Inklusion durch User Experience

©Jan Hellbusch (1967 - 2017)
hellbusch@2bweb.de Twitter: @2bweb

User Experience

Die Frage, die sich heute stellt, ist wie User Experience dazu beitragen kann, mehr Inklusion in der digitalen Welt zu schaffen.

© Jan Hellbusch (1967 - 2017)
hellbusch@2bweb.de Twitter: @2bweb

Inklusion

" Inklusion bedeutet, dass jeder Mensch ganz natürlich dazu gehört. Egal wie du aussiehst, welche Sprache du sprichst oder ob du eine Behinderung hast."

© Jan Hellbusch (1967 - 2017)
hellbusch@2bweb.de Twitter: @2bweb

User Experience und Inklusion

Wie kann User Experience zu mehr Inklusion führen? Wie können die Individuen der folgenden Nutzergruppen zufriedengestellt werden?

- Blinde Nutzer, die Informationen akustisch oder haptisch aufnehmen?
- Sehbehinderte Nutzer, die auf Vergrößerung oder starke Kontrastverhältnisse angewiesen sind,
- Nutzer mit motorischen Einschränkungen, die vielleicht alternative Eingabemöglichkeiten einsetzen?
- Nutzer mit Lernschwierigkeiten, die eine klare und einfache Sprache besser verstehen?
- Gehörlose Nutzer, die keine akustischen Signale wahrnehmen und längere Texte in der Gebärdensprache besser verstehen?

Diese Fragen sind schwer zu beantworten, wenn jemand keine oder nur wenige Erfahrungen mit Behinderung gemacht hat. Ein UX-Profi wird bei digitalen Produkten eine robuste Programmierung, die Usability und die emotionale Ansprache im Blick haben und hoffentlich das Thema "Barrierefreiheit" in der Nähe von Usability einordnen.

© Jan Hellbusch (1967 - 2017)
hellbusch@2bweb.de Twitter: @2bweb

Barrierefreiheit ist der Schlüssel

Barrierefreiheit ist die Gebrauchstauglichkeit vor dem Hintergrund einer Behinderung.

https://bf-w.de/barrierefrei/barrierefreiheit-zugaenglichkeit.html

Damit User Experience zu mehr Inklusion führen kann, müssen drei wesentliche Schritte gemacht werden:

a) *Zunächst geht es um Minimalanforderungen, die es erlauben, dass ein Mensch mit einer Behinderung überhaupt ein digitales Produkt bedienen kann und entsprechendes Feedback erhält. Das bedeutet: Konformität eines Produkts zu den relevanten Normen.*

b) *User Experience bedeutet u.a., dass Nutzer (mit Behinderung) Aufgaben effizient erfüllen können. Nutzertests setzen deshalb die Konformität voraus.*

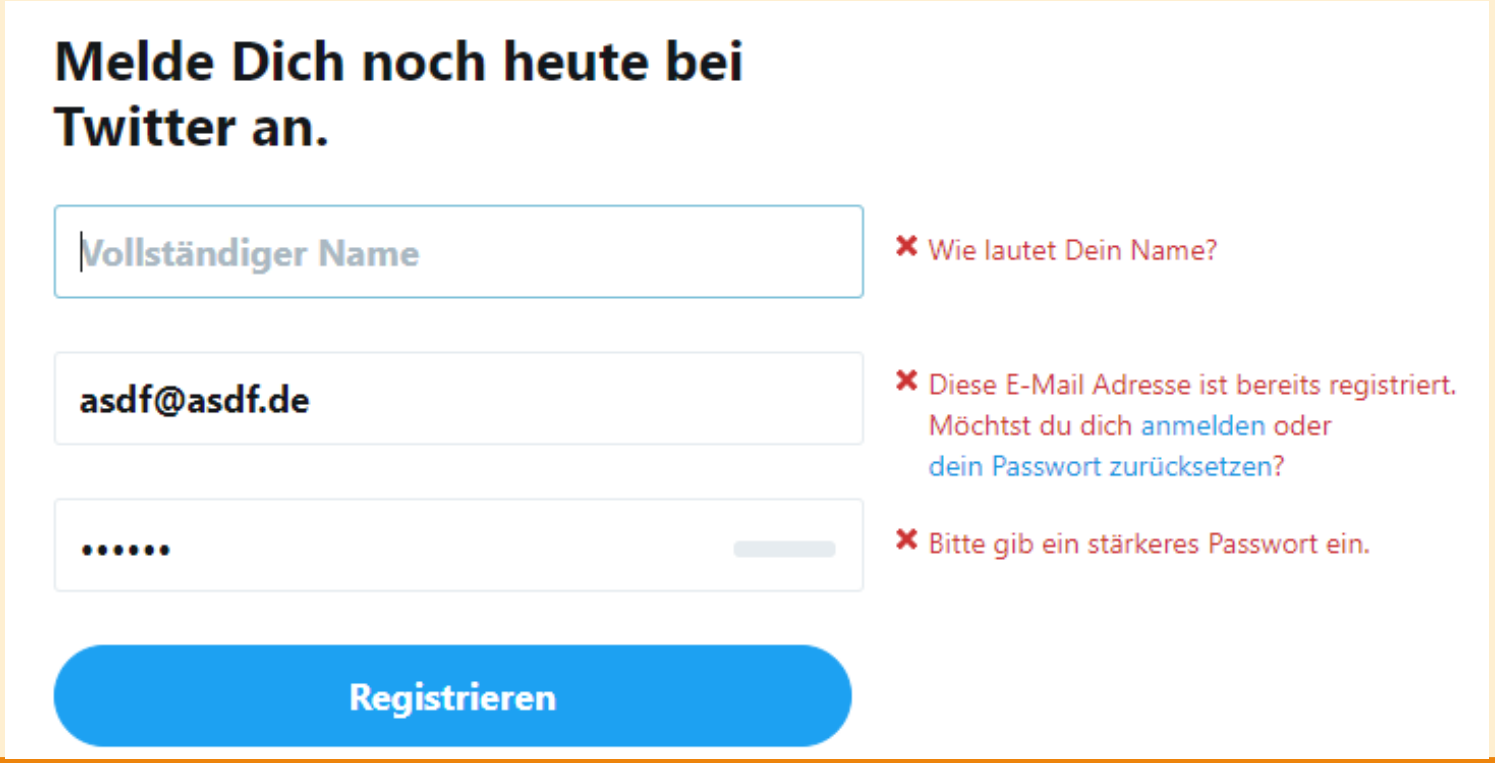
c) *Inklusion bedeutet aber mehr. Um möglichst wenige Nutzer (mit Behinderung) auszugrenzen, müssen digitale Produkte ständig verbessert werden. Die Nutzbarkeit durch Menschen mit Behinderungen muss geplant und regelmäßig evaluiert werden.*

Der dritte Punkt gehört - mit entsprechenden Erfahrungswerten - an erster Stelle.

© Jan Hellbusch (1967 - 2017)
hellbusch@2bweb.de Twitter: @2bweb

Accessibility first!

Ein Vorteil (Barrierefreiheit) ermöglicht die Nutzung für einige, bedeutet aber für keinen einen Nachteil.



© Jan Hellbusch (1967 - 2017)
hellbusch@2bweb.de Twitter: @2bweb

Richtlinien für Barrierefreiheit

Der erste Schritt zu mehr Inklusion ist die Beachtung von Richtlinien/Normen zur Barrierefreiheit; dabei ist Barrierefreiheit immer mit Einschränkungen verknüpft, die durch eine Behinderung entstehen.

Europäische Richtlinien (z.B. die Richtlinie 2016/2102) verweisen auf die EN 301 549 v1, die u.a. Anforderungen zu Themenkomplexen wie

- Hardware
- Web-basierte Inhalte
- Dokumente
- Software

enthalten.

© Jan Hellbusch (1967 - 2017)
hellbusch@2bweb.de Twitter: @2bweb

Designprinzipien für mehr Inklusion

Es gibt verschiedene Konzepte, die dem Grunde nach das Design von Produkten für möglichst viele Nutzer ohne individuelle Anpassungen erlauben soll, insbesondere

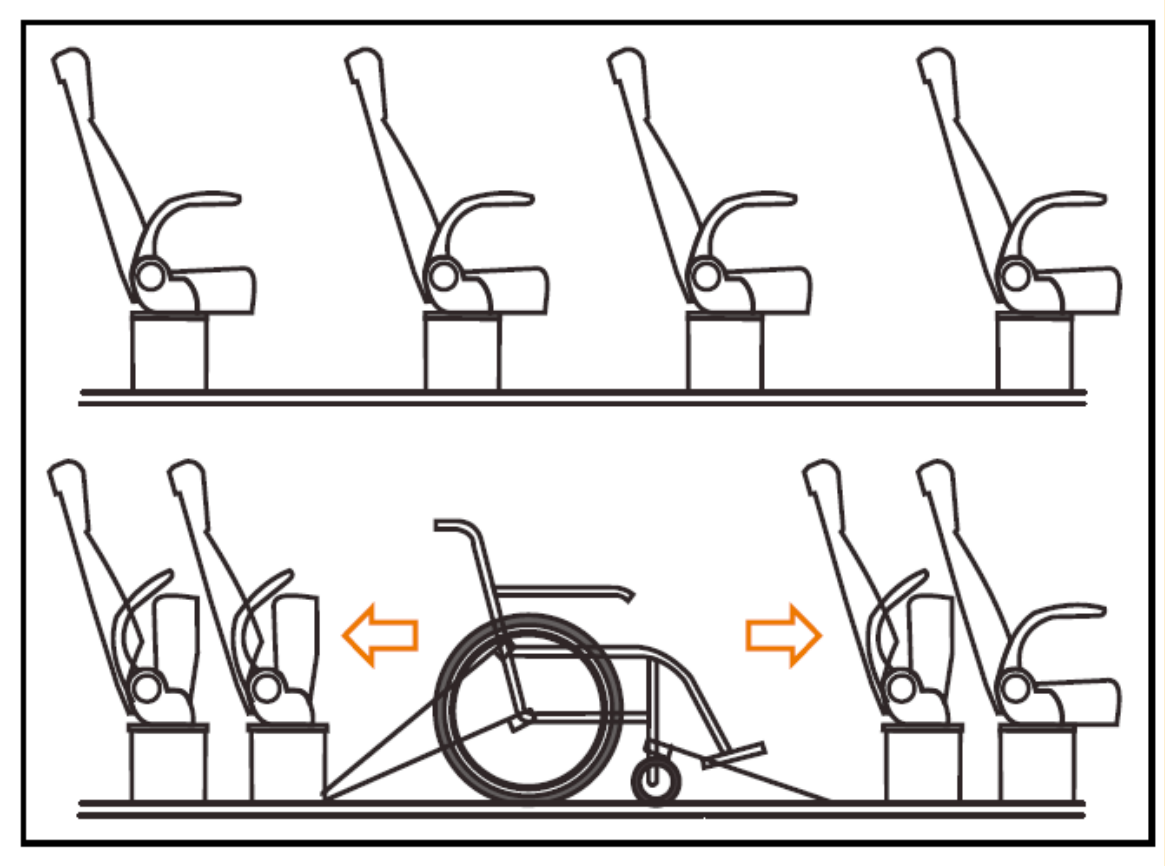
- Universal Design (USA, Behindertenrechtskonvention)
- Design for all (Europa) oder
- Inclusive Design (UK).

Obwohl die Design-Konzepte voneinander etwas abweichen, so haben sie alle das Ziel, Produkte jeglicher Art für möglichst viele Nutzer ohne individuelle Anpassung nutzbar zu machen.

© Jan Hellbusch (1967 - 2017)
hellbusch@2bweb.de Twitter: @2bweb

Beispiel Fernbusse

Fernbusse und Busbahnhöfe sind nach den Prinzipien des Universal Designs zu gestalten. U.a. sind pro Bus zwei Rollstuhlplätze zu berücksichtigen.



© Jan Hellbusch (1967 - 2017)
hellbusch@2bweb.de Twitter: @2bweb

Beispiel Geld

Die Euro-Münzen und -Geldscheine sind haptisch unterscheidbar.

© Jan Hellbusch (1967 - 2017)
hellbusch@2bweb.de Twitter: @2bweb

Beispiel Lichtsignalanlage

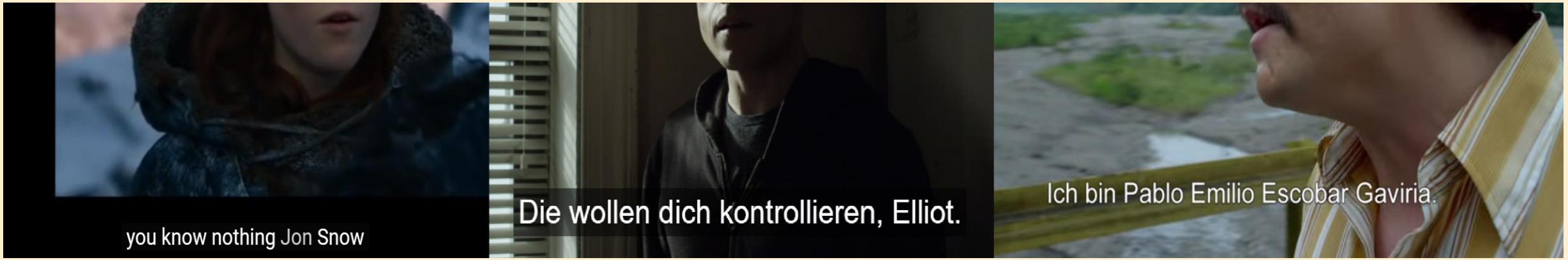
Lichtsignalanlagen müssen drei Funktionen erfüllen. Die Barrierefreiheit wird jeweils durch das 2-Sinne-Prinzip abgedeckt.

© Jan Hellbusch (1967 - 2017)
hellbusch@2bweb.de Twitter: @2bweb

Beispiel "wahrnehmbar" im Web

Insbesondere für das Web gibt es etablierte Webstandards (WCAG 2.0). Die WCAG 2.0 postuliert vier Prinzipien. Prinzip 1 zielt auf die Wahrnehmbarkeit ab, z.B.

- Grafiken (Textalternativen)
- Multimedia (Untertitel, Audiodeskription)
- Farbe/Kontraste



Quelle: HBO, Amazon und Netflix

© Jan Hellbusch (1967 - 2017)
hellbusch@2bweb.de Twitter: @2bweb

Weitere Prinzipien

Das zweite Prinzip der WCAG 2.0 betrifft die Bedienbarkeit von GUIs - per Tastatur, per Screenreader und zukünftig auch per Spracheingabe.

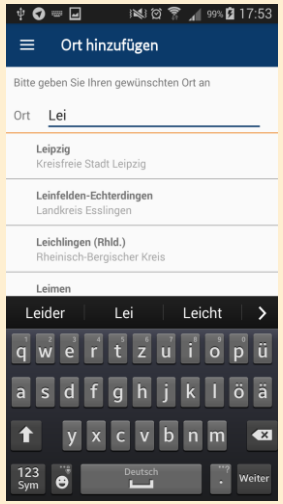
Das Prinzip "verständlich" ist auf Konformitätsstufe AA im Wesentlichen auf Formulare und dynamische Aspekte beschränkt.

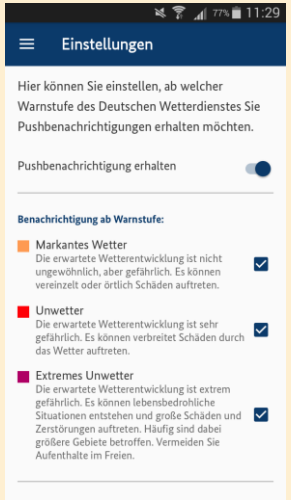
Im vierten Prinzip geht es insbesondere um die Bedienung des Accessibility-Tree für Hilfsmittel wie Screenreader (Robustheit).

© Jan Hellbusch (1967 - 2017)
hellbusch@2bweb.de Twitter: @2bweb

Apps

Auf mobilen Geräten sind die Hilfsmittel bereits on-board und müssen nur aktiviert werden!





In dieser App (NINA) waren Formulare nicht eindeutig beschriftet. Karten barrierefrei zu gestalten ist hingegen immer eine große Herausforderung.

© Jan Hellbusch (1967 - 2017)
hellbusch@2bweb.de Twitter: @2bweb

Mobile Geräte als Fernbedienung

Die Kernfunktionen sollten über Tasten und Knöpfe bedienbar sein. Komfort-Funktionen (z.B. integriertes Kochbuch) darf "ausgelagert" werden.

© Jan Hellbusch (1967 - 2017)
hellbusch@2bweb.de Twitter: @2bweb

Einsamer Wolf oder Schule?

Barrierefreiheit muss auf viele Schulter verteilt werden.

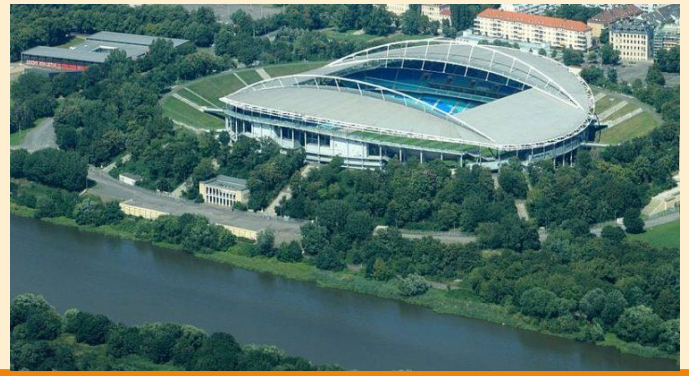
Es darf ein Chief Accessibility Evangelist bestimmt werden, aber letztlich muss jeder ein Teil der Verantwortung für die Barrierefreiheit übernehmen.

© Jan Hellbusch (1967 - 2017)
hellbusch@2bweb.de Twitter: @2bweb

Auch Rom wurde nicht an einem Tag gebaut

Denken Sie daran:

- Die Barrierefreiheit stellt die Mindestanforderungen dar.
- Dann können Nutzertests in Betracht gezogen werden. Das Verhalten der Nutzer zeigt, ob User Experience vorhanden ist; Meinungen (auch von Experten) sind zunächst nur Indizien.
- Sorgen Sie dafür, dass Barrierefreiheit geplant, organisiert und implementiert wird.



© Jan Hellbusch (1967 - 2017)
hellbusch@2bweb.de Twitter: @2bweb

Quellen der Fotos

Folie 3: Photo (c) James Keivom

Folie 17: By Philipp (Flickr: Leipzig von oben: Zentralstadion) [CC-BY-2.0 (http://creativecommons.org/licenses/by/2.0)], via Wikimedia Commons

© Jan Hellbusch (1967 - 2017)
hellbusch@2bweb.de Twitter: @2bweb