

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