directrices relatives à l'individualisation*

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

— *Partie 171: Lignes directrices relatives à l'accessibilité aux logiciels*

— *Partie 210: Conception centrée sur l'opérateur humain pour les systèmes interactifs*

— *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 pour écrans de visualisation électroniques*

— *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'essai d'analyse et de conformité pour écrans de visualisation électroniques*

— *Partie 308: Écrans à émission d'électrons par conduction de surface (SED)* [Rapport technique]

— *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 420: Procédures de sélection pour les dispositifs d'entrée physiques*

— *Partie 910: Cadre pour les interactions tactiles et haptiques*

— *Partie 920: Lignes directrices relatives aux interactions tactiles et haptiques*

Les parties suivantes sont en cours d'élaboration:

— *Partie 143: Dialogues fondés sur des formulaires*

— *Partie 154: Lignes directrices pour la conception d'applications de réponse vocale interactive (RVI)*

— *Partie 310: Visibilité, esthétique et ergonomie des défauts de pixels* [Rapport technique]

Des méthodes d'évaluation pour la conception de dispositifs d'entrée physiques feront l'objet d'une future partie 411.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
ISO/TR 9241-100:2010
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/fd84a965-bdc1-4210-be48-f3d4e42c1ac8/iso-tr-9241-100-2010

 © ISO 2010 – Tous droits réservés

Introduction

La série ISO 9241 couvre les aspects ergonomiques à la fois des matériels et des logiciels dans le cadre de l'interaction homme-système. Les parties individuelles de l'ISO 9241, leurs interrelations, ainsi que les utilisateurs cibles des différentes parties sont décrits dans l'ISO 9241-1.

Dans le cadre de la révision de l'ISO 9241, le domaine d'application de l'ISO 9241 a été élargi, passant de «travail de bureau avec terminaux à écrans de visualisation (TEV)» à un large éventail de systèmes interactifs, et le titre de la série a été modifié en «Ergonomie de l'interaction homme-système». Afin de permettre l'intégration systématique de nouvelles normes dans la série ISO 9241, une structure et un système de numérotation a été introduit pour regrouper les normes par thème.

L'ergonomie est la discipline scientifique et l'étude systématique qui visent la compréhension des interactions entre l'homme et les autres composantes d'un système, et la mise en œuvre dans la conception de théories, de principes, de données et de méthodes pertinentes afin d'améliorer le bien-être humain et l'efficacité globale des systèmes. L'ergonomie des logiciels est, par conséquent, l'application de l'ergonomie aux aspects logiciels des systèmes interactifs.

Les normes mentionnées dans la présente partie de l'ISO 9241 fournissent des lignes directrices générales, des principes, des recommandations et des exigences centrés sur l'interaction entre l'homme et le système et indiquent également les processus et méthodes nécessaires pour obtenir des systèmes interactifs utilisables et accessibles (par exemple la sous-série «200» de l'ISO 9241 traitant de la conception centrée sur l'opérateur humain).

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

NOTE Il existe plusieurs normes relatives à l'ergonomie des logiciels qui ne font pas encore partie de la série «100» de l'ISO 9241 (par exemple l'ISO 14915). Ces normes seront révisées et sont présentées dans la présente partie de l'ISO 9241 à leur position prévue dans la structure de la sous-série «100» de l'ISO 9241.

ISO/TR 9241-100:2010
f3d4e42cfae8/iso-tr-9241-100-2010

De nombreuses Normes internationales portant sur la conception des interfaces utilisateur peuvent être appliquées à l'ergonomie des logiciels. Celles-ci couvrent un large éventail des besoins des utilisateurs de normes, qu'ils soient ergonomes, concepteurs, chefs de projet, directeurs, employés ou leurs représentants, consommateurs ou leurs représentants, donneurs d'ordre et organismes de certification.

La présente partie de l'ISO 9241 est destinée à aider les utilisateurs potentiels des normes relatives à l'ergonomie des logiciels à identifier quelles normes sont pertinentes en fonction de leurs besoins.

Les principes, recommandations et exigences fournis dans les normes relatives à l'ergonomie des logiciels contribuent à éviter que les utilisateurs rencontrent des problèmes d'utilisabilité, tels que:

— des étapes supplémentaires inutiles pour la réalisation de la tâche;

— des informations trompeuses;

— un manque d'information et des informations de mauvaise qualité sur l'interface utilisateur;

— des réponses inattendues du système interactif;

— des limites à la navigation en cours d'utilisation;

— une récupération d'erreurs inefficace.

En outre, l'application des principes, recommandations et exigences contribue à améliorer l'accessibilité.

© ISO 2010 – Tous droits réservés

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO/TR 9241-100:2010
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/fd84a965-bdc1-4210-be48-f3d4e42cfae8/iso-tr-9241-100-2010

Ergonomie de l'interaction homme-système —

Partie 100: Introduction aux normes relatives à l'ergonomie des logiciels

1 Domaine d'application

La présente partie de l'ISO 9241 permet aux utilisateurs de normes relatives à l'ergonomie des logiciels d'identifier les normes d'ergonomie qui s'appliquent particulièrement au développement logiciel, d'avoir une vue d'ensemble du contenu des normes relatives à l'ergonomie des logiciels, de comprendre le rôle des normes relatives à l'ergonomie des logiciels dans la spécification des exigences utilisateur ainsi que dans la conception et l'évaluation des interfaces utilisateur et de comprendre les relations qui existent entre les différentes normes.

Les normes relatives à l'ergonomie des logiciels s'appliquent à tous les composants logiciels d'un système interactif affectant l'utilisabilité, notamment:

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

— les applications logicielles (y compris les applications Web);

— les systèmes d'exploitation;

— les logiciels intégrés;

ISO/TR 9241-100:2010
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/fd84a965-bdc1-4210-be48-f3d4e42cfae8/iso-tr-9241-100-2010

— les outils de développement logiciel;

— les technologies d'assistance.

La gamme de normes dont il est question dans la présente partie de l'ISO 9241 comprend les Normes internationales générales relatives à l'ergonomie des logiciels, les Normes internationales traitant de processus et de méthodes en rapport avec l'ergonomie des logiciels et les normes relatives à l'ergonomie des logiciels.

La présente partie de l'ISO 9241 donne des informations récapitulatives sur les normes qui concernent les professions suivantes:

— ergonomes;

— professionnels de l'utilisabilité;

— concepteurs;

— chefs de projet;

— directeurs;

— employés ou leurs représentants;

— consommateurs ou leurs représentants;

— donneurs d'ordre;

— organismes de certification.

© ISO 2010 – Tous droits réservés

2 Termes et définitions

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

2.1
ergonomie
étude des facteurs humains
discipline scientifique qui vise la compréhension des interactions entre l'homme et les autres composantes d'un système, et la mise en œuvre dans la conception de théories, de principes, de méthodes et de données pertinentes afin d'améliorer le bien-être des hommes et l'efficacité globale des systèmes

[ISO 6385:2004, définition 2.3]

2.2
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]

2.3
contexte d'utilisation
utilisateurs, tâches, équipement (matériel, logiciel et documents) et environnements physique et social d'utilisation d'un produit

[ISO 9241-11:1998, définition 3.5]

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

2.4
efficacité
précision et degré d'achèvement selon lesquels l'utilisateur atteint des objectifs spécifiés

ISO/TR 9241-100:2010
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/fd84a965-bdc1-4210-be48-f3d4e42cfae8/iso-tr-9241-100-2010

[ISO 9241-11:1998, définition 3.2]

2.5
efficience
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]

2.6
satisfaction
absence d'inconfort, et attitudes positives dans l'utilisation du produit

[ISO 9241-11:1998, définition 3.4]

2.7
accessibilité
degré selon lequel des produits, des systèmes, des services, des environnements ou des installations peuvent être utilisés par une population de sujets présentant le plus large éventail possible de capacités, pour atteindre des buts définis dans un contexte d'utilisation spécifié

NOTE Le contexte d'utilisation comprend l'utilisation directe ou l'utilisation facilitée par une technologie d'assistance.

[ISO/TR 22411:2008, définition 3.6]

© ISO 2010 – Tous droits réservés

2.8
accessibilité
⟨systèmes interactifs⟩ utilisabilité d'un produit, d'un service, d'un environnement ou d'une installation pour des personnes présentant le plus large éventail possible de capacités

NOTE 1 Le concept d'accessibilité comprend toute la gamme de capacités des utilisateurs et ne se limite pas aux utilisateurs officiellement identifiés comme présentant des déficiences.

NOTE 2 Le concept d'accessibilité dans le sens d'utilisabilité vise à atteindre le plus haut niveau possible d'efficacité, d'efficience et de satisfaction en fonction du contexte d'utilisation spécifié, tout en prêtant attention à la gamme complète de capacités de la population d'utilisateurs.

[ISO 9241-20:2008, définition 3.1]

2.9
système interactif
combinaison d'éléments matériels et logiciels qui échangent des données en provenance et en direction d'un utilisateur, afin d'aider celui-ci à accomplir sa tâche

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

[ISO 13407:1999, définition 2.1]

2.10
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

[ISO 9241-110:2006, définition 3.9]

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
ISO/TR 9241-100:2010
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/fd84a965-bdc1-4210-be48-

2.11
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.

[ISO 9241-110:2006, définition 3.2]

3 Normes internationales et ergonomie des logiciels

3.1 Avantages des normes relatives à l'ergonomie des logiciels

Les bénéficiaires ultimes des normes relatives à l'ergonomie des logiciels sont les utilisateurs des systèmes interactifs. Les recommandations ergonomiques fournies dans les normes relatives à l'ergonomie des logiciels découlent des besoins de ces utilisateurs. Bien qu'il soit peu probable que les utilisateurs finaux prennent connaissance des normes relatives à l'ergonomie des logiciels ou soient même au courant de leur existence, leur application pourrait rendre les interfaces utilisateur plus utilisables, plus accessibles et plus cohérentes, et accroître la productivité.

© ISO 2010 – Tous droits réservés

3.2 Normes internationales actuelles relatives à l'ergonomie des logiciels

Il existe un certain nombre de normes relatives à l'ergonomie des logiciels qui contribuent à atteindre ces objectifs, notamment:

a) les normes relatives à l'ergonomie des logiciels:

— ISO 9241-12 à ISO 9241-17,

— ISO 14915-1, ISO 14915-2 et ISO 14915-3,

— ISO 9241-110, ISO 9241-151 et ISO 9241-171;

b) les normes relatives à l'ergonomie en général concernant l'ergonomie des logiciels:

— ISO 6385,

— ISO 9241-11,

— ISO 9241-20;

c) les normes traitant de processus et de méthodes en rapport avec l'ergonomie des logiciels:

— ISO/TR 16982,

— ISO/PAS 18152,

— ISO/TR 18529,

— ISO/CEI 25062.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
ISO/TR 9241-100:2010
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/fd84a965-bdc1-4210-be48-f3d4e42cfae8/iso-tr-9241-100-2010

3.3 Utilisabilité et contexte d'utilisation

L'utilisabilité est un facteur important à prendre en compte dans la conception des produits, systèmes, services et installations, parce qu'elle concerne le degré selon lequel les utilisateurs sont capables de les utiliser avec efficacité, efficience et satisfaction. Pour déterminer le niveau d'utilisabilité atteint, il est nécessaire de mesurer la performance et la satisfaction des utilisateurs. La mesure de l'utilisabilité est particulièrement importante en raison de la complexité des interactions entre les utilisateurs, les tâches et les autres éléments du contexte d'utilisation.

Prendre en compte l'utilisabilité dans la conception et le développement implique l'identification systématique des exigences d'utilisabilité par des mesures d'utilisabilité et des descriptions vérifiables du contexte d'utilisation. Ces exigences fournissent des objectifs de conception qui peuvent servir de base d'évaluation de la conception résultante.

Le concept d'efficacité met en relation les objectifs ou les objectifs secondaires de l'utilisateur avec la précision et le degré d'achèvement qui permettent de les atteindre.

Le concept d'efficience met en relation le niveau d'efficacité atteint avec les ressources dépensées. Les ressources en question peuvent être la consommation d'énergie physique ou mentale, le temps passé, ou les coûts matériels ou financiers. L'efficience humaine peut être mesurée en divisant l'efficacité par l'effort humain.

La satisfaction mesure le degré d'absence d'inconfort et mesure également les attitudes des utilisateurs dans l'utilisation du produit. Elle peut se mesurer à l'aide d'échelles d'évaluation subjectives, telles que l'inconfort ressenti, la satisfaction dans l'utilisation du produit, ou l'acceptabilité de la charge de travail lors de l'exécution de tâches différentes ou la mesure dans laquelle des objectifs d'utilisabilité donnés (tels que l'efficience ou la facilité d'apprentissage) ont été atteints.

© ISO 2010 – Tous droits réservés