

DIN EN ISO 9241-11



ICS 13.180; 35.080; 35.180

Ersatz für
DIN EN ISO 9241-11:1999-01**Ergonomie der Mensch-System-Interaktion –
Teil 11: Gebrauchstauglichkeit: Begriffe und Konzepte (ISO 9241-11:2018);
Deutsche Fassung EN ISO 9241-11:2018**

Ergonomics of human-system interaction –
Part 11: Usability: Definitions and concepts (ISO 9241-11:2018);
German version EN ISO 9241-11:2018

Ergonomie de l'interaction homme-système –
Partie 11: Utilisabilité –
Définitions et concepts (ISO 9241-11:2018);
Version allemande EN ISO 9241-11:2018

Gesamtumfang 46 Seiten

DIN-Normenausschuss Ergonomie (NAErg)

Nationales Vorwort

Dieses Dokument (EN ISO 9241-11:2018) wurde vom Technischen Komitee ISO/TC 159 „Ergonomics“ in Zusammenarbeit mit dem Technischen Komitee CEN/TC 122 „Ergonomie“ erarbeitet, dessen Sekretariat von DIN (Deutschland) gehalten wird.

Das zuständige deutsche Gremium ist der NA 023-00-04-05 GAK „Gemeinschaftsarbeitskreis NAErg/NIA, Benutzungsschnittstellen“ im DIN-Normenausschuss Ergonomie (NAErg).

Für die in diesem Dokument zitierten internationalen Dokumente wird im Folgenden auf die entsprechenden deutschen Dokumente hingewiesen:

ISO 9241-20	siehe DIN EN ISO 9241-20
ISO 9241-110	siehe DIN EN ISO 9241-110
ISO 9241-112	siehe DIN EN ISO 9241-112
ISO 9241-171	siehe DIN EN ISO 9241-171
ISO 9241-210:2010	siehe DIN EN ISO 9241-210:2011-10
ISO 20282-1:2006	siehe DIN ISO 20282-1:2008-10
ISO/IEC 25063	siehe DIN EN ISO/IEC 25063
ISO 26000	siehe DIN ISO 26000
ISO 26800:2011	siehe DIN EN ISO 26800:2011-11
ISO 27500	siehe DIN EN ISO 27500
IEC 62366-1:2015	siehe DIN EN 62366-1:2016-12

Änderungen

Gegenüber DIN EN ISO 9241-11:1999-01 wurden folgende Änderungen vorgenommen:

- a) der Titel wurde geändert;
- b) der Anwendungsbereich wurde erweitert, so dass nun auch Systeme und Dienstleistungen eingeschlossen sind (in Einklang mit anderen Teilen von ISO 9241, einschließlich ISO 9241-210, sowie ISO 26800 und ISO 20282);
- c) es wird ein größerer Bereich von Zielen betrachtet, einschließlich persönlicher Ergebnisse und Ergebnisse einer Organisation;
- d) der Begriff „Effizienz“ wurde in Bezug auf die erreichten Ergebnisse definiert, anstelle von Genauigkeit und Vollständigkeit, mit der Benutzer Ziele erreichen;
- e) der Begriff „Zufriedenstellung“ berücksichtigt nun einen breiteren Bereich an Aspekten.

Frühere Ausgaben

DIN EN ISO 9241-11: 1999-01

Nationaler Anhang NA (informativ)

Literaturhinweise

DIN EN 62366-1:2016-12, *Medizinprodukte — Teil 1: Anwendung der Gebrauchstauglichkeit auf Medizinprodukte (IEC 62366-1:2015); Deutsche Fassung EN 62366-1:2015 + AC:2015*

DIN EN ISO 9241-20, *Ergonomie der Mensch-System-Interaktion — Teil 20: Leitlinien für die Zugänglichkeit der Geräte und Dienste in der Informations- und Kommunikationstechnologie*

DIN EN ISO 9241-110, *Ergonomie der Mensch-System-Interaktion — Teil 110: Grundsätze der Dialoggestaltung*

DIN EN ISO 9241-112, *Ergonomie der Mensch-System-Interaktion — Teil 112: Grundsätze der Informationsdarstellung*

DIN EN ISO 9241-171, *Ergonomie der Mensch-System-Interaktion — Teil 171: Leitlinien für die Zugänglichkeit von Software*

DIN EN ISO 9241-210:2011-10, *Ergonomie der Mensch-System-Interaktion — Teil 210: Prozess zur Gestaltung gebrauchstauglicher interaktiver Systeme (ISO 9241-210:2010); Deutsche Fassung EN ISO 9241-210:2010*

DIN EN ISO 26800:2011-11, *Ergonomie — Genereller Ansatz, Prinzipien und Konzepte (ISO 26800:2011); Deutsche Fassung EN ISO 26800:2011*

DIN EN ISO 27500, *Die menschenzentrierte Organisation — Zweck und allgemeine Grundsätze*

DIN EN ISO/IEC 25063, *System- und Software-Engineering — Qualitätskriterien und Bewertung von Systemen und Softwareprodukten (SQuaRE) — Allgemeines Industrieformat (CIF) zur Gebrauchstauglichkeit: Nutzungskontextbeschreibung*

DIN ISO 20282-1:2008-10, *Einfachheit der Handhabung von Produkten des täglichen Gebrauchs — Teil 1: Gestaltungsanforderungen im Kontext von Anwendungs- und Benutzermerkmalen (ISO 20282-1:2006)*

DIN ISO 26000, *Leitfaden zur gesellschaftlichen Verantwortung*

— Leerseite —

Deutsche Fassung

Ergonomie der Mensch-System-Interaktion —
Teil 11: Gebrauchstauglichkeit: Begriffe und Konzepte
(ISO 9241-11:2018)

Ergonomics of human-system interaction —
Part 11: Usability: Definitions and concepts
(ISO 9241-11:2018)

Ergonomie de l'interaction homme-système —
Partie 11: Utilisabilité —
Définitions et concepts
(ISO 9241-11:2018)

Diese Europäische Norm wurde vom CEN am 15. Dezember 2017 angenommen.

Die CEN-Mitglieder sind gehalten, die CEN/CENELEC-Geschäftsordnung zu erfüllen, in der die Bedingungen festgelegt sind, unter denen dieser Europäischen Norm ohne jede Änderung der Status einer nationalen Norm zu geben ist. Auf dem letzten Stand befindliche Listen dieser nationalen Normen mit ihren bibliographischen Angaben sind beim CEN-CENELEC-Management-Zentrum oder bei jedem CEN-Mitglied auf Anfrage erhältlich.

Diese Europäische Norm besteht in drei offiziellen Fassungen (Deutsch, Englisch, Französisch). Eine Fassung in einer anderen Sprache, die von einem CEN-Mitglied in eigener Verantwortung durch Übersetzung in seine Landessprache gemacht und dem Management-Zentrum mitgeteilt worden ist, hat den gleichen Status wie die offiziellen Fassungen.

CEN-Mitglieder sind die nationalen Normungsinstitute von Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, der ehemaligen jugoslawischen Republik Mazedonien, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Island, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, den Niederlanden, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, der Schweiz, Serbien, der Slowakei, Slowenien, Spanien, der Tschechischen Republik, der Türkei, Ungarn, dem Vereinigten Königreich und Zypern.



EUROPÄISCHES KOMITEE FÜR NORMUNG
EUROPEAN COMMITTEE FOR STANDARDIZATION
COMITÉ EUROPÉEN DE NORMALISATION

CEN-CENELEC Management-Zentrum: Rue de la Science 23, B-1040 Brüssel

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
	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

Europäisches Vorwort

Dieses Dokument (EN ISO 9241-11:2018) wurde vom Technischen Komitee ISO/TC 159 „Ergonomics“ in Zusammenarbeit mit dem Technischen Komitee CEN/TC 122 „Ergonomie“ erarbeitet, dessen Sekretariat von DIN gehalten wird.

Diese Europäische Norm muss den Status einer nationalen Norm erhalten, entweder durch Veröffentlichung eines identischen Textes oder durch Anerkennung bis November 2018, und etwaige entgegenstehende nationale Normen müssen bis November 2018 zurückgezogen werden.

Es wird auf die Möglichkeit hingewiesen, dass einige Elemente dieses Dokuments Patentrechte berühren können. CEN ist nicht dafür verantwortlich, einige oder alle diesbezüglichen Patentrechte zu identifizieren.

Dieses Dokument ersetzt EN ISO 9241-11:1998.

Entsprechend der CEN-CENELEC-Geschäftsordnung sind die nationalen Normungsinstitute der folgenden Länder gehalten, diese Europäische Norm zu übernehmen: Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, die ehemalige jugoslawische Republik Mazedonien, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Island, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Schweiz, Serbien, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechische Republik, Türkei, Ungarn, Vereinigtes Königreich und Zypern.

Anerkennungsnotiz

Der Text von ISO 9241-11:2018 wurde von CEN als EN ISO 9241-11:2018 ohne irgendeine Abänderung genehmigt.

Vorwort

ISO (die Internationale Organisation für Normung) ist eine weltweite Vereinigung nationaler Normungsorganisationen (ISO-Mitgliedsorganisationen). Die Erstellung von Internationalen Normen wird üblicherweise von Technischen Komitees von ISO durchgeführt. Jede Mitgliedsorganisation, die Interesse an einem Thema hat, für welches ein Technisches Komitee gegründet wurde, hat das Recht, in diesem Komitee vertreten zu sein. Internationale staatliche und nichtstaatliche Organisationen, die in engem Kontakt mit ISO stehen, nehmen ebenfalls an der Arbeit teil. ISO arbeitet bei allen elektrotechnischen Themen eng mit der Internationalen Elektrotechnischen Kommission (IEC) zusammen.

Die Verfahren, die bei der Entwicklung dieses Dokuments angewendet wurden und die für die weitere Pflege vorgesehen sind, werden in den ISO/IEC-Direktiven, Teil 1 beschrieben. Es sollten insbesondere die unterschiedlichen Annahmekriterien für die verschiedenen ISO-Dokumentenarten beachtet werden. Dieses Dokument wurde in Übereinstimmung mit den Gestaltungsregeln der ISO/IEC-Direktiven, Teil 2 erarbeitet (siehe www.iso.org/directives).

Es wird auf die Möglichkeit hingewiesen, dass einige Elemente dieses Dokuments Patentrechte berühren können. ISO ist nicht dafür verantwortlich, einige oder alle diesbezüglichen Patentrechte zu identifizieren. Details zu allen während der Entwicklung des Dokuments identifizierten Patentrechten finden sich in der Einleitung und/oder in der ISO-Liste der erhaltenen Patenterklärungen (siehe www.iso.org/patents).

Jeder in diesem Dokument verwendete Handelsname dient nur zur Unterrichtung der Anwender und bedeutet keine Anerkennung.

Eine Erläuterung zum freiwilligen Charakter von Normen, der Bedeutung ISO-spezifischer Begriffe und Ausdrücke in Bezug auf Konformitätsbewertungen sowie Informationen darüber, wie ISO die Grundsätze der Welthandelsorganisation (WTO) hinsichtlich technischer Handelshemmnisse (TBT) berücksichtigt, enthält der folgende Link: www.iso.org/iso/foreword.html.

Dieses Dokument wurde vom Technischen Komitee ISO/TC 159, *Ergonomics*, Unterkomitee SC 4, *Ergonomics of human-system interaction* erarbeitet.

Diese zweite Ausgabe ersetzt die erste Ausgabe (ISO 9241-11:1998), die technisch überarbeitet wurde.

Die wesentlichen Änderungen im Vergleich zur Vorgängerausgabe sind folgende:

- der Anwendungsbereich wurde erweitert, so dass nun auch Systeme und Dienstleistungen eingeschlossen sind (in Einklang mit anderen Teilen von ISO 9241, einschließlich ISO 9241-210, sowie ISO 26800 und ISO 20282);
- es wird ein größerer Bereich von Zielen betrachtet, einschließlich persönlicher Ziele und der Ziele von Organisationen;
- *Effizienz* wurde eher in Bezug auf erreichte Ergebnisse als in Bezug auf die Genauigkeit und Vollständigkeit festgelegt, mit denen die Benutzer ihre Ziele erreichen;
- *Zufriedenstellung* wurde durch Einbeziehung eines breiteren Bereichs von Aspekten verdeutlicht.

Eine Auflistung aller Teile der Normenreihe ISO 9241 ist auf der ISO-Internetseite abrufbar.

Einleitung

Ziel der Gestaltung und Evaluierung gebrauchstauglicher Systeme, Produkte und Dienstleistungen ist es, die Benutzer zur effektiven, effizienten und zufriedenstellenden Erreichung ihrer Ziele unter Berücksichtigung des jeweiligen Nutzungskontextes zu befähigen. Dieses Dokument erläutert, wie Gebrauchstauglichkeit bezogen auf Benutzerleistung und -zufriedenheit interpretiert werden kann und hebt hervor, dass die Gebrauchstauglichkeit von den besonderen Umständen abhängig ist, unter denen ein System, ein Produkt oder eine Dienstleistung benutzt wird.

Dieses Dokument erklärt, wie jede Komponente der Definition von Gebrauchstauglichkeit zu interpretieren ist: „Das Ausmaß, in dem ein System, ein Produkt oder eine Dienstleistung durch bestimmte Benutzer in einem bestimmten Nutzungskontext genutzt werden kann, um bestimmte Ziele effektiv, effizient und zufriedenstellend zu erreichen.“

ANMERKUNG 1 Gebrauchstauglichkeit bezieht sich in diesem Dokument auf das Ergebnis der Interaktion mit einem System, einem Produkt oder einer Dienstleistung. Gebrauchstauglichkeit, wie sie in diesem Dokument definiert ist, ist keine Eigenschaft eines Produkts, obwohl geeignete Produktattribute dazu beitragen können, dass das Produkt in einem bestimmten Nutzungskontext gebrauchstauglich ist.

ANMERKUNG 2 Gebrauchstauglichkeit ist ein umfassenderes Konzept als üblicherweise unter „Bedienkomfort“ oder „Benutzerfreundlichkeit“ verstanden wird.

Gebrauchstauglichkeit ist relevant für:

- die regelmäßige, andauernde Anwendung, um die Benutzer zu befähigen, ihre Ziele effektiv, effizient und zufrieden zu erreichen;
- die Lernprozesse, um neue Benutzer, die mit der Anwendung eines Systems, eines Produkts oder einer Dienstleistung beginnen, dazu zu befähigen, ihre Ziele effektiv, effizient und zufrieden erreichen zu können;
- die gelegentliche Anwendung, um Benutzer dazu zu befähigen, bei jeder erneuten Anwendung eines Systems ihre Ziele effektiv, effizient und zufrieden erreichen zu können;
- die Nutzung durch Menschen mit der weitesten Bandbreite an Fähigkeiten;
- die Minimierung des Risikos und der unerwünschten Folgen von Benutzungsfehlern auf ein Mindestmaß;
- die Wartung, damit Wartungstätigkeiten effektiv, effizient und zufriedenstellend erfüllt werden können.

Gebrauchstauglichkeit ist von Bedeutung bei der Gestaltung oder der Evaluierung der Interaktionen mit einem System, einem Produkt oder einer Dienstleistung im Hinblick auf:

- Entwicklung,
- Beschaffung,
- Überprüfung oder Vergleich sowie
- Marketing und Marktforschung.

Die Anhänge A und B in diesem Dokument erläutern den Zusammenhang zwischen Gebrauchstauglichkeit und anderen Konzepten und Disziplinen wie menschenzentrierte Gestaltung, Ergonomie, Arbeitswissenschaft, menschenzentrierte Qualität, User Experience und Qualität (wie bei der System- und Software-Entwicklung gebräuchlich). Sie erklären außerdem, wie Gebrauchstauglichkeit für verschiedene Anwendungsbereiche von Nutzungskontexten berücksichtigt werden kann und enthalten Beispiele für Maße für die Gebrauchstauglichkeit.

1 Anwendungsbereich

Dieses Dokument liefert einen Rahmen für das Verständnis des Konzepts der Gebrauchstauglichkeit und für dessen Anwendung auf interaktive und andere Systeme (einschließlich gebaute Umwelt), Produkte (einschließlich Industrie- und Konsumgüter) und Dienstleistungen (einschließlich technischer und persönlicher Dienstleistungen).

ANMERKUNG In diesem Dokument bezieht sich die Formulierung „Betrachtungsgegenstand“ auf das System, Produkt oder die Dienstleistung, für die die Gebrauchstauglichkeit betrachtet wird (siehe 8.1).

Dieses Dokument:

- erklärt, dass Gebrauchstauglichkeit ein Ergebnis der Nutzung ist;
- definiert Schlüsselbegriffe und Konzepte;
- identifiziert die Grundsätze der Gebrauchstauglichkeit; und
- erläutert die Anwendung des Konzepts der Gebrauchstauglichkeit.

Dieses Dokument beschreibt keine spezifischen Prozesse oder Verfahren für die Berücksichtigung der Gebrauchstauglichkeit bei der Gestaltungsentwicklung oder der Evaluierung.

Vorgesehene Benutzer dieses Dokuments sind u. a.:

- Fachkräfte für Gebrauchstauglichkeit / Ergonomie / Arbeitswissenschaft;
- Planer und Entwickler von Systemen, Produkten und Dienstleistungen;
- Personal aus dem Bereich Qualitätssicherung;
- Einkäufer für öffentliche Einrichtungen und Unternehmen; und
- Verbraucherorganisationen.

Dieses Dokument findet vor allem in den Bereichen Gestaltung und Evaluierung seine Anwendung.

2 Normative Verweisungen

Es gibt keine normativen Verweisungen in diesem Dokument.

3 Begriffe

Für die Anwendung dieses Dokuments gelten die folgenden Begriffe.

ISO und IEC stellen terminologische Datenbanken für die Verwendung in der Normung unter den folgenden Adressen bereit:

- ISO Online Browsing Platform: unter <https://www.iso.org/obp>
- IEC Electropedia: unter <https://www.electropedia.org>

3.1 Gebrauchstauglichkeit

3.1.1

Gebrauchstauglichkeit

Ausmaß, in dem ein System, ein Produkt oder eine Dienstleistung durch bestimmte Benutzer in einem bestimmten Nutzungskontext genutzt werden kann, um bestimmte Ziele effektiv, effizient und zufriedenstellend zu erreichen

Anmerkung 1 zum Begriff: Die „bestimmten“ Benutzer, „bestimmten“ Ziele und der „bestimmte“ Nutzungskontext beziehen sich auf die jeweilige Kombination aus Benutzern, Zielen und Nutzungskontext, für die die Gebrauchstauglichkeit betrachtet wird.

Anmerkung 2 zum Begriff: Das Wort „Gebrauchstauglichkeit“ wird auch als Qualifizierungsmerkmal verwendet, um auf Gestaltungskenntnisse, -kompetenzen, -aktivitäten und -attribute zu verweisen, die zur Gebrauchstauglichkeit beitragen, wie Gebrauchstauglichkeits-Fachkenntnisse und -Fachleute, gebrauchstauglichkeitsorientierte Entwicklung, Verfahren und Evaluierung sowie Gebrauchstauglichkeitsheuristik.

[QUELLE: ISO 9241-210:2010, 2.13, modifiziert — Anmerkungen 1 und 2 wurden hinzugefügt]

3.1.2

Produkt

Objekt, das von einer Person oder einer Maschine hergestellt oder geschaffen wird

3.1.3

Konsumgut

Produkt, das für den Kauf und die persönliche und weniger die berufliche Benutzung durch einen Einzelnen bestimmt ist

[QUELLE: ISO 20282-1:2006, 3.2]

3.1.4

System

Kombination aus miteinander agierenden Komponenten, um einen oder mehrere festgesetzte Zwecke zu erfüllen

Anmerkung 1 zum Begriff: Ein System wird manchmal als ein Produkt oder als die von ihm gebotenen Dienstleistungen betrachtet.

Anmerkung 2 zum Begriff: Ein vollständiges System umfasst alle zugehörigen Geräte, Einrichtungen, Materialien, Computerprogramme, Firmware, technische Dokumentation, Dienstleistungen und das erforderliche Bedien- und Support-Personal in dem Umfang, welcher für einen autarken Betrieb in der vorgesehenen Umgebung erforderlich ist.

Anmerkung 3 zum Begriff: Ein System kann ein Produkt, eine Dienstleistung, gebaute Umwelt oder eine Kombination daraus und Personen umfassen.

[QUELLE: ISO/IEC 15288:2015, 4.1.46, modifiziert — Anmerkungen 2 und 3 wurden ersetzt]

3.1.5

interaktives System

Kombination aus Hardware und/oder Software und/oder Dienstleistungen und/oder Menschen, mit denen Benutzer zur Erreichung bestimmter Ziele interagieren

Anmerkung 1 zum Begriff: Dazu gehören gegebenenfalls Verpackung, Benutzerdokumentation, Online-Hilfe und menschliche Hilfe, Unterstützung und Schulung.

[QUELLE: ISO 9241-210:2010, 2.8, modifiziert]

3.1.6

Dienstleistung

Mittel, um für den Kunden einen Wert zu liefern, mit dem Ergebnisse besser erreicht werden, die der Kunde erreichen will

Anmerkung 1 zum Begriff: Dienstleistungen können sowohl Mensch-System-Interaktionen (z. B. Zugriff auf ein Textverarbeitungsprogramm über das Netz) als auch Mensch-Mensch-Interaktionen (z. B. Interaktion von Bürgern mit einem Postangestellten am Schalter) beinhalten.

Anmerkung 2 zum Begriff: Der „Kunde“ ist ein Benutzer, es besteht nicht notwendigerweise eine finanzielle Beziehung.

[QUELLE: ISO/IEC 20000-1:2011, 3.26, modifiziert — die Anmerkungen wurden ersetzt]

3.1.7

Benutzer

Person, die mit einem System, einem Produkt oder einer Dienstleistung interagiert

Anmerkung 1 zum Begriff: Zu Benutzern eines Systems, eines Produkts oder einer Dienstleistung zählen Personen, die das System betreiben, Personen, die das Ergebnis des Systems nutzen sowie Personen, die den Systembetrieb unterstützen (einschließlich durch Wartung und Schulung).

[QUELLE: ISO 26800:2011, 2.10, modifiziert — Anmerkung 1 wurde ersetzt und Anmerkungen 2 und 3 wurden gestrichen]

3.1.8

Benutzergruppe

Untergruppe von vorgesehenen Benutzern, die anhand von Merkmalen der Benutzer, Aufgaben oder Umgebungen, die auf die Gebrauchstauglichkeit einwirken könnten, von anderen vorgesehenen Benutzern abgegrenzt wird

[QUELLE: ISO/TS 20282-2:2013, 4.24, modifiziert — der Wortlaut der Definition wurde geändert und die Anmerkung gestrichen]

3.1.9

Stakeholder

Person oder Organisation, die eine Entscheidung oder Aktivität beeinflussen kann, von diesen beeinflusst werden kann oder den Eindruck haben kann, von diesen beeinflusst zu werden

Anmerkung 1 zum Begriff: Stakeholder können folgende Personen einschließen: Benutzer, Einkäufer, Systemeigentümer oder Manager und Personen, die indirekt durch den Betrieb eines Systems, Produkts oder einer Dienstleistung beeinflusst werden.

Anmerkung 2 zum Begriff: Unterschiedliche Stakeholder können unterschiedliche Bedürfnisse, Erfordernisse und Erwartungen haben.

[QUELLE: ISO 31000:2009, 2.13, modifiziert — die ursprüngliche Anmerkung wurde durch Anmerkungen 1 und 2 ersetzt]

3.1.10

Ziel

angestrebtes Ergebnis