

E DIN EN ISO 9241-11:2017-01 (D/E)

Erscheinungsdatum: 2016-12-09

Ergonomie der Mensch-System-Interaktion - Teil 11: Gebrauchstauglichkeit: Begriffe und Konzepte (ISO/DIS 9241-11.2:2016); Deutsche und Englische Fassung prEN ISO 9241-11:2016

Ergonomics of human-system interaction - Part 11: Usability: Definitions and concepts (ISO/DIS 9241-11.2:2016); German and English version prEN ISO 9241-11:2016

Inhalt	Seite
Europäisches Vorwort.....	4
Vorwort.....	5
Einleitung.....	6
1 Anwendungsbereich.....	7
2 Normative Verweisungen.....	7
3 Begriffe.....	8
3.1 Gebrauchstauglichkeit.....	8
3.2 Weiterreichende Konzepte und Disziplinen.....	11
3.3 Zugehörige Konzepte und Disziplinen.....	11
3.4 Sonstige Konzepte.....	11
4 Anwendungsgründe und Nutzen der Gebrauchstauglichkeit.....	12
5 Gebrauchstauglichkeit.....	13
5.1 Das Konzept der Gebrauchstauglichkeit.....	13
5.2 System, Produkt oder Dienstleistung.....	15
5.3 Betrachtung der Gebrauchstauglichkeit für „bestimmte“ Umstände.....	15
5.3.1 Allgemeines.....	15
5.3.2 Bestimmte Benutzer.....	15
5.3.3 Bestimmte Ziele.....	15
5.3.4 Bestimmte Nutzungskontexte.....	16
6 Ergebnisse der Nutzung.....	16
6.1 Gebrauchstauglichkeit.....	16
6.2 Effektivität.....	16
6.2.1 Allgemeines.....	16
6.2.2 Genauigkeit.....	16
6.2.3 Vollständigkeit.....	17
6.3 Effizienz.....	18
6.3.1 Allgemeines.....	18
6.3.2 Verwendete Zeit.....	18
6.3.3 Betriebener menschlicher Aufwand.....	18
6.3.4 Aufgewendetes Geld.....	19
6.3.5 Verbrauchte Materialien.....	19
6.4 Zufriedenstellung.....	19
6.4.1 Allgemeines.....	19
6.4.2 Emotionen.....	19
6.4.3 Vorstellungen, Vorlieben und Wahrnehmungen.....	19
6.4.4 Behaglichkeit.....	20
6.5 Spezifische Anwendungen des Konzepts der Gebrauchstauglichkeit.....	20
6.6 Weitere Ergebnisse der Nutzung.....	20

7	Nutzungskontext	20
7.1	Elemente des Nutzungskontextes	20
7.2	Benutzer innerhalb des Nutzungskontextes	21
7.3	Ziele innerhalb des Nutzungskontextes	22
7.4	Arbeitsaufgaben innerhalb des Nutzungskontextes	23
7.5	Ressourcen	23
7.5.1	Allgemeines	23
7.5.2	Wiederverwendbare Ressourcen	24
7.5.3	Sich verbrauchende Ressourcen	24
7.6	Umgebung	24
7.6.1	Allgemeines	24
7.6.2	Technische Umgebung	24
7.6.3	Physische Umgebung	25
7.6.4	Gesellschaftliche, kulturelle und organisationsbezogene Umgebung	25
8	Anwendung des Konzepts der Gebrauchstauglichkeit	25
8.1	Gebrauchstauglichkeit verschiedener interessierender Objekte	25
8.2	Gebrauchstauglichkeit für Benutzer, Arbeitsaufgaben und Umgebungen	26
8.3	Gebrauchstauglichkeit bei der Gestaltung und Entwicklung	26
8.4	Gebrauchstauglichkeit bei der Beschaffung	27
8.5	Gebrauchstauglichkeit bei einer Überprüfung oder in einem Vergleich	27
8.6	Gebrauchstauglichkeit bei der Vermarktung und in der Marktforschung	27
	Anhang A (informativ) Beziehung der Gebrauchstauglichkeit zu anderen Konzepten	28
A.1	Allgemeines	28
A.2	Menschzentrierte Gestaltung	28
A.3	Ergonomie	28
A.4	Menschzentrierte Organisation	29
A.5	Gesellschaftliche Verantwortung	29
A.6	Menschzentrierte Qualität	30
A.7	User Experience	31
A.8	Beziehung der Gebrauchstauglichkeit zu anderen Qualitäten von Systemen, Produkten und Dienstleistungen	31
A.8.1	Qualität von Systemen und Softwareprodukten in der Normenreihe ISO/IEC 25000	31
	Anhang B (informativ) Gebrauchstauglichkeit bei der Gestaltung und Entwicklung	33
B.1	Allgemeines	33
B.2	Verstehen und Beschreiben des Nutzungskontextes	33
B.3	Spezifizierung der Benutzeranforderungen	35
B.4	Entwerfen von Gestaltungslösungen	35
B.5	Evaluierung der Gestaltung	35
	Anhang C (Informativ) Messung der Gebrauchstauglichkeit	37
C.1	Allgemeines	37
C.2	Maße für die Effektivität, Effizienz und Zufriedenstellung	37
C.3	Anwendung von Maßen	41
	Literaturhinweise	42