

G-U-T B Reflexion

Dorothea Erharter, November 2013



BUNDESKANZLERAMT  ÖSTERREICH
BUNDESMINISTERIN
FÜR FRAUEN UND ÖFFENTLICHEN DIENST



Inhalt

Die Idee	3
Die Anwender/innen	3
Zielgruppen	3
Reflexion von Stereotypen	4
Bedürfnisse und Interessen.....	5
Physiologische Unterschiede und Besonderheiten	5
Szenarien - Use Cases	6
Nutzungs-Häufigkeiten	6
Die Geräte	7
Gerätenutzung	7
Content	8
Features	8
Bilder und Grafiken	8
Texte	9
Sprachliche Barrierefreiheit.....	10
NutzerInnenführung	10
Labels (Bezeichnungen).....	10
Navigationsstruktur - "Informationsarchitektur".....	11
Navigationselemente bzw. Touch Targets.....	11
Orientierung und erster Eindruck.....	12
Technische Barrierefreiheit.....	13
Interaktionen	13
Formulareingaben	13
Tippen am Mobiltelefon & Gestures.....	14
Maussteuerung.....	14
Visuelle Gestaltung	15
Screen-Layout und grafische Gestaltung.....	15
Texte.....	16
Animationen und Sound	16
Thinking Aloud Tests	17

Die Idee

Bitte beschreiben Sie zunächst die Grundidee, die inhaltliche Zielsetzung und die Zielgruppen der Website bzw. App so konkret wie möglich.

Notieren Sie hier Ihre Überlegungen ...

Die Anwender/innen

Zielgruppen

- ◆ Überlegen Sie anhand der Diversity-Dimensionen, welche Menschen zu Ihrer Zielgruppe gehören. Betrachten Sie dabei Diversity-Dimensionen, die Ihnen für Ihr Projekt wichtiger erscheinen, genauer.
 - In welchen Dimensionen ist Ihre Zielgruppe homogen?
 - In welchen Dimensionen ist Ihre Zielgruppe unterschiedlich?
- ◆ Überlegen Sie auch, wer NICHT zur Zielgruppe Ihres Projekts gehört. Gibt es Gruppen, die Sie bewusst nicht als Zielgruppe sehen?
- ◆ Wer bildet demnach die Hauptzielgruppe, wer die Nebenzielgruppen?
- ◆ Schätzen Sie die ungefähre Anzahl der Personen, die zu Ihrer Zielgruppe gehören, und stellen Sie sie der Anzahl derer gegenüber, die nicht dazu gehören.
- ◆ Gibt es Unterschiede zwischen den Zielgruppen, die für die App bzw. Website eine Rolle spielen könnten? Geschlechtsspezifisch, sozial, kulturell, physiologisch?

Inwiefern wirken sich die Zielgruppenüberlegungen auf die App bzw. Website aus?

Auswirkung auf Nutzungsführung Content Gestaltung

Notieren Sie hier Ihre Überlegungen ...

Reflexion von Stereotypen

Die Grundidee der folgenden Fragen ist es, die Vielfalt der Gesellschaft widerzuspiegeln:

- ♦ Von welchen Annahmen über Männer und Frauen geht die Produktidee aus?
- ♦ Von welchen Annahmen über ältere bzw. jüngere Menschen?
- ♦ Über Menschen mit viel bzw. wenig Technikerfahrung und -affinität?
- ♦ Über Menschen mit Migrationshintergrund?
- ♦ Menschen mit verschiedenen Behinderungen?
- ♦ Über Menschen aus verschiedenen Bildungsschichten und in verschiedenen Berufen?
- ♦ Über Menschen in verschiedenen Regionen, zum Beispiel Städter/innen, Menschen vom Land oder aus Kleinstädten?
- ♦ Werden insbesondere Frauen und Männer in traditionellen Geschlechterrollen angesprochen, zum Beispiel Männer als Familienoberhaupt, Frauen als Hausfrau, Männer als sportlich, Frauen als schönheitsbewusst, Männer als ..., Frauen als konsumorientiert, ...?
- ♦ Wem nutzt die Produktidee und in welcher Weise? Und wem nicht?

Inwiefern wirken sich diese Annahmen auf die App bzw. Website aus?

Auswirkung auf Nutzungsführung Content Gestaltung

Notieren Sie hier Ihre Überlegungen ...

Bedürfnisse und Interessen

- ◆ Überlegen Sie mit welchem Bedürfnis oder Interesse Menschen Ihre App bzw. Website verwenden wollen? Was steckt dahinter?
- ◆ Welches Ziel verfolgen die Menschen, die Ihr Angebot nutzen? Was wollen sie?
- ◆ Gibt es Personen, die nur einen Teil der App bzw. Website nutzen wollen?

Inwiefern wirken sich die Bedürfnisse und Interessen auf die App bzw. Website aus?

Auswirkung auf Nutzungsführung Content Gestaltung

Notieren Sie hier Ihre Überlegungen ...

Physiologische Unterschiede und Besonderheiten

- ◆ Welche physiologischen Beeinträchtigungen kommen bei Ihren Zielgruppen wahrscheinlich vor, die sich auf die Nutzung von Apps und Website auswirken? Hier kommt insbesondere in Frage:
 - Unterschiedliche Beweglichkeit der Finger und Hände
 - Hörvermögen
 - Sehvermögen
 - Farbsehen
 - Stimmhöhe
 - Tastsinn und Muskelanspannung
- ◆ Enthält Ihre Zielgruppe blinde oder stark seh- oder visuell beeinträchtigte Menschen, die die Website bzw. App möglicherweise mit auditiver Unterstützung nutzen?
- ◆ Enthält Ihre Zielgruppe gehörlose oder stark schwerhörige Menschen? Können diese die App bzw. Website ebenfalls mühelos nutzen?
- ◆ Gibt es Menschen, die an die Inhalte andere Ansprüche haben?

Weitere Fragen zu diesem Thema finden Sie in den Abschnitten "Technische Barrierefreiheit" und "Sprachliche Barrierefreiheit".

Inwiefern wirken sich die physiologischen Unterschiede und Besonderheiten auf die App bzw. Website aus?

Auswirkung auf Nutzungsführung Content Gestaltung

Notieren Sie hier Ihre Überlegungen ...

Szenarien - Use Cases

- ♦ Wer nutzt Ihr Produkt wann, in welcher Situation? Welche Gewohnheiten ergeben sich daraus? Will die Person zum Beispiel dann eher schnell zum Ziel kommen oder eine ausführliche Benutzungsführung?
- ♦ Überlegen Sie, in welchem Nutzungskontext sich die Menschen, die Sie zu Ihrer Zielgruppe zählen, bei der Verwendung der App bzw. Website befinden.
- ♦ Berücksichtigen Sie dabei den sozialen Kontext, ...
- ♦ Ort und Umwelteinflüsse, ...
- ♦ Nehmen Sie dazu die Perspektive der Nutzer/innen ein. Es könnte sich dann zum Beispiel heraus stellen, dass es praktisch wäre, eine App auch als Website anzubieten, oder eine Info-Seite in responsive Design, so dass sie sich an kleinere Bildschirme anpasst.

Inwiefern wirken sich diese Use Cases auf die App bzw. Website aus?

Auswirkung auf Nutzungsführung Content Gestaltung

Notieren Sie hier Ihre Überlegungen ...

Nutzungs-Häufigkeiten

Reflexion

- ♦ Überlegen Sie realistisch, wie häufig die Menschen Ihrer Zielgruppe Ihre App bzw. Website verwenden.

- ◆ Gibt es dabei große Unterschiede, oder ist die Zielgruppe diesbezüglich homogen?

Inwiefern wirken sich die Nutzungshäufigkeiten auf die App bzw. Website aus?

Auswirkung auf Nutzungsführung Content Gestaltung

Notieren Sie hier Ihre Überlegungen ...

Die Geräte

Gerätenutzung

- Mit welchen Geräten arbeiten Ihre Zielgruppen
- Im Gehen, Stehen, Fahren, Sitzen, Lümmeln, Liegen? Im Rollstuhl sitzend?
- alleine, gemeinsam in der Peergroup, in der Familie, abwechselnd am selben Gerät?
- Bei welchen Lichtverhältnissen?
- Mit Spezialgeräten (Screenreader, ...?)
- Berücksichtigen Sie dabei auch Bildschirmgrößen, Betriebssysteme und gegebenenfalls Browser.

Inwiefern wirken sich die Nutzungshäufigkeiten auf die App bzw. Website aus?

Auswirkung auf Nutzungsführung Content Gestaltung

Notieren Sie hier Ihre Überlegungen ...

Content

Features

Rufen Sie sich ins Gedächtnis, welche Nutzungsszenarien Ihre Anwender/innen haben.

- Welche Inhalte entsprechen diesen Nutzungsszenarien?
- Welche Hauptaktivitäten verfolgen die Anwender/innen auf Ihrer Website bzw. App? Was machen Ihre Zielgruppen?
- Welche Objekte (Bilder, Videos, Verkaufsartikel, etc.) werden dabei verwendet?
- Welche Aktionen führt die Zielgruppe damit durch?
- Welche davon sind wichtig genug, um sie als Funktion anzubieten? Unterscheiden Sie hier die Full Screen Website, die mobile Website und die App.
- Wie wirkt sich der Workflow auf die Features aus und umgekehrt?
- Welche Inhalte oder Features sollen besser weg gelassen werden? Im Zweifelsfall: Weg damit!

Inwiefern wirkt sich das auf die App bzw. Website aus?

Auswirkung auf Nutzungsführung Content Gestaltung

Notieren Sie hier Ihre Überlegungen ...

Bilder und Grafiken

- Welche Darstellungen von Menschen können in Zusammenhang mit dem Thema des Projekts verwendet werden, um unterschiedliche Menschen in ihrer Vielfalt und Mehrdimensionalität darzustellen?
- Wie können die Menschen auf den Bildern gleichwertig und auf Augenhöhe dargestellt werden?
- Rufen Sie sich Ihre Zielgruppen ins Gedächtnis: Können sich alle Personen Ihrer Zielgruppen mit den Darstellungen identifizieren?

- Gibt es Darstellungen, auf denen Kulturgüter sichtbar sind? Welche Auswirkungen könnten diese auf Menschen mit anderem kulturellen Hintergrund haben?
- Welche Darstellungen von Kulturgütern können verwendet werden, die inklusiv wirken, und damit die Website auch interessanter machen?

Inwiefern wirkt sich das auf die App bzw. Website aus?

Auswirkung auf Nutzungsführung Content Gestaltung

Notieren Sie hier Ihre Überlegungen ...

Texte

- Welche Expertise haben Ihre Hauptzielgruppe(n) im Thema Ihrer Website bzw. App? Gehen Sie im Zweifelsfall von geringerer Expertise aus.
- Was sind die wesentlichen Informationen für Ihre Zielgruppe(n)? Welche Informationen benötigen sie wirklich?
- Sollten Sie Desktop Website und mobile Websites bzw. Apps planen: Wie unterscheiden sich die für die jeweiligen Geräte relevanten Informationen?
- Wie können Sie auch sprachlich dafür sorgen, dass alle Menschen gleichwertig und wertschätzend in ihren jeweiligen Lebensrealitäten dargestellt werden? Wenn es schon Texte gibt, lesen Sie sie mit diesem Fokus. Achten Sie insbesondere darauf, welche Unterschiede zwischen Männern, Frauen, Alten, Jungen, Menschen mit Behinderung oder fremdem kulturellen/religiösen Hintergrund oder Lesben und Schwulen dadurch transportiert werden.

Inwiefern wirkt sich das auf die App bzw. Website aus?

Auswirkung auf Nutzungsführung Content Gestaltung

Notieren Sie hier Ihre Überlegungen ...

Sprachliche Barrierefreiheit

Reflexion

- Welche Inhalte der App bzw. Website sollen für Menschen mit geringen Deutschkenntnissen zur Verfügung gestellt werden?
- Welche Inhalte der App bzw. Website sollen für Menschen mit Lern- oder Leseschwierigkeiten zur Verfügung gestellt werden?
- Welche Inhalte der App bzw. Website sollen für gehörlose Menschen mit Gebärdensprache als Muttersprache zur Verfügung gestellt werden?

Inwiefern wirkt sich das auf die App bzw. Website aus?

Auswirkung auf Nutzungsführung Content Gestaltung

Notieren Sie hier Ihre Überlegungen ...

NutzerInnenführung

Labels (Bezeichnungen)

Reflexion

- Mit welchen Worten spricht Ihre Zielgruppe über das Thema Ihrer Website bzw. die Funktionen der Website bzw. App? Welche Überschriften würde sie geben?
- Welche Begriffe sind am besten geeignet um die Inhalte gut und verständlich zu beschreiben?
- Gibt es in der Zielgruppe Menschen, die sich mit englischen Bezeichnungen leichter tun als mit deutschen? Wäre eine English Version angebracht? Oder andere Sprachen?

Inwiefern wirkt sich das auf die App bzw. Website aus?

Auswirkung auf Nutzungsführung Content Gestaltung

Notieren Sie hier Ihre Überlegungen ...

Navigationsstruktur - "Informationsarchitektur"

Reflexion

- Welche Unterschiede gibt es zwischen den mentalen Modellen der Zielgruppen?
- Welche Unterschiede gibt es innerhalb der Hauptzielgruppe?

Inwiefern wirkt sich das auf die App bzw. Website aus?

Auswirkung auf Nutzungsführung Content Gestaltung

Notieren Sie hier Ihre Überlegungen ...

Navigationselemente bzw. Touch Targets

Reflexion

- Rufen Sie sich Ihre Zielgruppen in Erinnerung: Gibt es Personen mit besonderen Ansprüchen an die Gestaltung von Navigationselementen? Hinsichtlich Größe können das insbesondere Kinder, ältere Menschen, Menschen, die viel mit den Händen arbeiten oder auch Menschen mit motorischen Einschränkungen sein.
- Rufen Sie sich die Nutzungsszenarien in Erinnerung: In welchen Umgebungssituationen nutzen die Menschen Ihr Produkt?

- Mobile Geräte und Apps: Zu welchen realen Tätigkeiten gibt es Hand- oder Fingerbewegungen, für die auf Touchscreens eine Entsprechung gefunden werden könnte?
- Desktop- und mobile Website: Soll die Site über Suchmaschinen auffindbar sein? In diesem Fall ist zu empfehlen, auch die Navigation technisch in Form von Text und nicht in Bildern zu gestalten.

Inwiefern wirkt sich das auf die App bzw. Website aus?

Auswirkung auf Nutzungsführung Content Gestaltung

Notieren Sie hier Ihre Überlegungen ...

Orientierung und erster Eindruck

- Welches Bild sollen Anwender/innen haben, die das erste Mal auf Ihre Website kommen oder Ihre App das erste Mal nutzen? Welches Image wollen Sie ihnen vermitteln? Welche Informationen sind für diese Anwender/innen wichtig?
- Mit welchem Satz könnte den Anwender/innen in 3 Sekunden klar sein, um was es hier geht?

Inwiefern wirkt sich das auf die App bzw. Website aus?

Auswirkung auf Nutzungsführung Content Gestaltung

Notieren Sie hier Ihre Überlegungen ...

Technische Barrierefreiheit

- Rufen Sie sich den Abschnitt „Physiologische Unterschiede und Besonderheiten“ in Erinnerung. Welche Einschränkungen, vor allem visuell, aber auch akustisch und motorisch, gibt es in Ihrer Zielgruppe?

Inwiefern wirkt sich das auf die App bzw. Website aus?

Auswirkung auf Nutzungsführung Content Gestaltung

Notieren Sie hier Ihre Überlegungen ...

Interaktionen

Formulareingaben

Reflexion

- Rufen Sie sich den Abschnitt Funktionen in Erinnerung. Im Internet wird mittels Formulareingaben kommuniziert und interagiert. Welche Formulareingaben benötigen Sie von den Anwender/innen?
- Wie lassen sich diese gruppieren?
- Welche Angaben werden die Benutzerinnen wann bereit sein, herzugeben?

Inwiefern wirkt sich das auf die App bzw. Website aus?

Auswirkung auf Nutzungsführung Content Gestaltung

Notieren Sie hier Ihre Überlegungen ...

Tippen am Mobiltelefon & Gestures

- Mit welchen Fingern nutzen Sie Ihr Mobiltelefon? Wenn Sie SMS schreiben, etwas suchen oder jemand anrufen wollen?
- Mit welchen Fingern nutzen die Menschen Ihrer Umgebung ihre Mobiltelefone? Welche Möglichkeiten kennen Sie, etwas zu recherchieren, eine Adresse aus dem Adressbuch zu suchen, oder Formulareingaben zu machen? Welche Finger sind dabei jeweils im Spiel?
- Vergegenwärtigen Sie sich, wie es für Sie ist, auf einem Smartphone ein kleines Touch Target zu treffen, das neben einem anderen kleinen Touch Target liegt.

Inwiefern wirkt sich das auf die App bzw. Website aus?

Auswirkung auf Nutzungsführung Content Gestaltung

Notieren Sie hier Ihre Überlegungen ...

Maussteuerung

- Vergegenwärtigen Sie sich, wie jemand aus Ihrem Bekanntenkreis, die/der wenig Erfahrung mit Computern hat(te), eine Maus verwendet.
- Stellen Sie sich vor, diese Person soll mit Drag & Drop eine Datei verschieben und dann mit der Maus in ein anderes Fenster navigieren.
- Stellen Sie sich weiters vor, die Person sucht etwas auf einer Website, auf der alle Submenüs nur durch Mouseover angezeigt werden und dann wieder verschwinden.

Inwiefern wirkt sich das auf die App bzw. Website aus?

Auswirkung auf Nutzungsführung Content Gestaltung

Notieren Sie hier Ihre Überlegungen ...

Visuelle Gestaltung

Screen-Layout und grafische Gestaltung

- Analysieren Sie bei einer Website, die Ihnen ästhetisch gut gefällt, was daran das Gute ist. Betrachten Sie die Gliederung, die Farbgebung, die Schriftarten, die grafischen Elemente, Bilder und Textblöcke, die Leerräume.
- Beobachten Sie sich, wenn Sie das nächste Mal mit innerhalb einer Website etwas suchen. Wie gehen Sie vor? Lesen Sie strukturiert alle Menüpunkte von oben nach unten? Nehmen Sie den ersten besten, der zu passen scheint? Klicken Sie gleich aufs Suchfeld?
- Überlegen Sie, welche unterschiedlichen Seitentypen es in Ihrer Website oder App gibt: Navigationsseiten (um innerhalb der Website oder App an die richtige Stelle zu gelangen), Inhaltsseiten, also zum Beispiel solche mit viel Text, mit vielen Bildern, etc., und welche Interaktionsseiten, also Seiten, bei denen die Interaktion im Vordergrund steht?

Inwiefern wirkt sich das auf die App bzw. Website aus?

Auswirkung auf Nutzungsführung Content Gestaltung

Notieren Sie hier Ihre Überlegungen ...

Texte

- Vergewenwärtigen Sie sich eine Website mit Text, deren Angebot Sie prinzipiell interessiert, die keine Zeitungsseite und nicht Wikipedia ist. Wie würden Sie sich dem Text nähern? Finden Sie 1-3 Worte.
- Was würden Sie lesen, was nicht? Was überfliegen?
- Wie schätzen Sie ein, dass das andere machen?

Inwiefern wirkt sich das auf die App bzw. Website aus?

Auswirkung auf Nutzungsführung Content Gestaltung

Notieren Sie hier Ihre Überlegungen ...

Animationen und Sound

- Vergewenwärtigen Sie sich eine Website mit einer Animation, die nur zu Dekorationszwecken da ist.
- Vergewenwärtigen Sie sich eine Website mit Hintergrundsound, der nur zu Dekorationszwecken da ist.
- Welchen Eindruck haben Sie von solchen Websites?

Inwiefern wirkt sich das auf die App bzw. Website aus?

Auswirkung auf Nutzungsführung Content Gestaltung

Notieren Sie hier Ihre Überlegungen ...

Thinking Aloud Tests

- Greifen Sie zurück auf Ihre Überlegungen zu den Zielgruppen: Mit welchen Testpersonen soll getestet werden? Wie kann innerhalb dieser Vorgaben gewährleistet werden, dass die Testpersonen möglichst divers zusammengesetzt sind?
- Greifen Sie zurück auf Ihre Überlegungen zu den Nutzungsszenarien: Welche zentralen Test-Tasks ergeben sich daraus? Wie müssen sie formuliert sein, um möglichst klar, einfach und trotzdem nicht manipulativ zu sein?
- Betrachten Sie selbstkritisch die Aufgabenstellungen: Stecken darin versteckte Zuschreibungen zu Geschlechterrollen, Alter & Generationen, Techniknähe, ethnischem Hintergrund, Behinderungen und Beeinträchtigungen, Bildung, Beruf, Regionalität?
- Wie können die Diversity-Dimensionen in der Auswertung berücksichtigt werden?

Notieren Sie hier Ihre Überlegungen ...