

Kriterien der Nutzungsfreundlichkeit 2.0

04.09.2020

Inhalt

Wichtiger Hinweis

Die Kriterien der Nutzungsfreundlichkeit sind **Empfehlungen zur Einschätzung der Nutzungsfreundlichkeit** einer digitalen Anwendung. Sie sollen dazu befähigen, eine Anwendung anhand von Kriterien analytisch zu überprüfen, und sind eine Diskussionsgrundlage für die Zusammenarbeit mit Klient:innen, internen Teams und externen Anbietern. Die Kriterien der Nutzungsfreundlichkeit können sich inhaltlich mit den [Richtlinien für barrierefreie Webinhalte \(WCAG\) 2.1](#) überschneiden, jedoch dienen sie ausschließlich zur Einschätzung der Nutzungsfreundlichkeit

-
- Einführung der Kriterien der Nutzungsfreundlichkeit
 - Anleitung zur Benutzung
 - Anleitung zur Auswertung
 - Excel Tool zur Auswertung und Dokumentation
 - Übersicht der Kriterien der Nutzungsfreundlichkeit
 - Kurzbeschreibung der Kriterien der Nutzungsfreundlichkeit
 - 13 Kriterien der Nutzungsfreundlichkeit



Einführung der Kriterien der Nutzungsfreundlichkeit

Umfang und Verwendung

- Es ist wichtig, schon früh in der Umsetzung von Leistungen die **Nutzungsfreundlichkeit zu berücksichtigen** und mit einzuplanen
- Um die Nutzungsfreundlichkeit **objektiv zu messen** und zu vergleichen, wurde eine **Checkliste mit Kriterien** erstellt
- Für jedes Kriterium wurden detaillierte **Unterkriterien und Beispiele** entwickelt mit **unterschiedlichen Prioritäten**
- Zur **Auswertung und Dokumentation** der Kriterien gibt es ein **Excel-Tool**, das über den OZG-Leitfaden bereitgestellt wird
- Auf Basis der Auswertung soll eine **Diskussion zur Verbesserung der Nutzungsfreundlichkeit** geführt werden



Kriterien der Nutzungsfreundlichkeit



Anleitung zur Benutzung

Aufbau

Es gibt insgesamt:

- 13 Kriterien
- 46 Unterkriterien
- 38 Unterkriterien der Priorität “kritisch”
- 8 Unterkriterien der Priorität “optional”

Aufbau eines Kriteriums:

- Beschreibung
- Unterkriterien zur Einschätzung
 - Fragestellung und Beispiele
 - Priorität
- Beispiele (Best Practices)

Kriterium - Flexibilität

Beschreibung
Die Anwendung soll die Möglichkeiten bieten, Kriterien anzubieten, die möglich ist zu machen, zu konfigurieren und zu übertragen. Kriterien sollen bereits verfügbare Funktionen des Systems unterstützen oder sinnvoll nachstrategisch sein können und flexibel angepasst werden können.

Unterkriterien zur Einschätzung

- 1.1 Werden Möglichkeiten gegeben, einen Vorgang sicherzustellen/Personen zu kontaktieren?
- 1.2 Werden Informationen und Ressourcen zur Verfügung gestellt?
- 1.3 Werden Möglichkeiten gegeben, einen Vorgang zu konfigurieren?
- 1.4 Werden Möglichkeiten gegeben, einen Vorgang abzuheben/zu schließen?
- 1.5 Werden Möglichkeiten gegeben, einen Vorgang abzuheben/zu schließen?
- 1.6 Werden Möglichkeiten gegeben, einen Vorgang flexibel zu konfigurieren?
- 1.7 Werden Möglichkeiten gegeben, einen Vorgang flexibel zu konfigurieren?

Beispiel

Anwendung	Beispiel	Angewandte Kriterien	Angewandte Unterkriterien
...

Die Prioritäten der Unterkriterien

- Kritisches Kriterium**
Die Anwendung sollte Kriterien dieser Priorität erfüllen, um eine ausreichende Nutzungsfreundlichkeit sicherzustellen
- Optionales Kriterium**
Die Anwendung kann Kriterien dieser Priorität optional erfüllen, denn sie stellen keine Beeinträchtigung der Nutzungsfreundlichkeit dar



Vorgehensweise

Zur Einschätzung der Nutzungsfreundlichkeit wird empfohlen, die Anwendung **Schritt für Schritt** durchzugehen und **ganzheitlich alle Kriterien auf jeder Antragsseite** zu überprüfen. Aufgrund bestimmter **Nutzungsbedürfnisse, Anforderungen an die Anwendung, technischer Rahmenbedingungen** oder **Vorschriften**, kann es sein, dass bestimmte Kriterien nicht überprüft werden können

Einbeziehen von Fachexpert:innen:

Zur Überprüfung folgender Kriterien wird empfohlen einen Fachexperten einzubeziehen, um eine präzisere Einschätzung zu erhalten

- **2. Verständliche Sprache:** z.B. Experience Designer:in, Ressortexperten
- **10. Anpassung an das Endgerät:** z.B. technische/r Fachexpert:in
- **11. Assistive Technologien:** z.B. technische/r Fachexpert:in
- **12. Ansprechende Gestaltung:** z.B. Experience Designer:in
- **13. Lesbarkeit:** z.B. Experience Designer:in



Zur **Auswertung** und **Dokumentation** der Kriterien kann das **Excel-Tool** verwendet werden

Anleitung zur Auswertung

Vorgehensweise

Nach Überprüfung wird festgelegt, ob die Anwendung die jeweiligen Kriterien und Unterkriterien erfüllt oder nicht erfüllt. Daraus ergibt sich eine Gesamtauswertung x/13 Kriterien erfüllt

Gesamtauswertung: x/13 Kriterien erfüllt

- Kriterien, die **kritische Unterkriterien** haben (12/13), sind erfüllt, wenn **maximal eines der kritischen Unterkriterien nicht erfüllt** ist (Ausnahme: wenn es nur ein kritisches Unterkriterium gibt, muss dieses für die Erfüllung des Kriteriums erfüllt sein)
- Kriterien, die **ausschließlich optionale Unterkriterien** haben (1/13) sind erfüllt, wenn **mindestens ein optionales Unterkriterium erfüllt** ist

Beispiel:

Bei Überprüfung des Kriteriums Flexibilität sind 2 von 3 Unterkriterien der Priorität "kritisch" erfüllt

Auswertung:

Das Kriterium Flexibilität ist erfüllt

The screenshot shows a checklist for the criterion 'Kriterium - Flexibilität'. It contains four sub-criteria, each with a 'Beispiel' (example) and a status indicator (checkbox). The first two sub-criteria are marked as 'erfüllt' (fulfilled), while the third and fourth are marked as 'nicht erfüllt' (not fulfilled).

Sub-criterion	Beispiel	Status
1.1 Werden Möglichkeiten gegeben, einentragung zu verschieben/verschieben?	Beispiel: ...	erfüllt
1.2 Werden Möglichkeiten gegeben, einentragung zu verschieben?	Beispiel: ...	erfüllt
1.3 Werden Möglichkeiten gegeben, einentragung abzuheben/zu schließen?	Beispiel: ...	nicht erfüllt
1.4 Werden Möglichkeiten gegeben, einentragung fortzusetzen?	Beispiel: ...	nicht erfüllt

Bei **nicht erfüllten Kriterien** wird empfohlen, diese **individuell auf Erforderlichkeit zu überprüfen**. Zur Einschätzung inwieweit ein Kriterium für die Nutzungsfreundlichkeit einer Anwendung erforderlich ist, sollten folgende Aspekte berücksichtigt werden:

- **Bedürfnisse der Nutzer:innen** (z.B. Bürger:innen und Sachbearbeiter:innen)
- **Anforderungen an die Anwendung** (z.B. mobile Version)
- **Technische Rahmenbedingungen** (z.B. Abrufen von Datenbanken)
- **Vorschriften** (z.B. Datenschutz, Barrierefreiheit)



Wird die Erfüllung eines Kriteriums bzw. Unterkriteriums als nicht erforderlich eingeschätzt, sollte dies begründet werden können

Excel Tool zur Auswertung und Dokumentation (1/2)

Übersicht der Gesamtauswertung

Der Tab **Übersicht** dient ausschließlich der Übersicht der Gesamtauswertung und ist mit dem Tab **Bewertung** verknüpft

Übersicht der Kriterien und der Gesamtauswertung

Hinweise:

- Der Tab **Übersicht** dient ausschließlich der Übersicht der Gesamtauswertung und ist mit dem Tab **Bewertung** verknüpft. Hier werden **keine Eintragungen vorgenommen!**
- Der Tab **Bewertung** dient zur Eintragung der Bewertung (Erfüllung bzw. Nichterfüllung eines Kriteriums) und der Begründung
- Der Tab **Dokumentation** dient zur strukturierten Dokumentation der identifizierten Schwachpunkte und ist mit dem Tab **Bewertung** verknüpft

- Es gibt insgesamt 13 Kriterien
- Es gibt insgesamt 46 Unterkriterien
 - Davon sind 36 Priorität "kritisch"
 - Davon sind 8 Priorität "optional"
- Kriterien, die **keine** Unterkriterien haben (13/13), sind erfüllt, wenn **mindestens eines** der **kritischen Unterkriterien nicht erfüllt** ist. (Ausnahme: wenn es nur ein kritisches Unterkriterium gibt, muss dieses für die Erfüllung des Kriteriums erfüllt sein)
- Kriterien, die **ausschließlich optionale Unterkriterien** haben (1/13) sind erfüllt, wenn **zumindestens ein optionales Unterkriterium erfüllt** ist

Kriterium	Anzahl Unterkriterien	Davon kritisch	Priorität kritisch erfüllt	Davon optional	Priorität optional erfüllt	Kriterium erfüllt	gesamt
1 Transparenz durch Rückmeldung	3	3	1	0	0	0	0
2 Verständliche Sprache	5	5	0	1	0	0	0
3 Flexibilität	4	3	0	1	0	0	0
4 Effizienz	3	0	0	3	0	0	0
5 Konsistenz	3	3	0	0	0	0	0
6 Konsistenz von Fehlern	3	3	0	0	0	0	0
7 Vermeidung von Fehlern	4	3	0	1	0	0	0
8 Hilfestellung zur Fehlerbehebung	3	3	0	0	0	0	0
9 Zusatzfunktionen	4	4	0	0	0	0	0
10 Anpassung an das Endgerät	3	3	0	0	0	0	0
11 Assistive Technologien	4	4	0	0	0	0	0
12 Ansprechbare Gestaltung	5	2	0	3	0	0	0
13 Layout	3	3	0	0	0	0	0
Gesamt	46	36	1 (3%)	8 (22%)	0 (0%)		

Gesamtauswertung

Detaillierte Ansicht der Gesamtauswertung unterteilt in kritische und optionale Unterkriterien



Bewertung und Begründung

Der Tab **Bewertung** dient zur Eintragung der Bewertung (Erfüllung bzw. Nichterfüllung eines Kriteriums) und der Begründung

Bewertung der Kriterien

Hinweise:

- Die automatische Verknüpfung der Spalten **UID-Nr.** und **Beschreibung identifizierter Schwachpunkte** vom Tab **Dokumentation** zum Tab **Bewertung** kann einige Sekunden dauern.
- Die **ersten zwei Zellen sind Beispielsätze**. Bitte **löschen**, wenn Eintragungen zur Bewertung vorgenommen werden.

Auszufüllen: 1 für "erfüllt" und 0 für "nicht erfüllt"
 kritisches Unterkriterium
 optionales Unterkriterium

Kriterium	Unterkriterium	Priorität	Bewertung: Unterkriterium erfüllt/nicht erfüllt	Begründung bei Erfüllung:	Begründung bei Nichterfüllung: Beschreibung der identifizierten Schwachpunkte (Referenz vom Tab Dokumentation automatisch verknüpft)	Begründung bei Nichterfüllung: UID-Nr. (Referenz vom Tab Dokumentation automatisch verknüpft)
1 Transparenz durch Rückmeldung	1.1 Werden Nutzer immer informiert, wenn eine Aktion abgeschlossen ist?	kritisch	0			
	1.2 Werden Nutzer immer über den Status/Fortschritt informiert?	kritisch	1			
	1.3 Wird den Nutzern immer kommuniziert, welche Angaben notwendig sind?	kritisch				
	1.4 Wird das System die Landessprache der Nutzer bereit?	kritisch				
2 Verständliche Sprache	2.1 Wird die Benutzeroberfläche sprachlich klar, verständlich und einheitlich gestaltet, verständlich oder nicht?	kritisch				
	2.2 Wird die Benutzeroberfläche sprachlich klar, verständlich und einheitlich gestaltet, verständlich oder nicht?	kritisch				
	2.3 Wird die Benutzeroberfläche sprachlich klar, verständlich und einheitlich gestaltet, verständlich oder nicht?	kritisch				
	2.4 Werden Informationen/Bedienanweisungen in einfacher Sprache aufbereitet?	kritisch				
3 Flexibilität	3.1 Werden Benutzer mobile oder zusammenfaltbare Informationstechnologien unterstützt?	kritisch				
	3.2 Werden Möglichkeiten angeboten, einen Vorgang zu beenden?	kritisch				
	3.3 Werden Möglichkeiten angeboten, einen Vorgang abzubrechen?	kritisch				
	3.4 Werden Möglichkeiten angeboten, einen Vorgang wiederherzustellen?	kritisch				
4 Effizienz	4.1 Können Aufgaben automatisch werden, um Ressourcen effizienter zu nutzen, zu sparen?	kritisch				
	4.2 Können Aufgaben automatisch werden, um Ressourcen effizienter zu nutzen, zu sparen?	kritisch				
	4.3 Können Aufgaben automatisch werden, um Ressourcen effizienter zu nutzen, zu sparen?	kritisch				
	4.4 Können Aufgaben automatisch werden, um Ressourcen effizienter zu nutzen, zu sparen?	kritisch				

13 Kriterien mit jeweiligen Unterkriterien und Beispielen

Angabe der Priorität

Begründung bei Erfüllung

Begründung bei Nichterfüllung (Referenz vom Tab Dokumentation automatisch verknüpft)

Übersicht der Kriterien der Nutzungsfreundlichkeit



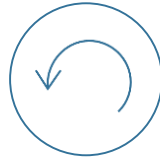
Transparenz
durch
Rückmeldung



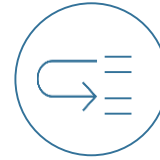
Verständliche
Sprache



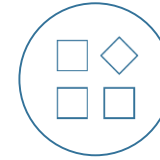
Flexibilität



Effizienz



Relevanz



Konsistenz



Vermeidung von
Fehlern



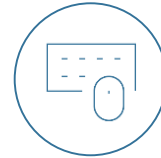
Hilfestellung zur
Fehler-
behebung



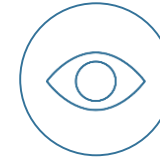
Zusatz-
informationen



Anpassung an
das Endgerät



Assistive
Technologien



Ansprechende
Gestaltung



Lesbarkeit

Kurzbeschreibung der Kriterien der Nutzungsfreundlichkeit

1 **Transparenz durch Rückmeldung**

Die Anwendung informiert die Nutzer:innen immer darüber, was gerade passiert, durch angemessenes visuelles und/oder inhaltliches Feedback

2 **Verständliche Sprache**

Die Anwendung spricht die Sprache der Nutzer:innen und verwendet vertraute Wörter, Phrasen und Konzepte. Inhalte und Informationen erscheinen in einer nachvollziehbaren und logischen Ordnung

3 **Flexibilität**

Die Anwendung soll die Möglichkeiten bieten, Aktionen abzubrechen, rückgängig zu machen, zu korrigieren und zu überspringen. Zudem sollen bereits getätigte Angaben der Nutzer:innen automatisch oder manuell zwischengespeichert werden können und Vorgänge jederzeit fortgesetzt werden können

4 **Effizienz**

Die Anwendung soll von Nutzer:innen möglichst effizient bedient werden können. Redundante Aktionen sollen vermieden werden und sich wiederholende und häufig ausgeführte Aktionen weitestgehend automatisiert und an die Präferenzen der Nutzer:innen angepasst werden

5 **Relevanz**

Die Anwendung soll sich auf die Aktion der Nutzer:innen und den Kontext konzentrieren. Es werden nur Informationen angezeigt und abgefragt, die für den jeweiligen Vorgang relevant sind, und in einer logisch relevanten Reihenfolge angeordnet

6 **Konsistenz**

Die Anwendung soll inhaltlich und in der visuellen Gestaltung konsistent sein. Nutzer:innen müssen nicht überlegen, ob unterschiedliche Wörter, Situationen und Aktionen das Gleiche bedeuten

7 **Vermeidung von Fehlern**

Besser als jede gute Fehlermeldung ist es, Fehler erst gar nicht auftreten zu lassen. Die Anwendung vermeidet fehleranfällige Situationen oder warnt die Nutzer:innen und lässt ihn die Aktion bestätigen

8 **Hilfestellung zur Fehlerbehebung**

Fehlermeldungen sollen in klarer Sprache (kein Code) formuliert sein, das Problem exakt beschreiben und eine konstruktive Lösung vorschlagen

9 **Zusatzinformationen**

Damit eine Anwendung erfolgreich benutzt werden kann, ist es teilweise notwendig, zusätzliche Informationen bereitzustellen. Zusatzinformationen sollen leicht aufzufinden und abzurufen sein und von Nutzer:innen verstanden werden können

10 **Anpassung an das Endgerät**

Die Anwendung soll sich hinsichtlich des Layouts, der Interaktionselemente¹ und der Bedienbarkeit an das jeweilige Endgerät² anpassen

11 **Assistive Technologien**

Die Anwendung soll von so vielen Nutzer:innen wie möglich genutzt werden können, unabhängig von gesundheitlichen Beeinträchtigungen und technischen Möglichkeiten. Inhalte und Interaktionselemente sollen ganzheitlich über verschiedene Technologien bedient und abgerufen werden können

12 **Ansprechende Gestaltung**

Die Anwendung soll hinsichtlich des Layouts, der Bildsprache, der Inhalte und der Interaktionselemente visuell ansprechend und verständlich gestaltet sein

13 **Lesbarkeit**

Die Anwendung soll Informationen und Aktionen in gut lesbarer Schrift und mit hohen Kontrasten bereitstellen

1 Interaktionselemente sind z.B. Eingabefelder, Buttons, Navigationselemente

2 Endgeräte sind z.B. Desktop, Tablet, Mobiltelefon

1 Kriterium – Transparenz durch Rückmeldung

- ✓ Kritisches Kriterium
- ✓ Optionales Kriterium

Beschreibung

Die Anwendung informiert die Nutzer:innen immer darüber, was gerade passiert, durch angemessenes visuelles und/oder inhaltliches Feedback

Unterkriterien zur Einschätzung

Priorität

1.1 Werden die Nutzer:innen informiert, wenn eine Aktion erfolgreich/fehlerhaft war?



Beispiel: Bestätigung bei Antragsversendung, Fehlermeldungen

1.2 Werden die Nutzer:innen über den Status/Fortschritt informiert?



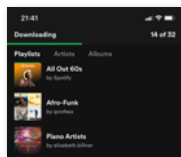
Beispiel: Ladefortschritt bei Hochladen eines Dokuments, Fortschrittsanzeige

1.3 Wird den Nutzer:innen kommuniziert, welche Angaben notwendig sind?

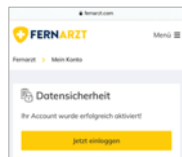


Beispiel: Kennzeichnung von Pflichtangaben vs. optional

Beispiele



Fortschrittsanzeige
Spotify



Erfolgsmeldung
Fernarzt



Ladevorgang
Doctolib

2 Kriterium – Verständliche Sprache

- ✓ Kritisches Kriterium
- ✓ Optionales Kriterium

Beschreibung

Die Anwendung spricht die Sprache der Nutzer:innen und verwendet vertraute Wörter, Phrasen und Interaktionselemente.

Unterkriterien zur Einschätzung

Priorität

2.1 Spricht das System die Landessprache der Nutzer:innen?

Beispiel: Auswahl von verschiedenen Sprachen



2.2 Werden Akronyme/Fachbegriffe/Jargon, die Nutzer:innen nicht verstehen könnten, vermieden oder erklärt?

Beispiel: Grad der Behinderung ausschreiben anstatt GdB (Tipp: Sprache mit Fachseite abklären, ggf. Nutzer:innentests durchführen)



2.3 Werden Interaktionen beschrieben anstatt mit technischen Begriffen bezeichnet?

Beispiel: Button als “Antrag absenden” beschreiben anstatt “Hier klicken”



2.4 Werden Informationen/Interaktionselemente in einfacher Sprache aufbereitet?

Beispiel: einfacher und kurzer Satzbau (anstatt verschachtelter Sätze), aktive Sprache (anstatt passiver Sprache), ausdrucksstarke Beschriftungen



2.5 Werden thematisch ähnliche oder zusammengehörende Informationen/Interaktionselemente gebündelt?

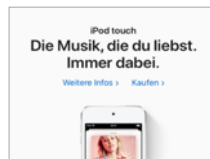
Beispiel: Filtermöglichkeiten unterteilen (z.B. Farbe, Preis, Material), Angaben in Überkategorien gliedern (z.B. Persönliche Daten, Bezahlung, Versand)



Beispiele



Sprachauswahl
Deutsche Bahn



Beschriebene Buttons “Weitere Infos” und “Kaufen”
Apple Music

3 Kriterium – Flexibilität

- ✓ Kritisches Kriterium
- ✓ Optionales Kriterium

Beschreibung

Die Anwendung soll die Möglichkeiten bieten, Aktionen abzubrechen, rückgängig zu machen, zu korrigieren und zu überspringen. Zudem sollen bereits getätigte Angaben der Nutzer:innen automatisch oder manuell zwischengespeichert werden können und Vorgänge jederzeit fortgesetzt werden können

Unterkriterien zur Einschätzung

Priorität

3.1 Werden Möglichkeiten gegeben, einen Vorgang zwischenzuspeichern/fortzusetzen?

Beispiel: automatisches oder manuelles Zwischenspeichern



3.2 Werden Möglichkeiten gegeben, einen Vorgang zu korrigieren?

Beispiel: Texteingaben korrigieren, Optionen an- und abwählen können



3.3 Werden Möglichkeiten gegeben, einen Vorgang abzubrechen/zu schließen?

Beispiel: Antrag abrechnen, Hochladen von Dokumenten abrechnen können

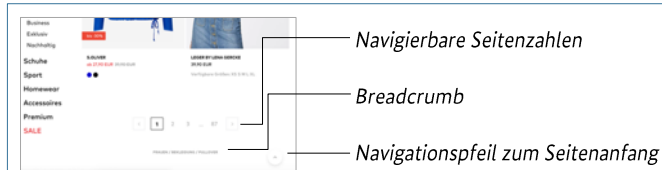


3.4 Werden Möglichkeiten gegeben, einen Vorgang flexibel zu navigieren?

Beispiel: Überspringen von Seiten durch navigierbare Fortschrittsanzeige oder Seitenzahlen



Beispiele



Navigierbare Seitenzahlen, Breadcrumb und Navigationspfeil zum Seitenanfang
About You

4 Kriterium – Effizienz

- ✓ Kritisches Kriterium
- ✓ Optionales Kriterium

Beschreibung

Die Anwendung soll von Nutzer:innen möglichst effizient bedient werden können. Redundante Aktionen sollen vermieden werden und sich wiederholende und häufig ausgeführte Aktionen weitestgehend automatisiert und an die Präferenzen der Nutzer:innen angepasst werden

Unterkriterien zur Einschätzung

Priorität

4.1 Können Angaben automatisch befüllt werden, weil die Nutzer:innen Informationen bereits angegeben haben?

Beispiel: Daten vom Nutzer:innenkonto oder bestehenden Anträgen wiederverwenden (Erstantrag/Folgeantrag)



4.2 Können Vorgänge automatisiert werden?

Beispiel: automatischer Login, automatisches Zwischenspeichern eines Antrags



4.3 Können Informationen an die Präferenzen der Nutzer:innen angepasst werden?

Beispiel: Möglichkeiten zum Filtern, Sortieren, Suchen anbieten



Beispiele



Formulare nach
Stichwörtern filtern
Elster



Verschiedene
Suchmöglichkeiten
ZDF-Mediathek

5 Kriterium – Relevanz

- ✓ Kritisches Kriterium
- ✓ Optionales Kriterium

Beschreibung

Die Anwendung soll sich auf die Aktion der Nutzer:innen und den Kontext konzentrieren. Es werden nur Informationen angezeigt und abgefragt, die für den jeweiligen Vorgang relevant sind, und in einer logisch relevanten Reihenfolge angeordnet

Unterkriterien zur Einschätzung

Priorität

- 5.1 Werden Informationen/Auswahlmöglichkeiten kurz gehalten und nur das für den jeweiligen Schritt und Kontext Notwendige mitgeteilt?** ✓
Beispiel: Hinweistexte inhaltlich auf den Punkt bringen, kurze Einleitung, wenig Fragen pro Seite, überschaubare Anzahl an möglichen Antworten
- 5.2 Sind Informationen/Interaktionselemente in einer logisch nachvollziehbaren Struktur/Reihenfolge?** ✓
Beispiel: Informationen von wichtig zu unwichtig, von generisch zu detailliert oder anhand eines Prozesses gegliedert, Schaubilder in unmittelbarer Nähe des beschriebenen Inhalts, Filtermöglichkeiten in einer logischen Reihenfolge
- 5.3 Sind die als Pflichtfelder gekennzeichneten Eingabefelder notwendig?** ✓
Beispiel: bei Kontaktangaben (Telefon, Mobil, E-Mail) nicht alle Felder pauschal als Pflichtfelder markieren, ggf. ist eine Angabe ausreichend

Beispiele



Erläuterung zur Relevanz der Angabe
SportScheck

6 Kriterium – Konsistenz

- ✓ Kritisches Kriterium
- ✓ Optionales Kriterium

Beschreibung

Die Anwendung soll inhaltlich und in der visuellen Gestaltung konsistent sein. Nutzer:innen müssen nicht überlegen, ob unterschiedliche Wörter, Situationen und Aktionen das Gleiche bedeuten

Unterkriterien zur Einschätzung

Priorität

6.1 Werden Elemente mit derselben Funktion einheitlich dargestellt in Farbe, Form, Schriftart und Schriftgröße?



Beispiel: Call-To-Action Buttons “Anmelden”, Navigationselemente, Dropdowns

6.2 Werden Elemente mit derselben Funktion einheitlich benannt?




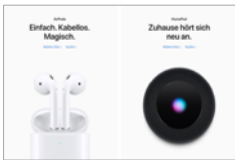
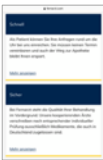
Beispiel: Verlinkung von Informationen als “Weitere Informationen”, Buttons für Hilfstexte einheitlich als “Hilfe”

6.3 Werden einheitliche Begriffe/Erläuterungen für gleiche Inhalte verwendet?



Beispiel: einheitlich “Grad der Behinderung” verwenden anstatt “Behinderungsgrad”, “Steueridentifikationsnummer” anstatt “Steuer-ID”

Beispiele

	<p>Call-To-Action-Button “Kostenlos testen” Apple Music</p>		<p>Produktdarstellung Apple Music</p>		<p>Informationsboxen Fernarzt</p>
--	---	--	---	--	---------------------------------------

7 Kriterium – Vermeidung von Fehlern

- ✓ Kritisches Kriterium
- ✓ Optionales Kriterium

Beschreibung

Besser als jede gute Fehlermeldung ist es, Fehler erst gar nicht erst auftreten zu lassen. Die Anwendung vermeidet fehleranfällige Situationen oder warnt den Nutzer:innen und lässt ihn die Aktion bestätigen

Unterkriterien zur Einschätzung

Priorität

7.1 Wird eine Vollständigkeitsprüfung durchgeführt?

Beispiel: Pflichtfelder ausgefüllt, Dokumente und zulässige Dateiformate hochgeladen



7.2 Wird auf falsche/ungültige/unplausible Angaben hingewiesen?

Beispiel: E-Mail ohne @, Mindestalter, Gehalt bei Wohngeldantrag unrealistisch



7.3 Werden bestimmte Angaben automatisch eingeschränkt/erweitert?

Beispiel: Datum für Terminbuchungen nicht in der Vergangenheit möglich



7.4 Werden Vorschläge automatisch generiert oder Eingaben korrigiert/ergänzt?

Beispiel: Vorschlag einer Behörde auf Grund des Wohnsitzes, automatische Korrektur/Ergänzung bei Suchanfragen



Beispiele



Datenauswahl nur ab
aktuellen Tag möglich
Kayak



Mindestalter 18 Jahre
ShareNow

8 Kriterium – Hilfestellung zur Fehlerbehebung

- ✓ Kritisches Kriterium
- ✓ Optionales Kriterium

Beschreibung

Die Anwendung spricht die Sprache der Nutzer:innen und verwendet vertraute Wörter, Phrasen und Interaktionselemente

Unterkriterien zur Einschätzung

Priorität

8.1 Werden Fehler/Probleme konkret und verständlich beschrieben?



Beispiel: "Fehlende Angabe" oder "Ungültige Zeichen" anstatt "Fehler aufgetreten"

8.2 Werden Fehler/Probleme visuell durch Farbe, Texte und Formen hervorgehoben?



Beispiel: Fehlermeldung als Banner, Eingabefeld farbig markiert mit Hinweis

8.3 Werden Hilfestellungen bei Fehlermeldungen angeboten?



Beispiel: Erfüllung der Passwortkriterien, Steueridentifikationsnummer (11-stellig)

Beispiele

	Hinweis-Banner Headspace		Fehlermeldung Kayak		Fehlermeldung und Hilfestellung Techniker Krankenkasse (TK)
---	-----------------------------	---	------------------------	---	--

9 Kriterium – Zusatzinformationen

- ✓ Kritisches Kriterium
- ✓ Optionales Kriterium

Beschreibung

Damit eine Anwendung erfolgreich benutzt werden kann, ist es teilweise notwendig, zusätzliche Informationen bereitzustellen. Zusatzinformationen sollen leicht aufzufinden und abzurufen sein und von Nutzer:innen verstanden werden können

Unterkriterien zur Einschätzung

Priorität

9.1 Werden Zusatzinformationen bereitgestellt, ohne die die Nutzer:innen bestimmte Vorgänge nicht ausführen könnte?



Beispiel: Hilfstext zum Begriff "Zählkinder" (Kindergeldantrag), Checkliste erforderlicher Unterlagen (Schwerbehindertenausweis), Erklärvideos zu komplexen Prozessen

9.2 Sind Zusatzinformationen leicht aufzufinden und abzurufen?



Beispiel: Informations- und Hinweisboxen, Verlinkungen, Hilfstexte, Downloads

9.3 Sind Zusatzinformationen verständlich?



Beispiel: Vermeidung von Fachbegriffen und Gesetzestexten bei Zusatzinformationen (siehe Kriterium 2. Verständliche Sprache)

Beispiele

	<p>Begriffserläuterungen als Zusatzinformation Taxfix</p>		<p>Zusatzinformationen ausklappbar ShareNow</p>
--	--	--	--

10 Kriterium – Anpassung an das Endgerät

- ✓ Kritisches Kriterium
- ✓ Optionales Kriterium

Beschreibung

Die Anwendung soll sich hinsichtlich des Layouts, der Interaktionselemente¹ und der Bedienbarkeit an das jeweilige Endgerät² anpassen

Unterkriterien zur Einschätzung

Priorität

10.1 Wird die Anwendung auf dem jeweiligen Endgerät übersichtlich dargestellt?



Beispiel: Anwendung an Bildschirmgröße angepasst, Texte lesbar

Tipp: zum Testen das Fenster des Webbrowsers verkleinern

10.2 Sind Interaktionselemente an das jeweilige Endgerät angepasst?



Beispiel: Hover-Effekt nur auf Desktop möglich, Swipe-Funktion nur auf Mobilgeräten

10.3 Sind Interaktionselemente und deren Klick-/Hover-/Tippflächen auf dem jeweiligen Endgerät bedienbar?



Beispiel: ausreichende Größe von Buttons, Dropdown öffnet sich bei Klick in das Datenfeld (nicht nur bei Klick auf den Pfeil)

Beispiele



Webseite (Desktop-Ansicht)
Deutsche Bahn



Webseite mobil
Deutsche Bahn



App iOS
Deutsche Bahn

11 Kriterium – Assistive Technologien

- ✓ Kritisches Kriterium
- ✓ Optionales Kriterium

Beschreibung

Die Anwendung soll von so vielen Nutzer:innen wie möglich genutzt werden können unabhängig von gesundheitlichen Beeinträchtigungen und technischen Möglichkeiten. Inhalte und Interaktionselemente sollen ganzheitlich über verschiedene Technologien bedient und abgerufen werden können

Unterkriterien zur Einschätzung

Priorität

11.1 Ist die Anwendung ganzheitlich über eine Tastatur und Tastaturkurzbefehle bedienbar?

Beispiel: Navigationselemente, Datenfelder, Buttons, Links über Tastatur anwählbar



11.2 Ist die Anwendung ganzheitlich durch Sprachsteuerung bedienbar?

Beispiel: Navigationselemente, Datenfelder, Buttons über Sprachsteuerung anwählbar



11.3 Sind Anwendungen zur Sprachsteuerung und Browser kompatibel?

Beispiel: Sprachsteuerung mit älteren Browser-Versionen kompatibel, ältere Anwendung zur Sprachsteuerung kompatibel mit neuen Browser-Versionen, Sprachsteuerung mit unterschiedlichen Browsern und Betriebssystemen bedienbar

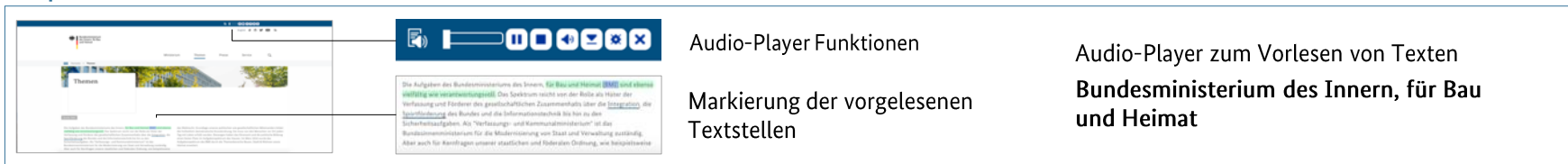


11.4 Werden Funktionen zur auditiven Informationsübermittlung bereitgestellt?

Beispiel: integrierter Audio-Player zum Vorlesen von Texten und gleichzeitiger Kennzeichnung der vorgelesenen Textpassagen



Beispiele



The image shows a screenshot of a website with a blue header and a main content area. A red box highlights a section of text. To the right of the screenshot is a blue audio player interface with various control buttons (play, pause, stop, back, forward, volume, etc.). Below the audio player is a text box containing a paragraph of German text, with the first sentence highlighted in red. The text in the box reads: "Die Aufgaben des Bundesministeriums des Innern, für Bau und Heimat (BMI) sind zentralisiert und vernetzt. Das System reicht von der Rolle als Motor der Verfassung und Förderer des gesellschaftlichen Zusammenhalts über die Integration der Bevölkerung des Bundes und die Informationsfreiheit bis hin zu den sicherheitsrelevanten Aufgaben des Verfassungsschutzministeriums als Bundesministerium für die Modernisierung von Staat und Verwaltung zuständig. Aber auch für Kernfragen unserer staatlichen und föderalen Ordnung, wie beispielsweise".

Audio-Player Funktionen

Markierung der vorgelesenen Textstellen

Audio-Player zum Vorlesen von Texten
Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat

12 Kriterium – Ansprechende Gestaltung

- ✓ Kritisches Kriterium
- ✓ Optionales Kriterium

Beschreibung

Die Anwendung soll hinsichtlich des Layouts, der Bildsprache, der Inhalte und der Interaktionselemente visuell ansprechend und verständlich gestaltet sein

Unterkriterien zur Einschätzung

Priorität

- | | |
|---|---|
| 12.1 Werden wichtige von unwichtigen Informationen unterscheidbar dargestellt?
Beispiel: wichtige Informationen in Hinweisboxen vom Fließtext hervorgehoben, wichtige Informationen fett gedruckt im Fließtext hervorheben | ✓ |
| 12.2 Werden Informationen/Interaktionselemente visuell durch eine Kombination aus Farbe, Text und Form unterscheidbar dargestellt?
Beispiel: Hinweisbanner unterscheidbar durch Farbe, Beschreibung und Icon (nicht nur durch Farbe) | ✓ |
| 12.3 Werden Informationen/Interaktionselemente visuell strukturiert?
Beispiel: Styleguide für Textelemente (Überschrift, Titel, Fließtext, Links), Call-To-Action Buttons und Hauptnavigationselemente hervorgehoben, Texte in Absätze unterteilt anstatt eines langen Textblocks, Auflockerung von Texten durch Grafiken | ✓ |
| 12.4 Stehen thematisch ähnliche oder zusammengehörende Informationen/Interaktionselemente visuell in unmittelbarer Nähe?
Beispiel: Hilfstexte neben Datenfeld, Filter- und Sortierungsfunktionen nebeneinander | ✓ |
| 12.5 Sind Bilder/Illustrationen/Grafiken/Icons ansprechend und verständlich dargestellt?
Beispiel: scharfe (nicht pixelige) Bilder, Bilder passend zum Kontext, einheitliche Icons | ✓ |

Beispiele

	<p>Ansprechende und einheitliche Illustrationen Allianz</p>		<p>Auflockerung von Texten durch Bilder und Strukturierung durch Überschriften Klarna</p>
---	--	--	--

13 Kriterium – Lesbarkeit

- ✓ Kritisches Kriterium
- ✓ Optionales Kriterium

Beschreibung

Die Anwendung soll Informationen und Aktionen in gut lesbaren Schrift und mit hohen Kontrasten bereitstellen

Unterkriterien zur Einschätzung

Priorität

13.1 Werden gut lesbare Schriftarten verwendet?



Beispiel: serifenlose Schriften bevorzugen, große Schriftstärken bevorzugen (keine leichten Schriftstärken verwenden), aufrechte Schriftlage bevorzugen (kursive Schriften nur wenn notwendig)

13.2 Werden gut lesbare Schriftgrößen verwendet?



Beispiel: Schriftgrößen an das jeweilige Endgerät anpassen, Möglichkeit zur individuellen Anpassung der Schriftgröße bereitstellen


13.3 Werden Informationen/Interaktionselemente/Gestaltungselemente kontrastreich dargestellt?




Beispiel: hohe Farbkontraste von Buttons (weißer Text auf hellgrünen Hintergrund nicht ausreichend kontrastreich), Texte in dunkelgrau oder schwarz (keine hellgrauen Texte)

Tipp: Zum Testen des Kontrasts von Schriftfarbe und Schriftgröße kann dieses Tool verwendet werden <https://contrastchecker.com/>

Beispiele



Gut lesbare Schriftarten und Schriftgrößen (Webseite und mobil)
WeShare



Kontrastmodus
Elster