

# E DIN EN ISO 9241-11:2016-01 (D/E)

Erscheinungsdatum: 2015-12-04

Ergonomie der Mensch-System-Interaktion - Teil 11: Gebrauchstauglichkeit: Begriffe und Konzepte (ISO/DIS 9241-11:2015); Deutsche und Englische Fassung prEN ISO 9241-11:2015

Ergonomics of human-system interaction - Part 11: Usability: Definitions and concepts (ISO/DIS 9241-11:2015); German and English version prEN ISO 9241-11:2015

---

Inhalt	Seite
Europäisches Vorwort.....	4
Vorwort.....	5
Einleitung.....	6
1 Anwendungsbereich.....	8
2 Begriffe.....	8
2.1 Gebrauchstauglichkeit.....	8
2.2 Weiterreichende Konzepte.....	10
2.3 Zugehörige Konzepte.....	11
2.4 Sonstige Konzepte.....	11
3 Anwendungsgründe und Nutzen der Gebrauchstauglichkeit.....	12
4 Das Konzept der Gebrauchstauglichkeit.....	13
5 Elemente der Definition der Gebrauchstauglichkeit.....	14
5.1 System, Produkt oder Dienstleistung.....	14
5.2 Bestimmte Benutzer.....	15
5.3 Ziele und Arbeitsaufgaben.....	15
5.3.1 Angestrebte Arbeitsergebnisse.....	15
5.3.2 Bestimmte Ziele.....	16
5.3.3 Ergebnisse für zugehörige Begriffe.....	16
5.3.4 Arbeitsaufgaben zur Erreichung eines Zieles.....	17
5.4 Effektivität, Effizienz und Zufriedenstellung und ihre Aspekte.....	17
5.4.1 Allgemeines.....	17
5.4.2 Effektivität.....	17
5.4.3 Effizienz.....	18
5.4.4 Zufriedenstellung.....	19
5.5 Nutzungskontext.....	20
5.5.1 Elemente des Nutzungskontexts.....	20
5.5.2 Benutzer innerhalb des Nutzungskontextes.....	20
5.5.3 Ziele innerhalb des Nutzungskontextes.....	21
5.5.4 Arbeitsaufgaben innerhalb des Nutzungskontextes.....	21
5.5.5 Ressourcen.....	21
5.5.6 Umgebung.....	22
6 Anwendung des Konzepts der Gebrauchstauglichkeit.....	22
6.1 Gebrauchstauglichkeit verschiedener interessierender Objekte.....	22
6.2 Gebrauchstauglichkeit für Benutzer, Arbeitsaufgaben und Umgebungen.....	23
7 Beziehung der Gebrauchstauglichkeit zu anderen Konzepten.....	24
7.1 Allgemeines.....	24
7.2 Menschzentrierte Gestaltung.....	24

7.3	Ergonomie .....	24
7.4	Menschzentrierte Organisation.....	25
7.5	Menschzentrierte Qualität .....	26
7.6	User Experience.....	26
7.7	Beziehung der Gebrauchstauglichkeit zu anderen Konzepten .....	27
7.8	Qualität von Systemen und Softwareprodukten .....	27
7.8.1	Allgemeines.....	27
7.8.2	Nutzungsqualität .....	27
7.8.3	Produktqualitätsmodell.....	27
7.8.4	Dienstleistungsqualität .....	28
<b>Anhang A (informativ) Betrachtung verschiedener Anwendungsbereiche eines Nutzungskontextes .....</b>		<b>29</b>
<b>Anhang B (informativ) Anwendung der Gebrauchstauglichkeit in der Praxis .....</b>		<b>32</b>
B.1	Allgemeines.....	32
B.2	Gebrauchstauglichkeit bei der Gestaltung und Entwicklung.....	32
B.2.1	Menschzentrierte Gestaltungsaktivitäten.....	32
B.3	Gebrauchstauglichkeit bei der Beschaffung.....	34
B.4	Gebrauchstauglichkeit bei einer Überprüfung oder in einem Vergleich.....	34
B.5	Gebrauchstauglichkeit bei der Vermarktung und in der Marktforschung.....	34
<b>Anhang C (informativ) Messung der Gebrauchstauglichkeit.....</b>		<b>35</b>
C.1	Allgemeines.....	35
C.2	Maße der Gebrauchstauglichkeit.....	35
C.3	Anwendung von Maßen.....	37
<b>Literaturhinweise .....</b>		<b>38</b>