

# DIN EN ISO 9241-20:2009-08 (D)

Ergonomie der Mensch-System-Interaktion - Teil 20: Leitlinien für die Zugänglichkeit der Geräte und Dienste in der Informations- und Kommunikationstechnologie (ISO 9241-20:2008); Deutsche Fassung EN ISO 9241-20:2009

---

<b>Inhalt</b>	<b>Seite</b>
<b>Vorwort</b> .....	<b>3</b>
<b>Einleitung</b> .....	<b>5</b>
<b>1 Anwendungsbereich</b> .....	<b>6</b>
<b>2 Normative Verweisungen</b> .....	<b>6</b>
<b>3 Begriffe</b> .....	<b>7</b>
<b>4 Anwendung dieser Norm</b> .....	<b>8</b>
<b>4.1 Grundsätze</b> .....	<b>8</b>
<b>4.2 Anwendungsrahmen</b> .....	<b>9</b>
<b>4.3 Umsetzung der Empfehlungen</b> .....	<b>10</b>
<b>4.4 Konformität</b> .....	<b>10</b>
<b>5 Zugänglichkeit</b> .....	<b>12</b>
<b>5.1 Allgemeines</b> .....	<b>12</b>
<b>5.2 Nutzungskontext(e) und Zugänglichkeit</b> .....	<b>12</b>
<b>5.3 Verfahrensweise</b> .....	<b>13</b>
<b>6 Empfehlungen zum Entwicklungsmanagement</b> .....	<b>13</b>
<b>6.1 Grundsätze für die Zugänglichkeit von Informationen</b> .....	<b>13</b>
<b>6.2 Entwicklungsverantwortung</b> .....	<b>13</b>
<b>7 Empfehlungen bezüglich der Benutzermerkmale</b> .....	<b>14</b>
<b>7.1 Allgemeines</b> .....	<b>14</b>
<b>7.2 Sehvermögen</b> .....	<b>16</b>
<b>7.3 Hörvermögen</b> .....	<b>18</b>
<b>7.4 Sprache</b> .....	<b>20</b>
<b>7.5 Körperliche Fähigkeiten</b> .....	<b>21</b>
<b>7.6 Kognitive Fähigkeiten</b> .....	<b>22</b>
<b>8 Empfehlungen bezüglich der Aufgabenmerkmale</b> .....	<b>24</b>
<b>8.1 Arbeitsaufgaben auf der Grundlage des Nutzungskontextes verrichten</b> .....	<b>24</b>
<b>8.2 Alternative Verfahren zur Ausführung von Arbeitsaufgaben anbieten</b> .....	<b>24</b>
<b>8.3 Instandhaltungsarbeiten und andere nicht aufgabenrelevante Tätigkeiten ausführen</b> .....	<b>25</b>
<b>9 Empfehlungen bezüglich der Einrichtungs- und Dienstleistungsmerkmale</b> .....	<b>25</b>
<b>9.1 Allgemeines</b> .....	<b>25</b>
<b>9.2 Weitere Normen für IKT-Einrichtungen und Dienstleistungen</b> .....	<b>27</b>
<b>9.3 Unterstützende Technik</b> .....	<b>27</b>
<b>9.4 Auswahl und Betrieb von IKT-Einrichtungen und Dienstleistungen</b> .....	<b>28</b>
<b>9.5 Vorbereitung und Ausführung der Tätigkeit</b> .....	<b>28</b>
<b>10 Empfehlungen bezüglich der Umwelteigenschaften</b> .....	<b>29</b>
<b>10.1 Betrieb in einer Vielzahl von Umgebungen</b> .....	<b>29</b>
<b>10.2 Gestalten von Umgebungen</b> .....	<b>29</b>
<b>10.3 Beeinflussung der Umgebung</b> .....	<b>30</b>
<b>Anhang A (informativ) Überblick über die Normen der Reihe ISO 9241</b> .....	<b>31</b>
<b>Anhang B (informativ) Beispielhafte Checkliste zur Beurteilung der Anwendbarkeit und Konformität von IKT-Einrichtungen und Dienstleistungen</b> .....	<b>35</b>
<b>Anhang C (informativ) Benutzeranforderungen</b> .....	<b>40</b>
<b>Literaturhinweise</b> .....	<b>49</b>