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

**Partie 11:
Utilisabilité — Définitions et concepts**

Ergonomics of human-system interaction —

Part 11: Usability: Definitions and concepts

**(<https://standards.iteh.ai>)
Document Preview**

ISO 9241-11:2018

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/d38dc274-d8d4-4fb9-8206-2addf62cc60d/iso-9241-11-2018>



iTeh Standards
(<https://standards.iteh.ai>)
Document Preview

ISO 9241-11:2018

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/d38dc274-d8d4-4fb9-8206-2addf62cc60d/iso-9241-11-2018>



DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT

© ISO 2018

Tous droits réservés. Sauf prescription différente ou nécessité dans le contexte de sa mise en oeuvre, 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, ou la diffusion sur l'internet ou sur un intranet, sans autorisation écrite préalable. Une autorisation peut être demandée à l'ISO à l'adresse ci-après ou au comité membre de l'ISO dans le pays du demandeur.

ISO copyright office
Case postale 401 • Ch. de Blandonnet 8
CH-1214 Vernier, Geneva
Tél.: +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	vi
1 Domaine d'application	1
2 Références normatives	1
3 Termes et définitions	1
3.1 Utilisabilité	2
3.2 Disciplines et concepts associés	4
3.3 Autres définitions	5
4 Argumentaire et avantages de l'utilisabilité	6
5 Utilisabilité dans un contexte d'utilisation	7
5.1 Concept d'utilisabilité	7
5.2 Système, produit ou service	8
5.3 Considération de l'utilisabilité pour des circonstances «spécifiées»	8
5.3.1 Généralités	8
5.3.2 Utilisateurs spécifiés	9
5.3.3 Objectifs spécifiés	9
5.3.4 Contextes d'utilisation spécifiés	9
6 Résultats de l'utilisation	9
6.1 Utilisabilité en tant que résultat	9
6.2 Efficacité	10
6.2.1 Généralités	10
6.2.2 Précision	10
6.2.3 Degré d'achèvement	10
6.3 Efficience	11
6.3.1 Généralités	11
6.3.2 Temps utilisé	11
6.3.3 Effort humain déployé	12
6.3.4 Ressources financières dépensées	12
6.3.5 Matériaux utilisés	12
6.4 Satisfaction	12
6.4.1 Généralités	12
6.4.2 Réactions physiques	12
6.4.3 Réactions cognitives	12
6.4.4 Réactions émotionnelles	13
6.5 Utilisations spécifiques du concept d'utilisabilité	13
6.6 Autres résultats de l'utilisation	13
6.6.1 Généralités	13
6.6.2 Accessibilité	13
6.6.3 Expérience de l'utilisateur	14
6.6.4 Absence de préjudice associé à l'utilisation	14
7 Contexte d'utilisation	14
7.1 Composants du contexte d'utilisation	14
7.2 Utilisateurs dans le contexte d'utilisation	15
7.3 Objectifs dans le contexte d'utilisation	15
7.4 Tâches dans le contexte d'utilisation	16
7.5 Ressources	17
7.5.1 Généralités	17
7.5.2 Ressources réutilisables	17
7.5.3 Ressources «consommables»	17
7.6 Environnement	18
7.6.1 Généralités	18
7.6.2 Environnement technique	18

7.6.3	Environnement physique	18
7.6.4	Environnement social, culturel et organisationnel	18
8	Application du concept d'utilisabilité	19
8.1	Utilisabilité résultant de l'utilisation de divers objets d'intérêt	19
8.2	Caractéristiques des utilisateurs, des tâches et des environnements nécessaires à l'utilisabilité	20
8.3	Obtention de l'utilisabilité dans la conception et le développement	20
8.4	Utilisabilité dans l'approvisionnement	21
8.5	Utilisabilité dans une revue ou une comparaison	21
8.6	Éléments d'entrée d'utilisabilité dans le marketing et l'étude de marché	21
Annexe A (informative) Relation entre l'utilisabilité et d'autres concepts		22
Annexe B (informative) Mesurage de l'utilisabilité		27
Bibliographie		31

iTeh Standards (<https://standards.iteh.ai>) Document Preview

ISO 9241-11:2018

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/d38dc274-d8d4-4fb9-8206-2addf62cc60d/iso-9241-11-2018>

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 (IEC) en ce qui concerne la normalisation électrotechnique.

Les procédures utilisées pour élaborer le présent document et celles destinées à sa mise à jour sont décrites dans les Directives ISO/IEC, Partie 1. Il convient, en particulier de prendre note des différents critères d'approbation requis pour les différents types de documents ISO. Le présent document a été rédigé conformément aux règles de rédaction données dans les Directives ISO/IEC, Partie 2 (voir www.iso.org/directives).

L'attention est attirée 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. Les détails concernant les références aux droits de propriété intellectuelle ou autres droits analogues identifiés lors de l'élaboration du document sont indiqués dans l'Introduction et/ou dans la liste des déclarations de brevets reçues par l'ISO (voir www.iso.org/brevets).

Les appellations commerciales éventuellement mentionnées dans le présent document sont données pour information, par souci de commodité, à l'intention des utilisateurs et ne sauraient constituer un engagement.

Pour une explication de la nature volontaire des normes, la signification des termes et expressions spécifiques de l'ISO liés à l'évaluation de la conformité, ou pour toute information au sujet de l'adhésion de l'ISO aux principes de l'Organisation mondiale du commerce (OMC) concernant les obstacles techniques au commerce (OTC), voir le lien suivant: www.iso.org/avant-propos.

Le présent document a été élaboré par le comité technique ISO/TC 159, *Ergonomie*, sous-comité SC 4, *Ergonomie de l'interaction homme-système*.

Cette deuxième édition annule et remplace la première édition (ISO 9241-11:1998), qui a fait l'objet d'une révision technique.

Les principales modifications par rapport à l'édition précédente sont les suivantes:

- le domaine d'application a été étendu pour inclure les systèmes et les services (en cohérence avec d'autres parties de l'ISO 9241, notamment l'ISO 9241-210, l'ISO 26800 et l'ISO 20282);
- une gamme d'objectifs plus étendue est considérée, y compris des résultats individuels et des résultats organisationnels;
- l'*efficience* a été définie en relation avec les résultats obtenus plutôt qu'en relation avec la précision et le degré d'achèvement avec lesquels l'utilisateur atteint des objectifs;
- la *satisfaction* a été clarifiée pour inclure une plus grande diversité de questions.

Une liste de toutes les parties de la série ISO 9241 se trouve sur le site Web de l'ISO.

Introduction

Concevoir et évaluer les systèmes, les produits et les services, c'est donner les moyens à l'utilisateur d'atteindre des objectifs de façon efficace, efficiente et satisfaisante compte tenu du contexte d'utilisation. Le présent document explique la façon dont l'utilisabilité peut être interprétée en termes de performance et de satisfaction de l'utilisateur et souligne que l'utilisabilité dépend des circonstances spécifiques dans lesquelles est utilisé un système, un produit ou un service.

Le présent document explique comment interpréter chaque élément dans la définition de l'utilisabilité: «degré auquel un système, un produit ou un service peut être utilisé par des utilisateurs spécifiés pour réaliser des objectifs spécifiés avec efficacité, efficience et satisfaction dans un contexte d'utilisation spécifié».

NOTE 1 Dans le présent document, l'utilisabilité se rapporte au résultat de l'interaction avec un système, un produit ou un service. L'utilisabilité, telle qu'elle est définie dans le présent document, n'est pas un attribut d'un produit, bien que des attributs appropriés du produit puissent contribuer à rendre le produit utilisable dans un contexte d'utilisation donné.

NOTE 2 L'utilisabilité est un concept plus général qui est couramment compris en tant que «facilité d'utilisation» ou «convivialité».

L'utilisabilité est pertinente pour:

- une utilisation continue régulière, pour permettre aux utilisateurs d'atteindre leurs objectifs de manière efficace, efficiente et satisfaisante;
- l'apprentissage, pour permettre aux nouveaux utilisateurs de devenir efficaces, efficients et satisfaits lorsqu'ils commencent à utiliser un système, un produit ou un service;
- une utilisation peu fréquente, pour permettre aux utilisateurs d'être efficaces, efficients et satisfaits du système à chaque réutilisation;
- une utilisation par des personnes ayant les capacités les plus variées;
- réduire au minimum le risque et les conséquences indésirables des erreurs de l'utilisateur; et
- la maintenance, en ce qu'elle permet de réaliser les tâches de maintenance de façon efficace, efficiente et satisfaisante.

L'utilisabilité est pertinente lors de la conception ou de l'évaluation des interactions avec un système, un produit ou un service à des fins de

- développement;
- acquisition;
- revue ou comparaison; et
- marketing et recherche de marché.

Les [Annexes A](#) et [B](#) du présent document expliquent la relation entre l'utilisabilité et d'autres concepts et disciplines tels que la conception centrée sur l'opérateur humain, l'ergonomie, les facteurs humains, la qualité centrée sur l'opérateur humain, l'expérience de l'utilisateur et la qualité (telle qu'elle est utilisée en ingénierie des systèmes et du logiciel); elles expliquent également la façon dont l'utilisabilité peut être considérée pour différents périmètres de contextes d'utilisation et fournissent des exemples de mesures de l'utilisabilité.