

# 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 Netzes unterstützen oder sinnvoll nachstrategisch werden können und flexibel geladert 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 Informationen und Ressourcen zur Verfügung gestellt?
- 1.5 Werden Möglichkeiten gegeben, einen Vorgang abzuheben/zu schließen?
- 1.6 Werden Informationen, Verfahren und Ressourcen abzuheben/zu schließen?
- 1.7 Werden Möglichkeiten gegeben, einen Vorgang flexibel zu konfigurieren?
- 1.8 Werden Informationen und Ressourcen zur Verfügung gestellt?

**Beispiel**

Anwendung	Angewandte Kriterien	Angewandte Unterkriterien, Best Practices und Best Practices zur Bewertung
Abbildung 10		

## 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 'Flexibilität'. It contains four sub-criteria, each with a 'Beispiel' (example) and a status indicator (checkbox). The first two sub-criteria are marked as fulfilled (checked), while the third is not (unchecked).

Sub-criterion	Beispiel	Status
1.1 Werden Möglichkeiten gegeben, einentragung zu verschieben/verschieben?	Beispiel: ...	<input checked="" type="checkbox"/>
1.2 Werden Möglichkeiten gegeben, einentragung zu verschieben?	Beispiel: ...	<input checked="" type="checkbox"/>
1.3 Werden Möglichkeiten gegeben, einentragung abzuheben/zu ändern?	Beispiel: ...	<input type="checkbox"/>
1.4 Werden Möglichkeiten gegeben, einentragung zu verschieben?	Beispiel: ...	<input checked="" type="checkbox"/>

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 Prioritär "kritisch"
  - Davon sind 8 Prioritär "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
<b>Gesamt</b>	<b>46</b>	<b>36</b>	<b>1 (3%)</b>	<b>8 (2%)</b>	<b>0 (0%)</b>		

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 Beispieltexte**. Bitte **löschen**, wenn Eintragungen zur Bewertung vorgenommen werden.

**Ausfüllen: 1 für "erfüllt" und 0 für "nicht erfüllt"**

**Kritisches Unterkriterium** (rot)

**Optionales Unterkriterium** (blau)

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 Fehler immer kommuniziert, wenn eine Aktion abgeschlossen ist?	kritisch	0			
	1.2 Werden NutzerInnen über den Status/Fortschritt informiert?	kritisch	1	Für die Rückmeldung über den Status/Fortschritt ist ein Programm/Landmarken für die nächsten einen Zeitraum, in dem die Aufgabe durchgeführt wird.		
	1.3 Wird den Nutzern immer kommuniziert, welche Angaben notwendig sind?	kritisch				
	1.4 Sichert das System die Landmarken der NutzerInnen?	kritisch				
2 Verständliche Sprache	2.1 Wird die Sprache des Systems in der Landmarkensprache der NutzerInnen?	kritisch				
	2.2 Wird die Sprache des Systems in der Landmarkensprache der NutzerInnen?	kritisch				
	2.3 Wird die Sprache des Systems in der Landmarkensprache der NutzerInnen?	kritisch				
	2.4 Werden Informationen über die Sprache des Systems in der Landmarkensprache der NutzerInnen?	kritisch				
3 Flexibilität	3.1 Werden Informationen über die Sprache des Systems in der Landmarkensprache der NutzerInnen?	kritisch				
	3.2 Werden Informationen über die Sprache des Systems in der Landmarkensprache der NutzerInnen?	kritisch				
	3.3 Werden Informationen über die Sprache des Systems in der Landmarkensprache der NutzerInnen?	kritisch				
	3.4 Werden Informationen über die Sprache des Systems in der Landmarkensprache der NutzerInnen?	kritisch				
4 Effizienz	4.1 Werden Informationen über die Sprache des Systems in der Landmarkensprache der NutzerInnen?	kritisch				
	4.2 Werden Informationen über die Sprache des Systems in der Landmarkensprache der NutzerInnen?	kritisch				
	4.3 Werden Informationen über die Sprache des Systems in der Landmarkensprache der NutzerInnen?	kritisch				
	4.4 Werden Informationen über die Sprache des Systems in der Landmarkensprache der NutzerInnen?	kritisch				

13 Kriterien mit jeweiligen Unterkriterien und Beispielen

Angabe der Priorität

Begründung bei Erfüllung

Begründung bei Nichterfüllung (Referenz vom Tab Dokumentation automatisch verknüpft)

# Excel Tool zur Auswertung und Dokumentation (2/2)

## Dokumentation der identifizierten Schwachpunkte

Der Tab **Dokumentation** dient zur strukturierten Dokumentation der identifizierten Schwachpunkte und ist mit dem Tab **Bewertung** verknüpft.

**Dokumentation der identifizierten Schwachpunkte**

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

Lfd. Nr.	Referenz Unterkriterium (Bitte auswählen)	Fehlerkategorie (Bitte auswählen)	Prozessschritt im Antrag	Bezeichnung Datenfeld	Beschreibung identifizierter Schwachpunkt	Änderungsvorschlag	Screenshot (optional)	Aufwand (Bitte auswählen)	Status (Bitte auswählen)
1	1.1 Wird der Nutzer informiert, wenn eine Aktion erfolgreich/fehlgeschlagen war? (Beispiel: Bestätigung bei Antragsverweigerung)	Technischer Fehler	Unterlagen hochladen	Ausweis hochladen	Hochgeladene Datei mit Bezeichnung und Datenformat nicht sichtbar	Hochgeladene Datei mit Bezeichnung und Datenformat anzeigen		niedrig	erfasst
2	1.1 Wird der Nutzer informiert, wenn eine Aktion erfolgreich/fehlgeschlagen war? (Beispiel: Bestätigung bei Antragsverweigerung, Fehlermeldungen)	Inhaltlicher Fehler	Unterlagen hochladen	Ausweis hochladen	Fehlermeldung nicht in der Nähe des Datenfeldes beschrieben	Beschreibung des Fehlers direkt unter dem Datenfeld		mittel	in Bearbeitung

Übersicht   Bewertung   **Dokumentation**   +

Lfd.-Nr.   Referenz Unterkriterium   Fehlerkategorie   Prozessschritt im Antrag   Bezeichnung Datenfeld   Beschreibung identifizierter Schwachpunkt   Änderungsvorschlag   Screen-shot   Aufwand   Status

# Übersicht der Kriterien der Nutzungsfreundlichkeit



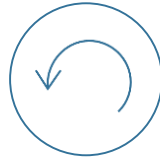
Transparenz  
durch  
Rückmeldung



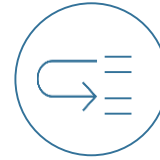
Verständliche  
Sprache



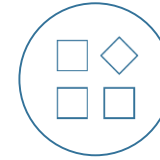
Flexibilität



Effizienz



Relevanz



Konsistenz



Vermeidung von  
Fehlern



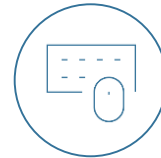
Hilfestellung zur  
Fehler-  
behebung



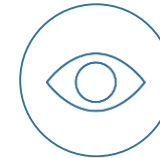
Zusatz-  
informationen



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 Interaktionselemente<sup>1</sup> und der Bedienbarkeit an das jeweilige Endgerät<sup>2</sup> 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?



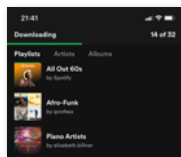
Beispiel: Ladefortschritt bei Hochladen eines Dokuments, Fortschrittsanzeige

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

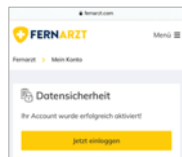


Beispiel: Kennzeichnung von Pflichtangaben vs. optional

## 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

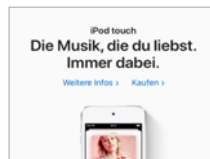
Priorität

- |  |   |
|--|---|
| <b>2.1 Spricht das System die Landessprache der Nutzer:innen?</b><br>Beispiel: Auswahl von verschiedenen Sprachen  | ✓ |
| <b>2.2 Werden Akronyme/Fachbegriffe/Jargon, die Nutzer:innen nicht verstehen könnten, vermieden oder erklärt?</b><br>Beispiel: Grad der Behinderung ausschreiben anstatt GdB (Tipp: Sprache mit Fachseite abklären, ggf. Nutzer:innentests durchführen)                | ✓ |
| <b>2.3 Werden Interaktionen beschrieben anstatt mit technischen Begriffen bezeichnet?</b><br>Beispiel: Button als “Antrag absenden” beschreiben anstatt “Hier klicken”   | ✓ |
| <b>2.4 Werden Informationen/Interaktionselemente in einfacher Sprache aufbereitet?</b><br>Beispiel: einfacher und kurzer Satzbau (anstatt verschachtelter Sätze), aktive Sprache (anstatt passiver Sprache), ausdrucksstarke Beschriftungen                            | ✓ |
| <b>2.5 Werden thematisch ähnliche oder zusammengehörende Informationen/Interaktionselemente gebündelt?</b><br>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

Navigationspfeil zum Seitenanfang

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

- |   |   |
|---|---|
| <b>5.1 Werden Informationen/Auswahlmöglichkeiten kurz gehalten und nur das für den jeweiligen Schritt und Kontext Notwendige mitgeteilt?</b><br>Beispiel: Hinweistexte inhaltlich auf den Punkt bringen, kurze Einleitung, wenig Fragen pro Seite, überschaubare Anzahl an möglichen Antworten  | ✓ |
| <b>5.2 Sind Informationen/Interaktionselemente in einer logisch nachvollziehbaren Struktur/Reihenfolge?</b><br>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 | ✓ |
| <b>5.3 Sind die als Pflichtfelder gekennzeichneten Eingabefelder notwendig?</b><br>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?




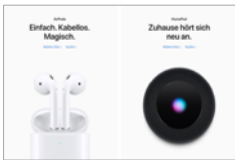
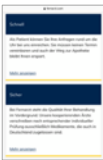
Beispiel: Verlinkung von Informationen als “Weitere Informationen”, Buttons für Hilfstexte einheitlich als “Hilfe”

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 <b>Taxfix</b></p>		<p>Zusatzinformationen ausklappbar <b>ShareNow</b></p>
---	--	---	--

# 10 Kriterium – Anpassung an das Endgerät

- ✓ Kritisches Kriterium
- ✓ Optionales Kriterium

## Beschreibung

Die Anwendung soll sich hinsichtlich des Layouts, der Interaktionselemente<sup>1</sup> und der Bedienbarkeit an das jeweilige Endgerät<sup>2</sup> 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



Die Aufgaben des Bundesministeriums des Innern, für Bau und Heimat (BMI) sind **vielfältig und vernetzt**. Das System reicht von der Rolle als Motor der Verfassung und Förderer des gesellschaftlichen Zusammenhalts über die **Integration** der **Leistungsfähigkeit** des Bundes und die Informationsfreiheit bis hin zu den **Sicherheitsaufgaben** als **Vollzugs- und Kommunikationsministerium** ist das Bundesministerium für die **Mitbestimmung** 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

- |   |   |
|---|---|
| <b>12.1 Werden wichtige von unwichtigen Informationen unterscheidbar dargestellt?</b><br>Beispiel: wichtige Informationen in Hinweisboxen vom Fließtext hervorgehoben, wichtige Informationen fett gedruckt im Fließtext hervorheben  | ✓ |
| <b>12.2 Werden Informationen/Interaktionselemente visuell durch eine Kombination aus Farbe, Text und Form unterscheidbar dargestellt?</b><br>Beispiel: Hinweisbanner unterscheidbar durch Farbe, Beschreibung und Icon (nicht nur durch Farbe)  | ✓ |
| <b>12.3 Werden Informationen/Interaktionselemente visuell strukturiert?</b><br>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 | ✓ |
| <b>12.4 Stehen thematisch ähnliche oder zusammengehörende Informationen/Interaktionselemente visuell in unmittelbarer Nähe?</b><br>Beispiel: Hilfstexte neben Datenfeld, Filter- und Sortierungsfunktionen nebeneinander  | ✓ |
| <b>12.5 Sind Bilder/Illustrationen/Grafiken/Icons ansprechend und verständlich dargestellt?</b><br>Beispiel: scharfe (nicht pixelige) Bilder, Bilder passend zum Kontext, einheitliche Icons  | ✓ |

## Beispiele

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

# 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**