Univation

#LeichtOnline

Auswertung von Befragungen zu den Usability-Tests

Befragte	■ *Nicht-teilnehmende Beobachtung:* Zwei Teilnehmende der Usability-Tests ■ *Gruppeninterview des Projektteams:* Vier Personen aus dem Projektteam der LHHH sowie eine Person eines externen IT-Dienstleisters
Datum	12.03.2024: Durchführung der Usability-Tests (durch 2id8) 28.05.2024: Durchführung des Gruppeninterviews des Projektteams (durch Univation)
Weitere Datenquellen	■ Pseudonymisierte Übersicht über Teilnehmende an den Usability Tests des Projektteams ■ Interviewleitfaden der Usability-Tests des Projektteams ■ Kurzbeschreibung des Projekts #LO

1 Erkenntnisinteresse

Mit der videobasierten Beobachtung von zwei Usability-Tests sowie einem anschließenden Gespräch mit dem Projekt- und Entwicklungsteam sollte zum einen erörtert werden, ob sich die Usability-Tests wie geplant umsetzen lassen bzw. welche Erfolgsfaktoren und Hürden im Rahmen der Umsetzung auftauchen und zum anderen, wie der im Rahmen der Usability-Tests iterativ entwickelte Prototyp durch die Beteiligten bewertet wird. Darüber hinaus dient die Begleitung der Usability-Tests der Dokumentation des Vorgehens.

Folgende übergeordnete Fragestellungen sollen durch die Beobachtung von Usability-Tests und im Rahmen eines Gruppeninterviews mit dem Projekt- und Entwicklungsteam beantwortet werden:

Tabelle 1: Datenerhebungsplan[1]

Fragestellung	Beobachtung der Usability-Tests	Gruppeninterview des Projektteams
Lassen sich die Usability-Tests wie geplant umsetzen?	x	x

[1] Legende: x = Primäre Quelle zur Beantwortung der Fragestellung, (x) = ergänzende Quelle zur Beantwortung der Fragestellung

Inwiefern gelingt es, den Prototypen wie beabsichtigt zu erarbeiten?	(x)	x
Wie bewerten die Beteiligten[2] den erarbeiteten Prototyp?	(x)	x

2 Methodik und Vorgehen

Für die Begleitung der Usability-Tests hat sich das Evaluationsteam nach Rücksprache mit den Projektverantwortlichen für eine Kombination aus **Beobachtung von zwei auf Video aufgezeichneten Usability-Tests** sowie einem anschließenden **Gruppeninterview mit den Projektverantwortlichen** und einem Mitarbeiter des externen **IT-Dienstleisters** 2id8 entschieden.

Bei der Beobachtung der Usability-Tests sichtete das Evaluationsteam nach der Durchführung zwei Videoaufzeichnungen, die regelhaft durch das Projektteam im Rahmen der Usability-Tests angefertigt werden, um einen Eindruck vom Ablauf, dem Setting sowie den beteiligten Akteur:innen zu erhalten. Es wurde bewusst auf eine teilnehmende Beobachtung vor Ort verzichtet, um Ablauf und Testsetting nicht zusätzlich zu beeinflussen. Die Beobachtung diente explizit nicht dazu, die Wirksamkeit des bzw. der erarbeiteten Prototypen hinsichtlich einer Verbesserung der Usability/ Bedienbarkeit zu bewerten. Dies ist aufgrund der Stichprobengröße und der fehlenden eindeutigen Ermittlung der individuellen Kompetenzen der Teilnehmenden vor und nach der Intervention nicht möglich.

Die Eindrücke aus den Usability-Tests wurden anschließend um weitere Informationen zur Konzeption und Durchführung ergänzt. Das **Interview mit den Projektverantwortlichen** der Lebenshilfe sowie dem externen **IT-Dienstleister** 2id8 fokussierte deshalb vorrangig die konzeptionellen Vorüberlegungen, die den Usability-Tests zu Grunde liegen, sowie etwaige Hürden und Erfolgsfaktoren in der Umsetzung. Zudem wurden die Verantwortlichen um eine Einschätzung gebeten, inwiefern es ihrer Ansicht nach gelingt, den Prototypen wie geplant zu erarbeiten. Abschließend wurden die Verantwortlichen um eine Bewertung des bisherigen Prototyps gebeten. Zum Zweck der Interviewführung wurde ein entsprechender Leitfaden erarbeitet.

2.1 Datensicherung

Das videobasierte Interview mit den Projektverantwortlichen und dem externen Dienstleister wurde mit dem Einverständnis der Befragten digital aufgezeichnet. Auf der Grundlage der Aufnahme entstand eine Dokumentation des Gesprächs, die im weiteren Verlauf als Auswertungsgrundlage diente. In dieser Dokumentation werden die Namen der Beteiligten nicht genannt. Allerdings ist aufgrund der spezifischen Funktion der beteiligten Projektverantwortlichen sowie des IT-Dienstleisters keine vollständige Anonymisierung des Gesprächs möglich.

Die Eindrücke aus den Usability-Tests wurden anonymisiert in einem Beobachtungsprotokoll festgehalten, ohne dass dabei für Dritte Rückschlüsse auf einzelne Teilnehmende möglich sind.

2.2 Datenschutz

Beobachtung der Usability-Tests

Die Lebenshilfe Hamburg zeichnete die Durchführung der Usability-Tests auf Video auf. Vorrausetzung für eine Aufnahme der Tests war die Einwilligung der Befragten. Da die Aufzeichnung in diesen Fällen zur weiteren Auswertung an die externe Evaluation weitergegeben wurde, musste eine zusätzliche Einwilligung zur Weitergabe der Aufzeichnung durch die Projektverantwortlichen von den Teilnehmenden eingeholt werden. Die Daten werden durch das Evaluationsteam streng vertraulich be-

[2] Als Beteiligte werden in diesem Zusammenhang sowohl die Mitglieder des Projektteams, die mit der Konzeption und Umsetzung der Usability-Tests befasst sind, als auch die Teilnehmenden aus der Zielgruppe Menschen mit geistiger Behinderung betrachtet.

handelt, nicht weitergegeben und zu keinem weiteren Zwecken verwendet. Nach der erfolgten Dokumentation der Aufzeichnung (deskriptive Beschreibung des Vorgehens) wurden diese umgehend vom Evaluationsteam gelöscht.

Interview mit dem Projektteam und dem externen IT-Dienstleister

Grundlage für die Erhebung ist die Einwilligung der Beteiligten. Für diesen Zweck erstellt das Evaluationsteam eine entsprechende Datenschutzinformation gemäß Art. 13 DSGVO.

3 Ergebnisdarstellung

Die Dokumentation des Interviews mit den Projektverantwortlichen und dem IT-Dienstleister sowie die Beobachtungsprotokolle der Usability-Tests bilden die Grundlage für eine inhaltanalytische Auswertung. Diese erfolgte vorrangig entlang der Fragestellungen der Evaluation (deduktiv); in einem weiteren Schritt wird das Material gegebenenfalls um weitere induktive Kategorien ergänzt. Die Ergebnisse der Auswertung werden in diesem Kapitel zusammengefasst.

3.1 Lassen sich die Usability-Tests wie geplant umsetzen?

Zweck der Usability-Tests und Konzeptionsphase

Der Zweck der Usability-Tests im Projekt #LeichtOnline ist vor allem die Bedarfsermittlung: Mit Hilfe der Tests wollten die Projektverantwortlichen herausfinden, was die konkreten Barrieren bei digitalen Angeboten für Menschen mit einer geistigen Behinderung sind und wie diese Barrieren aufgelöst werden können. Die Akquise der Teilnehmenden erfolgte über Personen aus dem Betreuungsdienst der Lebenshilfe Hamburg, die den Teilnahmeaufruf in Leichter Sprache an ihre Klient:innen weitergeleitet haben. Weitere Teilnehmende konnten aus der Selbstvertretungsgruppe sowie der Begleitgruppe von #LeichtOnline akquiriert werden. Darüber hinaus wurde der Teilnahmeaufruf über einen Verteiler an Träger und Gruppen aus dem Bereich der Behindertenhilfe mit über 200 Adressen geschickt. Zunächst wurden im Rahmen einer Feldstudie Tests mit insgesamt 12 Personen (8=männlich/4=weiblich) im Alter von 17 bis 53 Jahren durchgeführt, um einen ersten Bedarf der Zielgruppe zu ermitteln.[3] Dabei wurden zunächst „reale“ bestehende Internetseiten durch die Teilnehmenden im Einzelsetting getestet, um etwaige Nutzungshürden identifizieren zu können. Die Nutzung wurde durch das Projektteam beobachtet und entsprechende Nutzungshürden oder Probleme wurden dokumentiert. Auf Basis der gesammelten Eindrücke wurde dann ein Prototyp durch das Projektteam konzipiert, der Lösungsmöglichkeiten umfasst, um diese Nutzungshürden abzubauen. Der Prototyp wurden anschließend im Rahmen von drei Testreihen im Zeitraum März bis Mai 2024 durch insgesamt 20 Teilnehmende im Einzelsetting getestet. Eine teilnehmende Person hat in diesem Zusammenhang an zwei, eine weitere an allen drei Testreihen teilgenommen. Vier der teilnehmenden Personen waren männlich, drei weiblich. Das Alter der Teilnehmenden lag zwischen 25 und 55 Jahren. In der zweiten Jahreshälfte 2024 sollen weitere Usability-Tests stattfinden.

Verantwortlichkeiten, Testsetting und Ablauf

Das Team, das die Durchführung der Usability-Tests verantwortete, setzte sich zusammen aus der Projektleitung von #LeichtOnline, deren Stellvertretung, der Projektassistenz, sowie dem externen IT-Dienstleister.

Die Projektassistentin war zu Beginn der Feldstudien inhaltlich involviert und mitunter auch bei den Tests anwesend. In der letzten Testphase hat sich die Projektassistenz ausschließlich um die Organisation (Rekrutierung, Datenschutz, Aufwandsentschädigung, Terminerinnerungen usw.) vor und

[3] Die Teilnehmenden wurden vorab grob drei verschiedenen digitalen Kompetenzstufen (A, B, C) zugeordnet.

nach den Tests gekümmert. Der externe IT-Dienstleister verantwortet die technische Umsetzung der Usability-Tests sowie – gemeinsam mit dem Projektteam der Lebenshilfe – die inhaltliche Konzeption des Prototyps. Im Vorfeld der Programmierung werden etwaige Bedarfe der Proband:innen sowie Lösungsansätze zwischen dem Projektteam und dem IT-Dienstleister besprochen. An den Tests selbst nehmen der IT-Dienstleister (hauptverantwortlich für die Gesprächsführung), jeweils eine Person des Projektteams im Raum (zur Beantwortung von Rückfragen und zum weiterführenden „nachhaken" bei bestimmten Punkten) sowie eine weitere Person des Teams außerhalb des Raums (Anfertigen von Notizen, Aufzeichnung des Tests via Zoom) teil.

Die Usability-Tests finden stets im Einzelsetting statt. Die Tests werden in den Räumlichkeiten der Lebenshilfe durchgeführt. Der befragten Person werden im Rahmen des Tests verschiedene Testseiten gezeigt. Währenddessen werden durch den mit der Konzeption beauftragten IT-Dienstleister Fragen gestellt bzw. die befragte Person wird gebeten, bestimmte Aktionen auszuführen. Beobachtungen des Projektteams, welches den Test in einem anderen Raum über eine Kamera beobachtet und eine Bildschirmfreigabe der Testperson erhält, werden auf einem Miro Board festgehalten.

Die Tests starten zunächst mit einem kurzen *Warm-Up*, in dem die Nutzungsinteressen und Nutzungshürden der Teilnehmenden bei digitalen Angeboten erfragt werden. Es folgt ein *Button-Test* in dem untersucht wird, inwiefern die Befragten in der Lage sind, verschiedene klickbare Elemente einer Testseite (Inline Links, Buttons etc.) zu erkennen. Anschließend folgt eine kurze Befragung zur Nutzung von „Leicht Sprache" im Netz. Vor der Testung des eigentlichen Prototyps wird dieser den Teilnehmenden kurz erklärt. Dann werden verschiedene Seitenarten des Prototyps (Startseite, Übersichtsseite, Detailseite mit und ohne Leichter Sprache sowie ein Onlineformular zum ausfüllen) getestet.

Herausforderungen und Erfolgsfaktoren

Die Rekrutierung geeigneter Proband:innen hat sich aus Sicht des Projektteams sehr herausfordernd gestaltet. Dies hat auch dazu geführt, dass zwei geplante Tests aufgrund fehlender Teilnehmender nicht durchgeführt werden konnten. Die Verantwortlichen haben die Erfahrung gemacht, dass die Akquise im Rahmen einer indirekten Ansprache der Zielgruppe (über Dritte, wie Betreuer:innen oder Angehörige) sowie öffentliche Aufrufe (bspw. in MOIN – dem Newsletter der LHHH –, über Flyer und Internetseiten der LHHH) sich relativ schwierig gestaltet. Dieser Sachverhalt war aber bereits auch aus anderen Zusammenhängen bekannt.

Schon während der Feldstudie (Bedarfsermittlung) wurde deutlich, dass die Proband:innen sehr unterschiedliche Fähigkeiten im Umgang mit digitalen Angeboten mitbringen, die sich allerdings vielfach nicht im Rahmen von verschiedenen Kompetenzstufen (A, B, C) abbilden lassen. Aufgrund der stark unterschiedlichen Kompetenzen und des unterschiedlichen Nutzungsverhaltens, konnten nicht mit allen Proband:innen die gleichen aufgabenbasierten Übungen durchgeführt werden. Letztlich hat das Projektteam von einer weiteren Kategorisierung der Teilnehmenden abgesehen, *„weil wir gemerkt haben: es gibt viel zu viele Ausreißer"* (Verantwortliche aus dem Projekt #LO), die eine eindeutige Zuordnung unmöglich machen.

Auch die Methodik stellte eine besondere Herausforderung dar, weil ein vergleichbares Vorhaben mit der Zielgruppe Menschen mit Lernbehinderung vorab noch nicht durchgeführt worden ist. Gerade das Abstraktionsvermögen dieser Zielgruppe ist im Vergleich mit anderen Proband:innen deutlich geringer ausgeprägt und stellte das Team vor große Herausforderungen.

3.2 Inwiefern gelingt es, den Prototypen wie beabsichtigt zu erarbeiten?

Der IT-Dienstleister gibt an, dass die Mitwirkungsbereitschaft und die Erscheinungsrate bei den Probanden, die sich für eine Teilnahme entschieden haben, letztlich sehr hoch gewesen ist; insbesondere im Vergleich zu Usability-Tests im industriellen Bereich. Die Rückmeldungen der Teilnehmenden waren überwiegend positiv, was dazu führte, dass viele Befragte auch Interesse an einer erneuten Teilnahme im Rahmen der Usability-Tests signalisierten. Allerdings versucht das Projektteam nach Möglichkeit neue Teilnehmende zu akquirieren, um die Stichprobe zu vergrößern. Mitunter wurden Teilnehmende aber zu einem erneuten Test eingeladen, bspw., um gewonnene Einsichten aus der ersten Testung zu validieren, nachdem entsprechende Anpassungen am Prototyp im Vorfeld der zweiten Teilnahme implementiert worden sind.

3.3 Wie bewerten die Beteiligten den erarbeiteten Prototyp?

Der jetzige Prototyp kann laut des IT-Dienstleisters nicht als vollumfängliche Empfehlung im Sinne eines Produktes betrachtet werden *„weil wir in erster Linie nach kognitiv-eingeschränkten Barrieren gucken". (externer IT-Dienstleister)*:

„

Erkenntnisse aus der Durchführung der Usability-Tests wurden von den Projektverantwortlichen auf ein Miro Board übertragen, die Einträge wurden im weiteren Verlauf konsolidiert und könnten perspektivisch zu den Empfehlungen zusammengefasst werden, die in eine Handreichung oder einen Leitfaden zur Barrierefreiheit einfließen. Entsprechende erste Erkenntnisse gibt es bereits in der technischen und gestalterischen Umsetzung oder in Bezug auf Nutzungshürden, bspw. im Bereich des Context-Shifts (Video im Fullscreen, PDF oder neuer Browser-Tab) von Websites, die im Fall einer Berücksichtigung zu einer verbesserten Nutzbarkeit durch die Zielgruppe führen könnten.

Die Ergebnisse der Usability-Tests mit der Zielgruppe sind aus Sicht des IT-Dienstleisters nicht so eindeutig zu bewerten wie bei vergleichbaren Tests mit anderen Proband:innen und aufgrund ihrer hohen Diversität und der sehr unterschiedlichen Fähigkeiten der einzelnen Proband:innen nur schwer verallgemeinerbar. Letztlich ist die Testsituation für die meisten der Teilnehmenden nicht alltäglich und auch das Nutzungsverhalten unterscheidet sich stark: So wurde der Prototyp an einem Computer der Lebenshilfe getestet, obwohl nicht alle Probanden im privaten Bereich auch Zugriff auf das entsprechendes Endgerät besitzen und vielfach ausschließlich ihr Smartphone für die Internetnutzung verwenden. Aus Sicht des IT-Dienstleistenden ist es angesichts des Projektumfangs nicht möglich, einen Prototyp in Form von verschiedenen Apps für alle Endgeräte zu entwickeln, weshalb sich das Team zunächst einmal für die Desktopversion entschieden hat.[4]

3.4 Akzeptanz der Ergebnisse im Bereich von IT-Dienstleistungen

Der IT- Dienstleister sieht als zentrale Herausforderung weniger die fehlende Akzeptanz im Bereich der Programmierung und IT-Dienstleistungen als vielmehr im Bereich der Auftraggebenden, die das äußere Erscheinungsbild einer Website verantworten (bspw. Corporate Communication, Corporate-ID und Webdesign) und sich hier kompromissbereit zeigen müssen.

> *„Ich sehe die Schwierigkeiten eher in den Abteilungen der Corporate Communication, die die Apps und Produkte visuell und inhaltlich verantworten, als in der technischen Umsetzung." – externer IT- Dienstleister*

Die technischen Dienstleister richten sich vorrangig nach den an sie gestellten Anforderungen der Auftraggebenden, wie sie im Anforderungsmanagement formuliert sind.

[4] Anm.: Die nächste Version des Prototyps wird auch für eine Verwendung auf dem Smartphone bzw. Tablet optimiert.

Eine der Projektverantwortlichen berichtet in diesem Zusammenhang, dass regelmäßig Mitarbeitende aus dem Bereich IT-Dienstleistungen an den durch sie angebotenen Fortbildungen zum Thema Leichte Sprache teilnehmen, um ihren Kund:innen später entsprechende Angebote und Beratungen zum Thema Barrieren im Internet für Menschen mit kognitiven Behinderungen anbieten zu können. Bisher hat es den Projektverantwortlichen zufolge wenig Informationen zu diesem Thema gegeben. Diese Umstände haben damals auch den entscheidenden Impuls für das Projekt #LeichtOnline gegeben.

> *„Ich weiß: Da ist das Interesse groß und wenn es da Ergebnisse gibt, dann werden die sicher aufgenommen!" – Verantwortliche auf dem Projektteam von #LO*

Skalierbarkeit der Erkenntnisse aus den Usability-Tests

Eine Projektverantwortliche sitzt mittlerweile im Ausschuss der Überwachungsstelle des Bundes für Barrierefreiheit von Informationstechnik (BFIT), eine weitere beteiligt sich dort im Rahmen von verschiedenen Arbeitsgruppen. Zum Zeitpunkt des Interviews befindet sich auch eine neue Arbeitsgruppe zum Thema Barrierefreiheit für Menschen mit kognitiver Behinderung in Gründung, deren Leitung durch die beiden Projektverantwortlichen der Lebenshilfe übernommen werden soll. Dies ist nicht zuletzt ein Ergebnis der Mitarbeit der beiden Projektverantwortlichen im Ausschuss der BFIT. Sie stehen dort als Ansprechpersonen für etwaige Rückfragen in diesem Kontext zur Verfügung.

> *„Deshalb denke ich, dass das auf jeden Fall auch Einfluss nach dem Projektende über den Bereich der Behindertenhilfe hinausfinden wird, weil der Informationsbedarf gegenwärtig hoch ist, weil es dazu aktuell keine weiteren Informationen gibt." – Verantwortliche aus dem Projektteam von #LO*

Zudem sind die beiden Projektverantwortlichen zum Ende des letzten Jahres zu Sachverständigen in der Bundesinitiative *Deutschland wird barrierefrei!* im Bereich Digitales berufen worden, deren Arbeit in die Gestaltung der Gesetzgebung einfließt.