

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