

# 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

---

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