

В настоящем стандарте применены следующие термины с соответствующими определениями.

**2.1 общедоступность** (в области интерактивных систем) (accessibility <interactive systems>): Юзабилити продукта, услуги, среды или оборудования для людей с самым широким диапазоном возможностей. [ИСО 9241-171]

**2.2 контекст использования** (context of use): Пользователи, задачи, оборудование (аппаратные средства, программные средства, материалы), физическая и социальная среда, в которых используют продукт. [ИСО 9241-11:1998]

**2.3 результативность** (effectiveness): Степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов. [ИСО 9241-11:1998]

**2.4 эффективность** (efficiency): Связь между достигнутым результатом и использованными ресурсами. [ИСО 9241-11:1998]

**2.5 эргономика** (изучение факторов, влияющих на человека) (ergonomics study of human factors): Научная дисциплина, изучающая взаимодействие человека с другими элементами системы, предполагающая использование теории, принципов, данных и методов для обеспечения благополучия человека и оптимизации общей производительности системы. [ИСО 6385:2004]

**2.6 цель** (goal): Намеченный результат. [ИСО 9241-11:1998]

**2.7 человеко-ориентированное проектирование** (human-centred design): Способ проектирования и разработки систем с применением при проектировании принципов эргономики для повышения юзабилити интерактивных систем.

Примечание 1 — Термин «человеко-ориентированное проектирование» (human-centred design) использован вместо термина «проектирование, ориентированное на пользователя» (user-centred design), чтобы подчеркнуть, что настоящий стандарт учитывает также воздействие системы на другие заинтересованные стороны, а не только на пользователей. Однако на практике эти термины зачастую используют как синонимы.

Примечание 2 — Системы с высокой юзабилити имеют ряд преимуществ, включая более высокую производительность, предотвращение стресса, повышенную доступность и сниженный риск причинения вреда.

**2.8 интерактивная система** (interactive system): Система компонентов аппаратного и программного обеспечения, которая получает информацию, вводимую пользователем, и передает ему свой ответ, помогая в работе или выполнении задачи.

Примечание — В некоторых случаях интерактивная система включает упаковку, брендинг, документацию пользователя, оперативную помощь, поддержку и обучение.

**2.9 прототип** (интерактивной системы) (prototype <interactive system>): Интерактивная система или ее часть, которая (хотя бы ограниченно) может быть использована для анализа и оценки проекта.

Примечание — Прототип может быть простым, например, схематичной моделью или статичным макетом, или сложным (детализированным), например, полностью рабочей интерактивной системой более или менее готовой для функционирования.

2.10 **удовлетворенность** (satisfaction): Отсутствие дискомфорта при использовании продукта и положительное отношение к ней. [ИСО 9241-11:1998]

2.11 **заинтересованная сторона** (stakeholder): Сторона (лицо или организация), имеющая право, долю, интерес или притязания на систему или на владение ее характеристиками, удовлетворяющими потребностям и ожиданиям этой стороны. [ISO/IEC 15288:2008]

2.12 **задача** (task): Деятельность, необходимая для достижения цели. [ИСО 9241-11:1998]

2.13 **юзабилити** (usability): Свойство системы, продукта или услуги, при наличии которого установленный пользователь может применить продукт в определенных условиях использования для достижения установленных целей с необходимой результативностью, эффективностью и удовлетворенностью.

Примечание — Адаптированное определение из ИСО 9241-11:1998.

2.14 **пользователь** (user): Человек, взаимодействующий с продуктом. [ИСО 9241-11:1998]

2.15 **опыт пользователя** (user experience): Восприятие и ответные действия пользователя, возникающие в результате использования и/или предстоящего использования продукта, системы или услуги.

Примечание 1 — Опыт пользователя включает все эмоции, убеждения, предпочтения, ощущения, физические и психологические реакции пользователя, поведение и достижения, которые возникают до, во время и после использования.

Примечание 2 — Опыт пользователя — это сочетание образа торговой марки (бренда), способа представления (визуального дизайна), функциональности, производительности системы, интерактивного поведения и вспомогательных возможностей интерактивной системы, физического и психологического состояния пользователя, являющегося результатом предшествующего опыта, привычек, навыков и индивидуальности, а также условий использования.

Примечание 3 — Юзабилити, если ее интерпретируют с точки зрения личных целей пользователей, может включать аспекты восприятия и эмоциональные аспекты, обычно связанные с опытом пользователя. Для оценки аспектов опыта пользователя могут быть использованы критерии юзабилити.

2.16 **пользовательский интерфейс** (интерфейс пользователя) (user interface): Все компоненты интерактивной системы (программное обеспечение или аппаратное обеспечение), которые предоставляют пользователю информацию и являются инструментами управления для выполнения определенных задач. [ИСО 9241-110:2006]

2.17 **валидация** (validation): Подтверждение посредством предоставления объективных свидетельств того, что требования, предназначенные для конкретного использования или применения, выполнены. [ИСО 9000:2005]

Примечание — Валидация это набор действий, который обеспечивает уверенность в том, что система пригодна для предполагаемого использования, в состоянии достичь целей и поставленных задач (например, требований заинтересованной стороны) в предполагаемой среде эксплуатации.

2.18 **верификация** (verification): Подтверждение посредством предоставления объективных

свидетельств того, что установленные требования выполнены.

Примечание — Верификация это набор действий, с помощью которого происходит сопоставление характеристик системы или элемента системы с установленными требованиями к характеристикам. Верификация может охватывать установленные требования, описание проекта и саму систему.