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

Anhang A (informativ) Betrachtung verschiedener Anwendungsbereiche eines Nutzungskontextes 29

Anhang B (informativ) Anwendung der Gebrauchstauglichkeit in der Praxis 32
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

Anhang C (informativ) Messung der Gebrauchstauglichkeit 35
C.1 Allgemeines 35
C.2 Maße der Gebrauchstauglichkeit 35
C.3 Anwendung von Maßen 37

Literaturhinweise 38