

# 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 Aufgewandeter menschlicher Aufwand.....	20
6.3.4 Aufgewandete 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
<b>Anhang A (informativ) Beziehung der Gebrauchstauglichkeit zu anderen Konzepten .....</b>		<b>31</b>
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
<b>Anhang B (informativ) Messung der Gebrauchstauglichkeit .....</b>		<b>37</b>
B.1	Allgemeines.....	37
B.2	Maße für die Effektivität, Effizienz und Zufriedenstellung.....	37
B.3	Anwendung von Maßen.....	40
<b>Literaturhinweise .....</b>		<b>41</b>