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