

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