

## Hintergrund des ISONORM 9241/110-S Fragbogens

Faktor	Definition	Kategorien	entsprechende Frage
Aufgabenangemessenheit	Ein interaktives System ist aufgabenangemessen, wenn es den Benutzer unterstützt, seine Arbeitsaufgabe zu erledigen, d. h., wenn Funktionalität und Dialog auf den charakteristischen Eigenschaften der Arbeitsaufgabe basieren anstatt auf der zur Aufgabenerledigung eingesetzten Technologie.	Vollständigkeit	Die Software bietet alle Funktionen, um die anfallenden Aufgaben effizient zu bewältigen.
		Aufwandsminimierung	Die Software erfordert keine überflüssigen Eingaben.
		Passung	Die Software ist gut auf die Anforderungen der Arbeit zugeschnitten.
Selbstbeschreibungsfähigkeit	Ein Dialog ist in dem Maße selbstbeschreibungsfähig, in dem für den Benutzer zu jeder Zeit offensichtlich ist, in welchem Dialog, an welcher Stelle im Dialog er sich befindet, welche Handlungen unternommen werden können und wie diese ausgeführt werden können.	Informationsgehalt	Die Software liefert in zureichendem Maße Informationen darüber, welche Eingaben zulässig oder nötig sind.
		Unterstützungsmöglichkeit	Die Software bietet auf Verlangen situationsspezifische Erklärungen, die konkret weiterhelfen.
		Unterstützungsangebot	Die Software bietet von sich aus situationsspezifische Erklärungen, die konkret weiterhelfen.

Erwartungskonformität	Ein Dialog ist erwartungskonform, wenn er den aus dem Nutzungskontext heraus vorhersehbaren Benutzerbelangen sowie allgemein anerkannten Konventionen entspricht.	Gestaltungskonsistenz	Die Software erleichtert die Orientierung durch eine einheitliche Gestaltung.
		Transparenz	Die Software informiert in ausreichendem Maße über das, was es gerade macht.
		Bedienkonsistenz	Die Software lässt sich durchgehend nach einem einheitlichen Prinzip bedienen.
Lernförderlichkeit	Ein Dialog ist lernförderlich, wenn er den Benutzer beim Erlernen der Nutzung des interaktiven Systems unterstützt und anleitet.	Erlernbarkeit	Die Software erfordert wenig Zeit zum Erlernen.
		Wissensverfügbarkeit	Die Software erfordert nicht, dass man sich viele Details merken muss.
		Erschließbarkeit	Die Software ist gut ohne fremde Hilfe oder Handbuch erlernbar.
Steuerbarkeit	Ein Dialog ist steuerbar, wenn der Benutzer in der Lage ist, den Dialogablauf zu starten sowie seine Richtung und Geschwindigkeit zu beeinflussen, bis das Ziel erreicht ist.	Flexibilität	Die Software erzwingt keine unnötig starre Einhaltung von Bearbeitungsschritten.
		Wechselmöglichkeit	Die Software ermöglicht einen leichten Wechsel zwischen einzelnen Menüs oder Masken.
		Unterbrechungsfreiheit	Die Software erzwingt keine unnötigen Unterbrechungen der Arbeit.

Fehlertoleranz	Ein Dialog ist fehlertolerant, wenn das beabsichtigte Arbeitsergebnis trotz erkennbar fehlerhafter Eingaben entweder mit keinem oder mit minimalem Korrekturaufwand seitens des Benutzers erreicht werden kann.	Verständlichkeit	Die Software liefert gut verständliche Fehlermeldungen.
		Korrigierbarkeit	Die Software erfordert bei Fehlern im Großen und Ganzen einen geringen Korrekturaufwand.
		Korrekturunterstützung	Die Software gibt konkrete Hinweise zur Fehlerbehebung.
Individualisierbarkeit	Ein Dialog ist individualisierbar, wenn Benutzer die Mensch-System-Interaktion und die Darstellung von Informationen ändern können, um diese an ihre individuellen Fähigkeiten und Bedürfnisse anzupassen.	Erweiterbarkeit	Die Software lässt sich leicht erweitern, wenn für mich neue Aufgaben entstehen.
		Personalisierbarkeit	Die Software lässt sich gut an meine persönliche, individuelle Art der Arbeitserledigung anpassen.
		Aufgabenflexibilität	Die Software lässt sich – im Rahmen ihres Leistungsumfangs – von mir gut für unterschiedliche Aufgaben passend einrichten.