

DIN EN ISO 9241-11:2018-11 (D)

Ergonomie der Mensch-System-Interaktion - Teil 11: Gebrauchstauglichkeit: Begriffe und Konzepte (ISO 9241-11:2018); Deutsche Fassung EN ISO 9241-11:2018

Inhalt	Seite
Europäisches Vorwort.....	4
Vorwort.....	5
Einleitung.....	6
1 Anwendungsbereich.....	8
2 Normative Verweisungen.....	8
3 Begriffe.....	8
3.1 Gebrauchstauglichkeit.....	9
3.2 Zugehörige Konzepte und Disziplinen.....	11
3.3 Sonstige Konzepte.....	13
4 Anwendungsgründe und Vorteile der Gebrauchstauglichkeit.....	14
5 Gebrauchstauglichkeit in einem Nutzungskontext.....	15
5.1 Konzept der Gebrauchstauglichkeit.....	15
5.2 System, Produkt oder Dienstleistung.....	16
5.3 Betrachtung der Gebrauchstauglichkeit unter „bestimmten“ Umständen.....	16
5.3.1 Allgemeines.....	16
5.3.2 Bestimmte Benutzer.....	17
5.3.3 Bestimmte Ziele.....	17
5.3.4 Bestimmte Nutzungskontexte.....	17
6 Ergebnisse der Nutzung.....	17
6.1 Gebrauchstauglichkeit als ein Ergebnis.....	17
6.2 Effektivität.....	18
6.2.1 Allgemeines.....	18
6.2.2 Genauigkeit.....	18
6.2.3 Vollständigkeit.....	19
6.3 Effizienz.....	19
6.3.1 Allgemeines.....	19
6.3.2 Verwendete Zeit.....	20
6.3.3 Aufgewendeter menschlicher Aufwand.....	20
6.3.4 Aufgewendete finanzielle Ressourcen.....	20
6.3.5 Verbrauchte Materialien.....	20
6.4 Zufriedenstellung.....	20
6.4.1 Allgemeines.....	20
6.4.2 Physische Reaktionen.....	21
6.4.3 Kognitive Reaktionen.....	21
6.4.4 Emotionale Reaktionen.....	21
6.5 Spezifische Anwendungen des Konzepts der Gebrauchstauglichkeit.....	21
6.6 Weitere Ergebnisse der Nutzung.....	22
6.6.1 Allgemeines.....	22
6.6.2 Barrierefreiheit.....	22
6.6.3 User Experience.....	22
6.6.4 Vermeidung von nutzungsbedingten Schäden.....	22
7 Nutzungskontext.....	22
7.1 Komponenten des Nutzungskontextes.....	22

7.2	Benutzer innerhalb des Nutzungskontextes	23
7.3	Ziele innerhalb des Nutzungskontextes.....	24
7.4	Aufgaben innerhalb des Nutzungskontextes.....	25
7.5	Ressourcen	25
7.5.1	Allgemeines.....	25
7.5.2	Wiederverwendbare Ressourcen	26
7.5.3	Sich verbrauchende Ressourcen	26
7.6	Umgebung.....	26
7.6.1	Allgemeines.....	26
7.6.2	Technische Umgebung.....	26
7.6.3	Physische Umgebung	27
7.6.4	Soziale, kulturelle und organisationsbezogene Umgebung	27
8	Anwendung des Konzepts der Gebrauchstauglichkeit	27
8.1	Gebrauchstauglichkeit, die aus der Nutzung mehrerer Betrachtungsgegenstände resultiert	27
8.2	Merkmale von Benutzern, Aufgaben und Umgebungen zur Betrachtung der Gebrauchstauglichkeit.....	28
8.3	Erreichung der Gebrauchstauglichkeit bei der Gestaltung und Entwicklung	29
8.4	Gebrauchstauglichkeit bei der Beschaffung.....	29
8.5	Gebrauchstauglichkeit bei einer Überprüfung oder der Durchführung eines Vergleichs	30
8.6	Gebrauchstauglichkeit bei der Vermarktung und in der Marktforschung.....	30
Anhang A (informativ) Beziehung der Gebrauchstauglichkeit zu anderen Konzepten		31
A.1	Allgemeines.....	31
A.2	Menschzentrierte Gestaltung	31
A.3	Ergonomie/Arbeitswissenschaft.....	31
A.4	Menschzentrierte Organisation.....	32
A.5	Soziale Verantwortung	32
A.6	Menschzentrierte Qualität	33
A.6.1	Allgemeines.....	33
A.6.2	Barrierefreiheit	33
A.6.3	User Experience	33
A.6.4	Vermeidung von nutzungsbedingten Schäden	34
A.7	Beziehung der Gebrauchstauglichkeit zu anderen Qualitäten von Systemen, Produkten und Dienstleistungen	35
A.7.1	Qualität von Systemen und Softwareprodukten in der Normenreihe ISO/IEC 25000	35
A.7.2	Hardwarequalität.....	35
A.7.3	Sicherheit, Vertrauen, Privatsphäre und Schutz.....	36
Anhang B (informativ) Messung der Gebrauchstauglichkeit		37
B.1	Allgemeines.....	37
B.2	Maße für die Effektivität, Effizienz und Zufriedenstellung.....	37
B.3	Anwendung von Maßen.....	40
Literaturhinweise		41