## 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

Inna	It	Seite
Vorwo	rt	3
Einleit	ung	5
1	Anwendungsbereich	6
2	Normative Verweisungen	6
3	Begriffe	7
4	Anwendung dieser Norm	
4.1	Grundsätze	
4.2 4.3	Anwendungsrahmen	
4.3 4.4	Umsetzung der Empfehlungen Konformität	
5	Zugänglichkeit	
5.1	Allgemeines	12
5.2	Nutzungskontext(e) und Zugänglichkeit	
5.3	Verfahrensweise	
6	Empfehlungen zum Entwicklungsmanagement	
6.1 6.2	Grundsätze für die Zugänglichkeit von Informationen Entwicklungsverantwortung	
7 7.1	Empfehlungen bezüglich der Benutzermerkmale	
7.1	Sehvermögen	
7.3	Hörvermögen	18
7.4	Sprache	
7.5 7.6	Körperliche FähigkeitenKognitive Fähigkeiten	
8 8.1	Empfehlungen bezüglich der AufgabenmerkmaleArbeitsaufgaben auf der Grundlage des Nutzungskontextes verrichten	24 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	
9.1	Allgemeines	
9.2 9.3	Weitere Normen für IKT-Einrichtungen und Dienstleistungen Unterstützende Technik	
9.4	Auswahl und Betrieb von IKT-Einrichtungen und Dienstleistungen	
9.5	Vorbereitung und Ausführung der Tätigkeit	
10	Empfehlungen bezüglich der Umwelteigenschaften	29
10.1	Betrieb in einer Vielzahl von Umgebungen	29
10.2	Gestalten von Umgebungen	
10.3	Beeinflussung der Umgebung	
	g A (informativ) Überblick über die Normen der Reihe ISO 9241	31
Anhan	g B (informativ) Beispielhafte Checkliste zur Beurteilung der Anwendbarkeit und	0.5
	Konformität von IKT-Einrichtungen und Dienstleistungen	
Anhan	g C (informativ) Benutzeranforderungen	40
Literat	urhinweise	49