



Carmen

45 Jahre alt
Mitarbeiterin im BürgerService

SPRACHKENNTNISSE:

Spanisch (Erstsprache),
Deutsch (B1-Niveau),
Englisch (Grundkenntnisse)

KOGNITIVE

FÄHIGKEITEN:

umfassend,
multitaskingfähig

IT-KOMPETENZ:

Grundkenntnisse: E-Mails,
einfache Datenpflege,
Online-Recherche, Formulare

ARBEITSWEISE:

pragmatisch, prozess- &
lösungsorientiert,
sicherheitsbedacht

**„Ich arbeite am
Dienstlaptop -
auch da muss alles
funktionieren.
Ich will nicht immer
fragen müssen: Wenn
es einfach erklärt ist,
kann ich das auch
allein schaffen.“**

GERÄTE & TECHNIK

- **Geräte:** Windows 11 Home-Laptop (15") mit Touchscreen
- **Tastatur/Maus:** Eingebaute Laptop-Tastatur & Touchpad, Touchscreen (wird von Carmen oft primäre für die Eingabe benutzt)
- **Bildschirm:** 15" HD mit Standardhelligkeit, gelegentlich wird die Touch-Funktion am Bildschirm gesperrt
- **Hilfsmittel:** Integrierte Tooltips (Mouse-Hover), kleine Hilfenster („Was ist das?“), animierte Schritt-für-Schritt-Tutorials (Appear/Disappear-Blöcke), In-App-Guides bei neuen Anwendungen

ZIELE

- digitale Verwaltungsaufgaben sicher und korrekt ausführen – auch auf dem Laptop
- Fehler vermeiden, besonders bei Formularen oder Bürgerdaten
- Mit Software und digitalen Prozessen selbstständig zurechtkommen – ohne auf IT-Support angewiesen zu sein
→ Vermeidung von Frust durch unverständliche Technik
- Hybrid oder von zu Hause effizient arbeiten können, trotz einfacher Technik

EINFLUSSFAKTOREN

Motivierende Faktoren:

- ✓ **Einfach strukturierte Anwendungen**, verständlich ohne Schulung (ggf. mit Schritt-für-Schritt-Anleitungen mit visueller & sprachlicher Begleitung).
- ✓ **Verlässliche, visuelle Rückmeldungen:** Eindeutige Bestätigungen oder Fehlermeldungen bei Eingaben.
- ✓ **Vermeidung technischer Überforderung:** Reduktion auf das Wesentliche.
- ✓ **Vertraute Oberfläche:** optisch stabil, übersichtlich und nicht überladen.

Frustrierende Faktoren:

- ✗ **Komplexe oder überladene Benutzeroberflächen** mit vielen Untermenüs.
- ✗ **Fehlendes Responsives Design:** Software, die Mausbedienung oder Monitore voraussetzt
- ✗ **Plötzliche Layout-Änderungen & unerwartetes Verhalten:** verschwindende Buttons oder „zurückspringende“ Formulare.
- ✗ **(technische) Fehlermeldungen ohne Erklärung:** „Fehler 404“ – fehlende verständliche Hinweise.
- ✗ **Lange Einarbeitungszeit** bei neuer Software ohne Unterstützung

DETAILLIERTE USABILITY- & BARRIEREFREIHEITSANFORDERUNGEN

1. Einfache Sprache & klare Navigation

- Menüstruktur maximal zwei Ebenen tief, mit einfachen Begriffen auf B1-Niveau, keine englischen Fachbegriffe
- Icons immer mit erklärendem Text (z. B. „📁 Stammdaten“)
- UI muss für längere spanische Begriffe anpassbar sein (responsives Layout)

2. Touchpad-kompatibles Design

- Große Schaltflächen, keine Hover-over-only-Aktionen, kein Drag-and-Drop nötig
- Optimiert für Ein-Fenster-Ansicht bei kleiner Bildschirmauflösung

3. Kontextsensitive Hilfen & Tooltips

- Pop-up-Tour bei Erstnutzung („Hier klicken Sie, um...“)
- Fragezeichen-Icons für Kurzinfos direkt bei Buttons
- Fixierte Navigationsleisten („Zurück“, „Weiter“) am unteren Rand/im Sichtbereich

4. Fehlermeldungen klar und direkt verständlich

- Pflichtfelder klar markiert mit * und kurzer Erklärung
- Fehlertexte in roten Textboxen direkt unter Feldern in einfacher Sprache: „Bitte geben Sie eine gültige E-Mail-Adresse ein“