



universität
wien

DIPLOMARBEIT

Titel der Diplomarbeit

Usability der Website

des Bundesministeriums

für Unterricht, Kunst und Kultur

Schwerpunkt Interkulturalität und Mehrsprachigkeit

Verfasserin

Eugénie Horesovský

angestrebter akademischer Grad

Magistra der Philosophie (Mag.phil)

Wien, im Juli 2009

Studienkennzahl lt. Studienblatt:

A 0207401

Studienrichtung lt. Studienblatt:

Publizistik- und Kommunikationswissenschaft

Betreuer:

Dr. Manfred Bobrowsky

Zusicherung

Ich, Eugénie Horesovský, geboren am 9. Mai 1972, versichere hiermit,

dass ich die vorliegende Arbeit selbständig verfasst, ganz oder in Teilen noch nicht als Prüfungsleistung vorgelegt und keine anderen als die angegebenen Hilfsmittel benutzt habe.

Sämtliche Stellen der Arbeit, die benutzten Werken im Wortlaut oder dem Sinn nach entnommen sind, habe ich durch Quellenangaben kenntlich gemacht. Dies gilt auch für Zeichnungen, Skizzen, bildliche Darstellungen und dergleichen sowie für Quellen aus dem Internet.

Wien, Juli 2009

Eugénie Horesovský

Danksagung

Ich möchte mich bei meinen Testpersonen bedanken, die sich trotz ihres vollen Terminkalenders für die Teilnahme an meiner empirischen Untersuchung Zeit genommen haben.

Herzlichen Dank auch an meine Eltern, meine Schwester Nadja, meinen Schwager Manfred, Eva, Wolfgang, Gregor, meine ganze Familie, Freundinnen, Freunde, Kolleginnen und Kollegen,, die mir während des ganzen Studiums und des Schreibens der Diplomarbeit seelischen Halt gegeben und Mut gemacht haben, das Studium neben meiner Lehrtätigkeit als Volksschullehrerin zu meistern.

*“Searching for information on Web Sites is an
intensive frustrating experience.”*

Jared M. Spool

“Don’t find fault, find a remedy.”

Henry Ford I.

Inhaltsverzeichnis

A.	VORWORT	5
B.	EINLEITUNG	7
B.1	Kommunikationswissenschaftliche Perspektive	7
B.2	Erkenntnisinteresse und Hypothesen	8
B.3	Vorgehensweise	10
C.	BEGRIFFSKLÄRUNGEN.....	13
C.1	Zur Notwendigkeit von Begriffsklärungen	13
C.2	Usability	13
C.3	Interkulturalität	18
C.3.1	Exkurs: Bedeutung des Wortes „Kultur“	18
C.3.2	Interkulturalität.....	21
C.4	Mehrsprachigkeit	25
C.4.1	Aktive Mehrsprachigkeit.....	25
C.4.2	Passive Mehrsprachigkeit	26
C.4.3	Universale Hilfssprache	26
D.	INTERKULTURALITÄT UND MEHRSPRACHIGKEIT	27
D.1	Sprachenverhältnisse in Europa	27
D.2	Sprachenrecht.....	27
D.3	Interkulturelle Situation in Österreich.....	28
D.3.1	Bevölkerung allgemein.....	28
D.3.2	Schüler und Schülerinnen	30
E.	WEBSITE USABILITY	31
E.1	Webdesign-Elemente nach Schweibenz/Thissen	32

E.2	Webdesign-Elemente nach Nielsen	32
E.2.1	Das Seitendesign.....	33
E.2.2	Das Linken oder Verknüpfen	33
E.2.3	Inhaltsdesign	34
E.2.4	Die Homepage	35
E.2.5	Vergleich: Homepage – Subsites.....	36
E.2.6	Die Navigation.....	36
E.2.7	Die Suchfunktion.....	38
E.2.8	Die Ergebnis-Seite.....	38
E.2.9	Design für Internationalisierung.....	39
E.3	Zehn goldene Webdesign-Regeln.....	41
E.4	Schlussbemerkungen zum Kapitel.....	41
F.	WEBDESIGN-ANALYSE	43
F.1	Der Untersuchungsgegenstand.....	43
F.1.1	Homepage des BMUKK.....	44
F.1.2	„Bildung und Schulen“.....	46
F.1.3	„Unterricht und Schule“.....	47
F.1.4	„SchülerInnen mit anderen Erstsprachen als Deutsch“	48
F.1.5	„Muttersprachlicher Unterricht“	49
F.1.6	Referat für Migration und Schule.....	50
F.2	Kurzanalyse anlehnend an die Webdesign-Regeln	50
F.3	Analyse anlehnend an die Webdesign-Elemente	51
G.	ZUR METHODOLOGIE DER DATENERHEBUNG.....	53
G.1	Methoden der Usability Evaluation.....	53
G.1.1	Warum Evaluation?	53
G.1.2	Analytische Methoden.....	54
G.1.3	Empirische Methoden.....	56
G.1.4	Qualitativ versus quantitativ	60
G.2	Methoden der Befragung.....	60
G.2.1	Mündliche Befragung	60
G.2.2	Schriftliche Befragung	62

H.	DIE EMPIRISCHE UNTERSUCHUNG	63
H.1	Stichprobe	63
H.2	Rahmenbedingungen	67
H.3	Durchführung der Beobachtung	68
H.4	Durchführung der Befragung	70
I.	AUSWERTUNG DER UNTERSUCHUNG.....	73
I.1	Auswertung der Beobachtung	73
I.2	Auswertung der Befragung	80
I.3	Zusammenfassende Interpretation der Ergebnisse.....	86
J.	SCHLUSSBETRACHTUNG	93
K.	LITERATURVERZEICHNIS	99
K.1	Printquellen	99
K.2	Internetquellen	102
L.	ABBILDUNGSVERZEICHNIS.....	103
M.	TABELLENVERZEICHNIS	103
N.	ANHANG	104
N.1	Transkription der Beobachtung	104
N.2	Ausgefüllte Fragebögen der Testpersonen.....	123

A. Vorwort

Durch meine langjährige Tätigkeit als Volksschullehrerin in Wien an einer Schule mit Kindern sehr unterschiedlicher Nationalitäten, durfte ich mich über Jahre hinweg ausführlich mit den Themen Interkulturalität und Mehrsprachigkeit beschäftigen. Das Studium der Publizistik- und Kommunikationswissenschaft sollte mich noch näher an diese Themen heranbringen. Interkulturalität und Mehrsprachigkeit wurden durch die fortlaufende Zuwanderung und Globalisierung zu wesentlichen Bestandteilen des Lebens in Österreich. Kommunikation, Interkulturalität und Mehrsprachigkeit können somit als Variablen zur kulturellen und sozialen Gestaltung unserer Gesellschaft bezeichnet werden. Vor allem im Schulbereich ist der Begriff Interkulturelles Lernen nicht mehr wegzudenken. In der Schule sollen die Kinder unvoreingenommen und ungezwungen in eine interkulturelle Gesellschaft hineinwachsen. Dies wird durch verschiedene Maßnahmen und Angebote des Bundesministeriums für Unterricht, Kunst und Kultur (BMUKK) unterstützt.

In dieser Diplomarbeit soll die Website des BMUKK vor allem im Unterbereich der Website des Referats für Migration und Schule untersucht werden. Insbesondere soll die Usability dieser Website für Lehrer aus dem Volksschulbereich und Personen aus der Zielgruppe dieser Internetplattform evaluiert werden.

Die Homepage des Bundesministeriums für Unterricht, Kunst und Kultur (BMUKK) ist ein Informationsportal vor allem für Lehrer und Eltern und beinhaltet Bereiche wie Migration und Interkulturelles Lernen. Für mich als Lehrerin enthält diese Website wichtige Informationen zu verschiedenen Schulbelangen. Leider konnte ich oftmals das Gesuchte nur nach langer Recherche auf der Homepage und teilweise erst nach einer telefonischen Anfrage beim BMUKK finden. Zu denken gab mir die Tatsache, dass in der heutigen interkulturellen Zeit und in Österreich, einem Land mit hohem

Migrantenanteil, Eltern mit anderer Muttersprache als Deutsch, vermutlich kaum eine Möglichkeit haben, sich auf dieser Website zufrieden stellend zu informieren. In dieser Arbeit sollen daher mögliche Schwächen der Website bezüglich ihrer Benutzerfreundlichkeit, sowohl für Volksschullehrer als auch für gut Deutsch sprechende Personen mit Migrationshintergrund, aufgedeckt werden.

Soweit in der vorliegenden Arbeit die männliche Form für Personen (wie zum Beispiel der User, der Moderator usw.) verwendet wurde, ist diese selbstverständlich als geschlechtsneutral zu verstehen.

B. Einleitung

B.1 Kommunikationswissenschaftliche Perspektive

Bei einem kurzen Blick auf die Startseite der Website des Bundesministeriums für Unterricht, Kunst und Kultur, scheint diese sehr ansprechend zu sein und motiviert durch die farbenfrohe Gestaltung zum Blättern. Der User, im Laufe dieser Arbeit auch Nutzer genannt, öffnet eine Seite nach der anderen, hat aber nach einiger Zeit keinen Überblick mehr. Natürlich, zur Startseite und den Hauptmenüs kommt man immer, da meistens eine entsprechende Navigationsleiste bestehen bleibt. Doch innerhalb der einzelnen Bereiche fühlen sich einige User verloren, wenn sie nicht genau die Zusammenhänge und Begriffe kennen. Nachdem in der Fachliteratur noch keine veröffentlichte Analyse dieser Website auf ihre Usability aufscheint und die Bewertung der Internetseiten in den letzten Jahren an Wichtigkeit gewonnen hat, scheint es relevant, diese Website bezüglich ihrer Benutzerfreundlichkeit und möglicher Unzulänglichkeiten zu untersuchen. Vor allem, da das Internet zunehmend zur ersten Informationsquelle bei eventuellen Fragen zu verschiedenen Bereichen, beruflicher und privater Natur, geworden ist und ihm somit ein wichtiger Stellenwert im alltäglichen Leben eingeräumt werden muss. Das Wohlbefinden im Umgang mit diesem Medium und das Gefühl der Selbstständigkeit sind wesentliche Aspekte für den User, der hier Maßstäbe für sein Vermögen beziehungsweise sein Unvermögen, wie im Laufe dieser Arbeit zu ersehen ist, setzt und Fehlentscheidungen als persönliches Versagen interpretiert. Alleine aus diesem Grund, der verzweifelte Sucher auf Webseiten frustriert und verärgert, ist die Relevanz dieser Arbeit gegeben, in der Hoffnung, dass sie als Anreiz zur Verbesserung jener Bereiche dieser Website gesehen wird, die vom User noch nicht als benutzerfreundlich empfunden werden.

B.2 Erkenntnisinteresse und Hypothesen

Das Ziel dieser Arbeit ist es, die Website des Bundesministeriums für Unterricht, Kunst und Kultur auf ihre Usability zu untersuchen. Im Speziellen soll der Bildungsbereich in Bezug auf Interkulturalität und Mehrsprachigkeit evaluiert werden. Folgende Fragen werden innerhalb dieser Diplomarbeit bearbeitet.

Forschungsleitende Fragen

Hauptfrage:

Ist die Website des BMUKK für Personen mit anderer Muttersprache als Deutsch ausreichend benutzerfreundlich, um Informationen in angemessener Zeit zu finden?

1. Können Personen mit anderer Muttersprache als Deutsch Informationen auf der Website des BMUKK aus dem Bereich Migration und Schule innerhalb von vier Minuten oder mit maximal fünf Klicks finden?
2. Finden Personen mit anderer Muttersprache als Deutsch die Informationen überhaupt?
3. Finden Personen mit anderer Muttersprache als Deutsch die Informationen innerhalb von vier Minuten oder mit maximal fünf Klicks?
4. Finden Personen mit Muttersprache Deutsch die Informationen?
5. Finden Personen mit Muttersprache Deutsch im Vergleich zu Personen mit anderer Muttersprache als Deutsch die Informationen in kürzerer Zeit oder mit weniger Klicks?

Hypothesen

In dieser Arbeit werden folgende Hypothesen verifiziert oder falsifiziert:

H_{A0}: Personen mit anderer Muttersprache als Deutsch können die gewünschten Seiten auf der Website des Bundesministeriums für Unterricht, Kunst und Kultur nicht finden.

H_{A1}: Personen mit anderer Muttersprache als Deutsch können die gewünschten Seiten auf der Website des Bundesministeriums für Unterricht, Kunst und Kultur finden.

H_{B0}: Lehrer und Lehrerinnen aus dem Volksschulbereich mit Muttersprache Deutsch können die gewünschten Seiten auf der Website des Bundesministeriums für Unterricht, Kunst und Kultur nicht finden.

H_{B1}: Lehrer und Lehrerinnen aus dem Volksschulbereich mit Muttersprache Deutsch können die gewünschten Seiten auf der Website des Bundesministeriums für Unterricht, Kunst und Kultur finden.

H_{C0}: Bezüglich der Muttersprache der Testpersonen und dem Lösen der Suchaufgaben besteht keine Korrelation.

H_{C1}: Bezüglich der Muttersprache der Testpersonen und dem Lösen der Suchaufgaben besteht eine Korrelation.

H_{D0}: Bezüglich der Interneterfahrung und dem Lösen der Suchaufgaben besteht keine Korrelation.

H_{D1}: Bezüglich der Interneterfahrung und dem Lösen der Suchaufgaben besteht eine Korrelation.

H_{E0}: Personen, die die einschlägigen Begriffe im Bereich von Migration und Schule nicht kennen, können die Suchaufgaben nicht mit maximal fünf Klicks oder innerhalb von vier Minuten lösen.

H_{E1}: Personen, die die einschlägigen Begriffe im Bereich von Migration und Schule nicht kennen, können die Suchaufgaben mit maximal fünf Klicks oder innerhalb von vier Minuten lösen.

B.3 Vorgehensweise

Wie bereits ausgeführt, hat die vorliegende Diplomarbeit zum Ziel, eine Usability-Analyse der Website des Bundesministeriums für Unterricht, Kunst und Kultur zu erstellen, die sich speziell auf den Bereich der Interkulturalität und Mehrsprachigkeit im schulischen Bereich bezieht.

Die Arbeit beinhaltet sowohl einen theoretischen als auch einen empirischen Teil. Neben allgemeinen Theorien zu den Themenbereichen Webdesign und Usability, sowie einigen Begriffserklärungen zu Beginn, werden für diese Arbeit relevante Internetseiten der Website des BMUKK analysiert und bezüglich ihrer Benutzerfreundlichkeit untersucht.

Um dem Leser den Zugang zum Kontext besser zu verdeutlichen, ist es unabdingbar, für diese Arbeit wesentliche Begriffe zu definieren. Dies ist insbesondere notwendig, da der Internetbereich medial gesehen noch ein sehr junger Bereich ist, der vordergründig mit englischsprachigen Begriffen agiert und bezüglich ihrer Bedeutung oftmals abweichende Übersetzungen verwendet werden. Weiters werden die in dieser Arbeit verwendeten Begriffe im alltäglichen Sprachgebrauch teilweise sehr oberflächlich und verschiedenartig verwendet. Aus diesem Grund muss ein besonderes Augenmerk auf diese Thematik gelegt werden, um Verständnisschwierigkeiten möglichst zu vermeiden.

In weiterer Folge werden mit Hilfe bestehender Fachliteratur die Webdesign-Elemente erläutert und eine Webdesign-Analyse durchgeführt. Anschließend wird ein Überblick über die verschiedenen Methoden der Datenerhebung, im Speziellen im Bereich Usability, gegeben.

Die Untersuchung gliedert sich in drei Teile. Zuerst wird die Website des BMUKK nach ausgewählten Kriterien untersucht. Anschließend wird eine Beobachtung durchgeführt. Das heißt, die Versuchspersonen befinden sich vor dem Computermonitor und bekommen fünf Suchaufgaben gestellt. Sie sollen spezielle, von der Autorin ausgewählte Informationen auf der Website finden. Falls es den Testpersonen nicht unangenehm ist, soll die Methode des „Thinking aloud“ angewendet werden. Ein Video zeichnet die Beobachtung auf. Im Anschluss daran findet eine kurze Befragung mit Hilfe eines stark strukturierten Fragebogens statt.

C. Begriffsklärungen

C.1 Zur Notwendigkeit von Begriffsklärungen

Der erste Teil der Arbeit, wie im vorherigen Kapitel bereits erläutert, soll sich mit dem Thema aus begriffsdefinitorischer Perspektive befassen. Die, in den Wissenschaften verwendeten Termini für die verwendeten Begriffe, fordern eine begriffliche Abgrenzung, die für das Verständnis der späteren Ausführungen in dieser Arbeit notwendig sind.

C.2 Usability

Im Internet finden sich viele Definitionen von Usability. Schlagworte wie „user friendly“ und „ease of use“ kommen vor und erklären, dass Systeme in ihrer Gestaltung benutzerfreundlich sein sollen oder ein System für den User einfach in seiner Anwendung angesehen wird. „Human-Computer-Interaction“, kurz HCI, ist ein weiterer Begriff, der im Zusammenhang mit Usability erwähnt wird. Usability ist demnach auch eine Voraussetzung für eine gute Mensch-Computer-Interaktion. Diese Erklärungen spiegeln aber nur vage den Begriff der Usability wider.¹

Usability oder Benutzerfreundlichkeit bezieht sich auf den Menschen und seine computerunterstützten Anwendungen. Um möglichst rasch und einfach Informationen im Internet zu finden, ist es notwendig, dass die gesuchten Seiten für die Zielgruppe leicht verständlich und zugänglich sind. Je nach

¹vgl. Sarodnick/Brau 2006, S. 16

Anwendungskontext kommt der Usability in unterschiedlichem Ausmaß ökonomische, gesellschaftliche und rechtliche Dimension zu.²

Eine der ältesten Definitionen von Usability kommt von Eason (1984). Er sieht Usability „als Differenz zwischen potentieller Nützlichkeit eines Systems und dem Grad, bis zu dem Nutzer in der Lage und willens sind, es zu nutzen.“³

Seit 1997 gibt es eine internationale Norm, die DIN EN ISO 9241. Sie besteht aus 17 Teilen und „gilt als die maßgebliche Norm für eine Gestaltung von Systemen mit hoher Usability und setzt Maßstäbe für die Evaluation von Dialogsystemen.“⁴

Im Teil 10, den Grundsätzen der Dialoggestaltung, sind die sieben Faktoren der „User Perceived Quality“ nach Dzida, Herda und Itzfeld (1978) als Grundlage aufgegriffen worden. Diese Faktoren heißen wie folgt:

- Aufgabenangemessenheit
- Selbstbeschreibungsfähigkeit
- Erwartungskonformität
- Steuerbarkeit
- Individualisierbarkeit
- Lernförderlichkeit
- Fehlertoleranz

Diese Grundsätze können lediglich als Empfehlung und zur Unterstützung bei der Leistungsbeschreibung, Gestaltung und Bewertung angesehen werden. Sie sind voneinander meist abhängig und bieten Spielraum für Interpretationen.⁵

² vgl. http://usability.is.uni-sb.de/usability_why.php 23.5.2009

³ Sarodnick/Brau 2006, S. 17

⁴ Sarodnick/Brau 2006, S. 31

⁵ vgl. Sarodnick/Brau 2006, S. 31 f

Teil 11 der Norm befasst sich mit dem Begriff der Gebrauchstauglichkeit. Usern soll durch die Erschaffung eines gebrauchstauglichen Produktes ermöglicht werden, angestrebte Ziele im System effektiv, effizient und zufrieden stellend zu erreichen.⁶

Unter den Maßen nach Krömker (2007) wird Folgendes verstanden:

- *Effektivität*: „Die Genauigkeit und Vollständigkeit, mit der Benutzer ein bestimmtes Ziel erreichen.“
- *Effizienz*: „Der im Verhältnis zur Genauigkeit und Vollständigkeit eingesetzte Aufwand, mit dem Benutzer ein bestimmtes Ziel erreichen.“
- *Zufriedenstellung*: „Freiheit von Beeinträchtigungen und positive Einstellung gegenüber der Nutzung des Produkts.“

Da User unterschiedliche Eigenschaften mitbringen, ist die Usability eines Produktes natürlich auch nur in diesem Zusammenhang zu bewerten. Eigenschaften wie psychologische und physische Charakteristiken, Kenntnisse, Erfahrungen, Arbeits- und Aufgabencharakteristiken sind hierbei ausschlaggebend.⁷

Usability Evaluation

Eine Definition der Begriffes Evaluation ist nicht einfach, da es je nach Anwendungsgebiet eine Unzahl von Definitionen gibt. Im Bereich der Usability können folgende Gesichtspunkte eine Annäherung an den Begriff geben. Evaluation soll Handlungsalternativen bewerten und als Planungs- und Entscheidungshilfe dienen. Weiters soll sie ziel- und zweckorientiert sein, um

⁶ vgl. Sarodnick/Brau 2006, S. 35

⁷ vgl. Krömker 2007, S. 13

etwas zu überprüfen und zu verbessern. Darüber hinaus sollen die verwendeten Methoden dem aktuellen Stand wissenschaftlicher Techniken und Forschungsmethoden angepasst sein.⁸

Die Evaluation soll systematisch und nach Möglichkeit objektiv erfolgen. Der Fortschritt des zu untersuchenden Projektes ist nicht relevant. Der Untersuchungsgegenstand dieser Diplomarbeit ist eine bestehende fertige Homepage, die von Zeit zu Zeit mit neuen Informationen ergänzt wird. Spezifische Fragestellungen sollen Hinweise zur Benutzerfreundlichkeit geben und in weiterer Folge die Möglichkeit einer Verringerung eventueller Schwachstellen unter anderem im Bereich der Effektivität und Effizienz bieten.

Es kann zwischen formativer und summativer Evaluation unterschieden werden. Da es sich in dieser Arbeit um die Evaluierung einer bereits bestehenden fertig ausgearbeiteten Website handelt, kann nur eine summative Evaluation erfolgen.⁹ Sie wird am Ende des Entwicklungsprozesses angewendet und soll die Qualität des fertigen Systems bewerten. Die formative Evaluation erfolgt bereits während des Designprozesses, vor Fertigstellung des Projektes, um eventuelle Usability-Probleme aufzudecken. Mit der formativen Evaluation kann vor der weiteren Entwicklung eine Korrektur des Systems erfolgen.

Weiters können objektive und subjektive Daten unterschieden werden. Objektive Daten sind beobachtete oder gemessene Daten und subjektive Daten sind die Meinungen der User und Experten.¹⁰

⁸ Schweibenz/Thissen 2003, S. 38

⁹ vgl. Sarodnick/Brau 2006, S. 20

¹⁰ vgl. Sarodnick/Brau 2006, S. 114

C.2.1.1 Interkulturelle Usability Evaluation

Durch die unterschiedlichen Kulturen in Österreich ist es notwendig, auch diesen Aspekt hier anzuführen. Diese Arbeit beinhaltet Interkulturalität als wichtige Komponente bei der Evaluation der Website des BMUKK und da im Speziellen die Websites des Referats für Migration und Schule untersucht wurden, scheint ein kurzer Exkurs angebracht.

Bei dieser Untersuchung wird mit wenigen Personen aus einer eingeschränkten Zielgruppe gearbeitet. Daher ist die Berücksichtigung der Kulturen wenig problematisch. Vor Ort können während des Tests Unklarheiten erkannt, besprochen und analysiert werden. Anders wäre es, wenn es sich um eine weltweite inhomogene Zielgruppe handelt, denn es ist kaum möglich, alle kulturellen Ansprüche zu berücksichtigen und einzubauen. Bei der Gestaltung von grafischen Schnittstellen international vertriebener Systeme sollte beachtet werden, dass die Muttersprache, Schriftsätze und Notationen des Users unterstützt werden. Weiters sollten Texte so übersetzt werden, dass sie verständlich und nützlich sind. Wichtig ist vor allem, dass das System die Art und Weise des täglichen Lebens und der täglichen Kommunikation in verschiedenen Ländern übernehmen kann.¹¹

C.2.1.2 Usability-Probleme

Vorerst sollte erwähnt werden, dass nicht alle Probleme während des Umgangs mit einem System automatisch als Usability-Probleme bezeichnet werden können. Verständlicherweise wird ein User, der beispielsweise auf eine Website für Domänenexperten gelangt, sich eventuell nicht gut zurechtfinden, da er auch nicht der Zielgruppe entspricht. In diesem Fall kann nicht von einem Usability-Problem gesprochen werden. Personen, die über keinerlei

¹¹ vgl. Sarodnick/Brau 2006, S. 107 f

Computerkenntnisse verfügen, können natürlich ebenso wenig als repräsentativ angesehen werden.

Um ein Usability-Problem handelt es sich vermutlich dann, wenn für einen User mit ausreichend Domänenenerfahrung die Anwendung eines Systems ineffizient, problematisch, unangenehm oder sogar unmöglich ist und die erwarteten Ziele, die das System verspricht, nicht erreicht werden können.

Es können grundsätzlich zwei Arten von Usability-Problemen unterschieden werden, die offenen und die verdeckten Usability-Probleme, also Probleme, die entweder leicht ersichtlich oder schwer zu erkennen sind. Ob es sich um schwerwiegende oder leichte Probleme handelt, hängt nicht davon ab, ob sie offen oder verdeckt sind. Das ist oftmals ein Irrglaube.¹²

C.3 Interkulturalität

Da sich diese Arbeit im Speziellen mit der Usability des Referats für Migration und Schule und ähnlichen Seiten im Bereich Interkulturalität befasst, scheint es wesentlich, den Begriff der Interkulturalität zu definieren.

C.3.1 Exkurs: Bedeutung des Wortes „Kultur“

Um den Begriff der interkulturellen Kommunikation diskutieren zu können, muss grundsätzlich abgeklärt werden, was unter dem Begriff Kultur im Allgemeinen zu verstehen ist.

Kulturbegriff ist derart komplex, dass eine einzige Definition problematisch wäre. Zudem hat sich die Bedeutung des Wortes „Kultur“ in den vergangenen

¹² vgl. Sarodnick/Brau 2006, S. 22

Jahrzehnten immer wieder verändert. Zur Etymologie ist zu bemerken, dass es mehr als 164 Bedeutungen des Kulturbegriffs gibt, daher sollte der Begriff immer kritisch verwendet wird, da immer Assoziationen damit verbunden sind. Problematisch ist, dass neue Definitionen das eigentliche Problem nicht lösen.

Aus dem Lateinischen übersetzt bedeutet „colere“ drehen, wenden, bebauen, Tätigkeiten, die auf einen vollkommenen Zustand gerichtet sind. „agricola“ heißt, den Acker bebauen. Bis ins 17. Jahrhundert wurde „cultura“ im agrarischen Sinn oder metaphorisch mit Genitivattributen verwendet, danach ohne Genitiv – Kultur, kulturell. Der Geist soll bearbeitet und kultiviert werden, sodass er Früchte abwirft.

"Wer den Boden kultiviert, ist nicht recht imstande, sich selbst zu kultivieren."¹³ Dies führt zu einer Gespaltenheit zwischen der Kultur in uns und der Natur. Die Kultur des Bauern und die Kultur des Stadtmenschen beispielsweise werden unterschiedlich wahrgenommen.

C.3.1.1 Der Kulturbegriff und seine Problematik

Anfang der 1990er Jahre kommt der Kulturalismus groß in Mode. Die Rede ist in sozialem Kontext eingebettet, das heißt, es kommt zu einer Selbstreflexion beim Sprechen: Was, wer bin ich? In der Erkenntnistheorie spricht man vom so genannten „cultural turn“.

Im Zusammenhang mit der Unsichtbarmachung sozialer Probleme zugunsten der Kultur wird der Begriff Kulturalismus negativ besetzt. Es liegt eine Ethnisierung vor. Kultur wird zur Erklärung sozialer Probleme wie auch Probleme politischer Natur im Neofaschismus verwendet und unterstützt in weiterer Folge den Kulturrassismus. Obwohl nicht alle Schwierigkeiten immer unbedingt auf kulturelle Unterschiede zurückzuführen sind, werden sie

¹³ Eagleton 2001

automatisch als kulturell gelesen.¹⁴ Doch generell ist der Begriff Kultur problematisch, da er historisch nicht ganz frei von politischen Praktiken ist, denke man nur an den Kolonialismus oder antisemitischen Rassismus. Da der Kulturbegriff viel ideologische Last mit sich schleppt und in diesem Sinne vorwissenschaftlich ist und in gewissem Sinne auch vorwissenschaftlich bleibt, kann man hier auch von einem wissenschaftsimmanenten Problem sprechen.

C.3.1.2 Sphären von Kultur

- *Kultur als Schaffen (Prozess)*: Hochkultur, kultiviert, im Singular, meist ohne Adjektiv und Possessivpronomen;
- *Kultur als Determination (Ergebnis)*: Fremde Kultur, im Plural, mit Adjektiv (chinesische Kultur, islamische Kultur, „ihre“ Kultur) und Possessivpronomen, gefährdet/gefährlich.

Wenn von Kultur geredet wird, spielt die zweite Sphäre immer mit.

C.3.1.3 Kulturdefinition nach Lüsebrink

Um einen Überblick zu bewahren, ist es hilfreich, Kulturdefinitionen in Kategorien einzuteilen. Eine solche Klassifikation versucht Lüsebrink, indem er drei Kategorien vorstellt.¹⁵

Der intellektuell-ästhetische Kulturbegriff

Dieser Kulturbegriff ist mit Kunst und Bildung eng verbunden und liegt moralisch-ethischen Werten zugrunde, die durch Werke von großen Künstlern verkörpert werden. Die Elitengesellschaft (Bildungs- und Elitenkultur) trennt sich

¹⁴ vgl. Gürses 2008

¹⁵ vgl. Lüsebrink 2005, S. 10

von der breiten Masse (Massen- oder Volkskultur). Die jeweilige historische Entwicklung der Kultur bestimmt, wo die Trennlinie zu ziehen ist.

Der materielle Kulturbegriff

Der materielle Kulturbegriff, auch „instrumenteller Kulturbegriff“ genannt, leitet sich von dem Wort „agricultura“, Landwirtschaft, ab.

Der anthropologische Kulturbegriff

Diese Definition liegt der interkulturellen Kommunikation zugrunde. Die Gesamtheit der kollektiven Denk-, Wahrnehmungs- und Handlungsmuster einer Gesellschaft sind in diesem Begriff vereint.

C.3.1.4 Vorschlag einer Kulturdefinition

Heringer (2004) bezeichnet Kultur als eine Lebensform, ein Objekt besonderer Art. Seiner Ansicht nach ist sie eine menschliche Institution, die auf einem gemeinsamen Wissen basiert und durch gemeinsames menschliches Handeln entstanden ist. „Nicht, dass sie gewollt wurde. Sie ist vielmehr ein Produkt der Unsichtbaren Hand. Sie ist ein Potential für gemeinsames sinnträchtiges Handeln. Aber das Potenzial zeigt sich nur in der Performanz, im Vollzug.“¹⁶

C.3.2 Interkulturalität

Die Polysemantik von Begriffen wie Kultur und Interkulturalität führt oftmals zur Konfusion. Es gibt für Interkulturalität viele Ausgangspunkte und Motivationen wie Migration, Zwecke wie Macht und Frieden, Ansätze wie Philosophie und Kompetenz und viele mehr.

¹⁶ Heringer 2004, S. 107

In den letzten Jahrzehnten haben sich viele Bereiche gebildet. Folgende sind im deutschsprachigen Raum besonders stark vorhanden:

- Interkulturelle Kommunikation
- Interkulturelle Bildung/ Interkulturelles Lernen
- Interkulturelles Management
- Interkulturelle Kompetenz

Interkulturelle Germanistik war eine der ersten wissenschaftlichen Disziplinen im deutschsprachigen Raum. Viele andere Disziplinen bezeichneten sich ebenfalls als interkulturell. Es wird ein Unterschied zwischen interkulturell und transkulturell gemacht, aber der Begriff der Interkulturalität hat sich durchgesetzt. Nur im medizinischen Bereich wird hauptsächlich von Transkulturalität gesprochen.

C.3.2.1 Kulturelle Differenzen

Sobald über Menschen unterschiedlicher Herkunft gesprochen wird, kommt es zu kulturellen Zuschreibungen, die aus den gewonnen Erfahrungen von interkulturellen Interaktionen resultieren, jedoch auch ein Fehlerrisiko in sich bergen.

Die Individuen sind durch ihren kulturellen Hintergrund geprägt und empfinden ihre Ansichten und ihr Verhalten als „normal“. Einstellungen hinsichtlich Arbeit, Weltansicht, Kleidung, Soziale Beziehungen und Nonverbale Kommunikation, um nur einige exemplarisch anzuführen, werden je nach Kultur unterschiedlich implementiert.

In der Interkulturellen Kommunikation werden diese kulturellen Differenzen oftmals nicht wahrgenommen, da sie meist nicht bewusst erkannt werden und führen daher nicht selten zu Störungen im Verstehen des Anderen. Der

Kommunikationspartner ist vor den Kopf gestoßen oder beleidigt, da er die Zeichen des Gegenübers falsch deutet. Große Unterschiede sind beispielsweise bezüglich der Funktion und Bewertung von Topiks zu bemerken. Was bespricht man wann mit wem? Und vor allem: Worüber spricht man nicht?¹⁷

Doch Kultur ist nichts Abgeschlossenes, sondern ein dynamischer Prozess, der sich im Laufe der Geschichte entwickelt hat und sich laufend weiter entwickelt. In einem Land mit einem hohen Migrationsanteil wie Österreich, ändern sich bei den Nachkommen auch kulturelle Ansichten und Verhaltensmuster, da sie täglich im interkulturellen Kontakt stehen und damit heranwachsen. Kultur ist flexibel, jedoch nicht homogen, denn selbst in der eigenen Kultur sind nicht alle Individuen gleichgeschaltet. Es gibt hier ebenso unterschiedliche Gruppierungen mit unterschiedlichen Gewohnheiten, Ansichten und Werten.¹⁸

C.3.2.2 Interkultureller Dialog nach Gürses

Dialogbegriff

Der Begriff des interkulturellen Dialogs ist problematisch, da ein Dialog nicht nur aus Worten besteht, sondern auch als Platzhalter für Lösungen gilt. Es werden folgende Thesen¹⁹ der Verantwortlichkeit vorgetäuscht:

- Der interkulturelle Dialog löst Probleme zwischen den Kulturen ohne Probleme selbst zu bezeichnen, doch zwischen Kulturen können keine Konflikte sein, nur zwischen Menschen und Staaten.

¹⁷ vgl. Heringer 2004, S. 143

¹⁸ vgl. Heringer 2004, S. 158

¹⁹ vgl. Gürses 2008

- Kulturen können Dialoge führen, es muss keinen Krieg der Kulturen geben. Zwischen den Kulturen kann es keine Konflikte geben, nur zwischen den Subjekten, denn Kulturen haben keine Absichten.
- Solange geredet wird, wird nicht geschossen.
- Der Dialog als universelle Form der Verständigung.
- Die Welt als Tagung beziehungsweise grüner Tisch: akademische Konzepte bestimmen, das Militär diktiert und der Schwächere in der Diskussion gibt nach.

Probleme von Dialogkonzepten

- *Problem des Subjekts:* Wer führt diesen Dialog mit wem? Was ist ein interkultureller Dialog? Es können nur Vertreter von Kulturen miteinander sprechen. Doch wer vertritt wen? Wer vertritt die Minderheiten und andere?
- *Problem der Gegensätzlichkeit:* Solange geredet wird, wird nicht geschossen? Teilweise ist erst der Krieg Voraussetzung für Verhandlungen, wenn auch die Ergebnisse oftmals nicht stabil sind. Wo Positionen ganz und gar unvereinbar sind, ist oft nur eine schrittweise Lösung in Symbiose möglich.
- *Problem der Technisierung:* Die Schwachstelle des Dialogs ist, dass er sich als Allheilmittel darstellt, sich universalisiert. Mit dieser Methode kann man Probleme lösen. Interkulturalität ist die Lösung, aber was ist das Problem? Jede Kultur hat andere Schwerpunkte und Probleme, die für sie wichtig sind und gelöst werden sollen.

Ansätze

- *Beschreibender (deskriptiver) Ansatz:* Dieser Ansatz will Interkulturalität als Gegebenheit beziehungsweise Realität bewusst machen und weiter forcieren. Dies erfolgt durch Regulation, Konfliktmanagement, Kosten-Nutzen-Rechnung, Vergleichen und „das Andere“ kennen lernen. Ein solches Verständnis muss über den Ist-Zustand hinaus, auch für die Geschichte der „Kulturen“ gelten. Denn das Kultur-Bewusstsein ist bereits Form der Interkulturalität.
- *Verpflichtender (normativer) Ansatz:* Dieser Ansatz besagt, dass Interkulturalität etwas normativ Gutes und daher notwendig ist. Werte und Verhaltensformen wie Weltoffenheit und Gerechtigkeit stehen im Vordergrund. „Soll-Sätze“ werden formuliert. Diese Soll-Zukunft birgt die größte Gefahr, zu einer Leerformel zu werden, wenn die exakten wie auch die regulativen Ziele und die realistische Einschätzung zu hoch beziehungsweise falsch sind.
- *Perspektivischer Ansatz:* Dieser Ansatz sieht Kultur als Sphäre der Gesellschaft. Interkulturalität ist ein „Differenz-Denken“. Unterschiede und Ähnlichkeiten zwischen Kulturen und anderen Differenzachsen sind zu klären. Die Rolle der Kritik muss bestimmt werden.

C.4 Mehrsprachigkeit

C.4.1 Aktive Mehrsprachigkeit

Idealerweise beherrschen bei der aktiven Mehrsprachigkeit beide Gesprächspartner aktiv die Sprache des Gegenübers. Dies ist natürlich bei allen unzähligen Sprachen nicht möglich und es reicht vollkommen, wenn die Teilnehmer sich auf eine gemeinsame Sprache einigen können. Unser

Fremdsprachenunterricht fördert die aktive Beherrschung mehrerer Fremdsprachen. Bei diesem Modell gibt Ickler (1992) zu bedenken, dass es „vom Standpunkt der kommunikativen Notwendigkeiten aus gesehen unnötig luxuriös und damit unökonomisch hinsichtlich der aufzuwendenden Zeit und Mühe“²⁰ ist. Weiters bemerkt er, dass man nach dem Modell der aktiven Mehrsprachigkeit eine enorme und unbewältigbare Anzahl von Sprachen lernen müsste.

C.4.2 Passive Mehrsprachigkeit

Die passive oder „rezeptive“ Mehrsprachigkeit fordert nicht mehr die aktive Kompetenz der Fremdsprache, sondern nur mehr das Verstehen. Daher auch die Bezeichnung der „rezeptiven Mehrsprachigkeit“. Die Verstehensfähigkeit einer oder mehrerer Fremdsprachen aufrecht zu erhalten ist wesentlich einfacher als die Sprech- und Schreibfähigkeit derselben ständig frisch zu halten. Nach Ickler (1992) zielt die deutsche Schulsprachenpolitik „auf ein Mischmodell aus aktiver und rezeptiver Mehrsprachigkeit“ ab.

C.4.3 Universale Hilfssprache

Rechtlich gesehen gibt es zwei wesentlich Punkte: Zum einen hat jedes Individuum das Recht auf den Gebrauch der Muttersprache, zum anderen ebenso das Recht auf Mehrsprachigkeit und das Recht auf freie Sprachwahl. Auf den Schulunterricht bezogen, könnte hier ein Konflikt entstehen, denn so gesehen hätte beispielsweise jeder Schüler das Recht den Sachunterricht in seiner Muttersprache vermittelt zu bekommen.²¹

²⁰ Ickler 1992, S. 35

²¹ vgl. Ickler 1992, S. 32 f

D. Interkulturalität und Mehrsprachigkeit

D.1 Sprachenverhältnisse in Europa

Grundsätzlich kann man sagen, dass es auf der Erde mehr als 5000 verschiedene Sprachen gibt, obwohl die Zählungen und Schätzungen sehr variieren. Ein Grund dafür ist auf jeden Fall die herrschende Uneinigkeit bezüglich der Einordnung in eigene Sprache und Dialekt. Die angeführten Zahlenangaben sind daher ungefähre Angaben.

In Europa gibt es 34 Sprachen und die meisten Staaten sind mehrsprachig. Diese Mehrsprachigkeit führt oftmals zu Minderheitenproblemen. Der Begriff Minderheiten kann als problematisch betrachtet werden, da er eine anerkannte Mehrheit impliziert und Minderheitenschutz keine Gleichstellung gewährleistet. Der Begriff Dialekt beinhaltet eine ähnliche Problematik, da ihm quasi als Sprachvariante die Vollwertigkeit untersagt wird.²²

Im Businessbereich beschränken sich internationale Organisationen auf einige wenige Verhandlungssprachen, die zweifellos nach wirtschaftlich erfolgsversprechenden Kriterien ausgewählt werden.

D.2 Sprachenrecht

Die gemeinsame Sprache ist ein wesentlicher Faktor für das Zusammengehörigkeitsgefühl einer Nation. In der Politik wird daher die Sprache oftmals als Instrument zur Durchsetzung politischer Absichten herangezogen. Doch mehrsprachige Staaten zeigen uns, dass eine Nation nicht zwangsläufig

²² vgl. Ickler 1992, S. 29

eine einheitliche Sprache benötigt. Grundsätzlich geht es nicht um die unterschiedlichen Sprachen, sondern um die Selbstbestimmung jener Gruppen, die sozusagen einer Sprachminderheit angehören und deren Stimme speziell in politischen Belangen oftmals keinen entscheidenden Einfluss hat und somit unterdrückt wird.

D.3 Interkulturelle Situation in Österreich

Die nachfolgenden Angaben geben einen Überblick über die Bevölkerungszusammensetzung Österreichs und Wiens. Ebenso werden Daten zum Bereich Schule dargestellt. Dies soll veranschaulichen, wie notwendig es ist, die Websites auch für Personen mit Migrationshintergrund benutzerfreundlich zu gestalten; vor allem, wenn es um die Beschaffung von Informationen zum öffentlichen Lebensbereich handelt.

Bei den folgenden Daten muss bemerkt werden, dass die Bezeichnung „ausländisch“ sich auf alle Personen bezieht, die keine österreichischen Staatsbürger sind. Es wird nicht angegeben, welcher Staatsangehörigkeit sie angehören.

D.3.1 Bevölkerung allgemein

Österreich

Die Statistik Austria bietet Daten über Bevölkerung und Migrationshintergrund in Österreich an. Diese Daten sind Richtwerte und können nicht als absolute Gegebenheit angenommen werden. Alle folgenden Daten wurden am 10. Juli 2009 der Website der Statistik Austria entnommen.

Aus der Tabelle „Bevölkerung mit Migrationshintergrund im Überblick“ können die folgend angeführten Daten entnommen werden. Das

Merkmal „Migrationshintergrund“ wird in die Gruppen „zusammen“, „Zuwanderer der 1. Generation“²³ und „Zuwanderer der 2. Generation“²⁴ unterteilt. Weiters werden die Zahlen „insgesamt“ angegeben und anschließend nach Staatsangehörigkeit unterteilt. Die Zahlen sind jeweils in 1000 angegeben und beziehen sich auf die „Bevölkerung in Privathaushalten“.

Um die Zusammenhänge besser zu verstehen und die Zahlen besser vergleichen zu können, sollen für diese Arbeit die Daten in Prozent berechnet und angeführt werden. Die Prozentsätze im Folgenden sind auf eine Dezimalstelle gerundet.

Von 100 Prozent der gesamten Bevölkerung in Privathaushalten, beträgt der Anteil der Bevölkerung mit Migrationshintergrund in Österreich 17,5 Prozent und davon sind 74,8 Prozent Zuwanderer der 1. Generation und 25,2 Prozent Zuwanderer der 2. Generation.

Betrachtet man nun die Staatsangehörigkeit innerhalb des Merkmals „Migrationshintergrund“, kann Folgendes festgestellt werden: Aus EU-Ländern ohne Österreich sind 18,8 Prozent, aus einem nicht EU-Land 35,6 Prozent. Ex-Jugoslawien mit 19,5 Prozent und Türkei mit 7,3 Prozent sind gesondert angegeben.

Bundesländer im Vergleich

Sieht man sich die Aufteilung auf die einzelnen Bundesländer an, so ist Folgendes heraus zu lesen. Wien ist das Bundesland mit der höchsten Migrationsrate von 40,6 Prozent, gefolgt von Oberösterreich mit 14 Prozent und Niederösterreich mit 13 Prozent. Tirol bewegt sich mit 6 Prozent wie die Steiermark mit 7,5 Prozent und Salzburg mit 6,5 Prozent im Mittelfeld. Vorarlberg mit 5,3 Prozent und Kärnten mit 3,6 Prozent liegen im unteren Bereich. Burgenland hat mit 1,6 Prozent den geringsten Migrationsanteil.

²³ Personen, die selbst im Ausland geboren sind.

²⁴ Kinder von zugewanderten Personen, die im Inland geboren sind.

D.3.2 Schüler und Schülerinnen

Die nachfolgend angeführte Tabelle zeigt die Gesamtheit der Schüler und Schülerinnen an Österreichs Schulen im Vergleich zu jenen mit Migrationshintergrund. Um welche Nationalitäten es sich hierbei handelt, ist nicht ersichtlich. Erwähnenswert ist in diesem Zusammenhang, dass viele Kinder bereits österreichische Staatsbürger sind, obwohl sie kaum Deutsch sprechen. Wie bereits erwähnt, können die in diesem Kapitel angeführten Angaben nur ungefähre Richtwerte widerspiegeln, um sich ein Bild machen zu können.

Von der gesamten Schülerzahl in allen Schulen sind österreichweit 9,3 Prozent als ausländischen Ursprungs zu definieren. Im Bereich der Volksschulen sind es 11,4 Prozent.

Von der gesamten Schülerzahl in allen Schulen Wiens sind 16,7 Prozent ausländischer Herkunft und im Volksschulbereich liegt der Anteil bei 20,4 Prozent.

Merkmal	Schüler gesamt in 1000	ausländische Schüler in 1000	ausländische Schüler in %
Österreich – Schultypen gesamt	1,202.033	111.708	9,3
Österreich - Volksschulen	337.934	38.393	11,4
Wien – Schultypen gesamt	226.773	37.939	16,7
Wien - Volksschulen	62.008	12.654	20,4

Tabelle 1: Schüler und Schülerinnen im Schuljahr 2007/2008 ²⁵

²⁵ vgl. Statistik Austria, 10.7.2009

E. Website Usability

Der User und seine Anforderungen an ein gutes Webdesign stehen im Vordergrund bei der Erstellung einer effektiven Website. Schweibenz/Thissen (2003) beziehen sich auf Gui Bonsiepe und stellen sein ontologisches Design-Diagramm vor. Die drei Elemente „Benutzer“, „Aufgabe“ und „Werkzeug“ werden durch das Interface miteinander verbunden. Der Webdesigner sollte bei seiner Arbeit das Interface als wichtigsten Angelpunkt betrachten und sich bewusst machen, dass nur unter bestimmten Voraussetzungen User ihre Informationen aus den Daten entnehmen können. Der User muss die Daten derart präsentiert bekommen, dass ihm die Relevanz bewusst wird und das System zur Informationsbeschaffung seinen Erwartungen entsprechend reagiert.²⁶

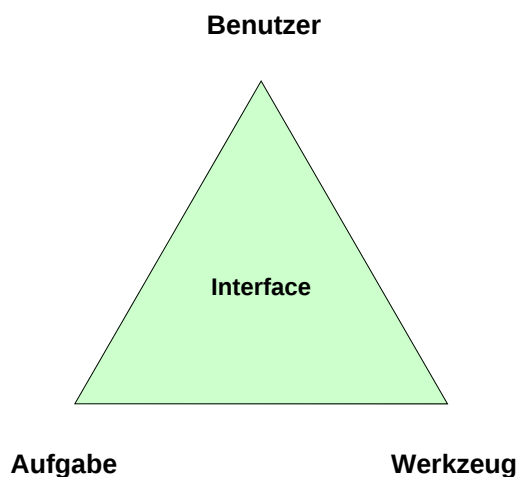


Abbildung 1: Das ontologische Design-Diagramm nach Bonsiepe

²⁶ vgl. Schweibenz/Thissen 2003, S. 24 f

E.1 Webdesign-Elemente nach Schweibenz/Thissen

Die einzelnen Elemente des Webdesigns stehen in engem Zusammenhang zu einander. Funktionalität, Ästhetik und Harmonie zeichnen ein für den User gelungenes Webdesign aus. Die nach Schweibenz/Thissen (2003) unten angeführten Elemente müssen so eingesetzt werden, dass sie vom User einerseits intuitiv erfasst werden und andererseits effektiv verwendet werden können.

- Orientierungs-Elemente
- Navigations-Elemente
- Inhalts-Elemente
- Screen-Layout-Elemente
- Emotionale Elemente
- Interaktions-Elemente

E.2 Webdesign-Elemente nach Nielsen

Nielsen (2000) führt in seinem Buch eine Liste fundamentaler Fehler im Webdesign an, die er nach mehrjähriger Beobachtung verschiedener Usability-Untersuchungen mit rund 400 Internetusern erstellt hat. Die hier aufgelisteten Fehlerquellen beziehen sich auf folgende Ebenen:

- Geschäftsmodell
- Projektmanagement
- Informationsarchitektur
- Seitendesign
- Schreibstil
- Verknüpfungsstrategie.²⁷

²⁷ vgl. Nielsen 2000, S. 15

Die folgenden Ausführungen können nur einen ausgewählten Teilbereich, der vordergründig für die Untersuchung in dieser Arbeit von Belang ist, darstellen. Die Thematik ist derart komplex, dass eine genau detaillierte Beschreibung aller Webdesign-Elemente den Umfang dieser Arbeit sprengen würde.

E.2.1 Das Seitendesign

Die Bildschirmfläche sollte den Nutzer ansprechen und Interesse am Verbleiben auf der Website erzeugen. Zuviel Navigation auf einer Seite führt zu Unübersichtlichkeit und oftmals auch zu einem verzögerten Laden der gewünschten Seiten. Zur Entspannung der Augen sind eingebaute Leerräume von Vorteil. Bis zu 80 Prozent der jeweiligen Internetseite sollten für Informationen genutzt werden. Für die Navigation sollten maximal 20 Prozent des vorhandenen Platzes eingeplant werden. Die Komplexität sollte zu Gunsten der Einfachheit in den Hintergrund gerückt werden.²⁸

E.2.2 Das Linken oder Verknüpfen

Links verbinden die Seiten untereinander und zählen zu den wesentlichsten Bestandteilen des Hypertextes. Folgende Hauptformen von Verknüpfungen werden unterschieden:

- *Links für strukturelle Navigation:* Hierbei handelt es sich um das Verknüpfen der Seiten innerhalb einer Website oder Homepage.
- *Assoziative Links innerhalb des Inhalts einer Seite:* Diese Verknüpfungen sind meist unterstrichene Wörter im Textfluss und führen zu anderen Seiten, die mehr Informationen zu dem Begriff oder Thema geben.

²⁸ vgl. Nielsen 2000, S. 18 ff

- „*See also Links*“: Diese Verlinkung soll Usern helfen, weitere Informationen auf anderen Seiten zu finden, falls die aktuelle Internetseite nicht die gewünschten und gesuchten Informationen enthält.

Die Anker der Verlinkungen sollten in ihrer textlichen Länge, also Anzahl der Wörter, kurz gehalten werden. Nielsen (2000) empfiehlt, sich auf zwei bis vier Wörter zu beschränken. Der Link soll somit als Blickfang bei der Suche dienen. Texte wie „Klicken Sie hier“ sollten unbedingt vermieden werden, da sie an und für sich keine näheren Informationen enthalten und somit kaum das Interesse des Users erwecken.²⁹

E.2.3 Inhaltsdesign

Die Texte sollten möglich kurz gehalten werden, da die Lesegeschwindigkeit vor dem Bildschirm einerseits langsamer ist und andererseits der User schneller ermüdet. Weiters ist das Scrollen beim Lesen eines Textes für einige Internetnutzer unerwünscht. Um eine schnelle Lesbarkeit zu gewährleisten, ist es ratsam, die Artikel mit sinnvollen aussagekräftigen Überschriften in zwei oder drei Ebenen zu unterteilen. Layouthilfen unterschiedlicher Art helfen uniforme Textabschnitte zu unterteilen. Durch farbiges „Highlighting“ können Schlüsselbegriffe die Aufmerksamkeit des Users erwecken.³⁰

Um dem User das Auffinden der gesuchten Informationen zu erleichtern, ist es sinnvoll, mit einer kurzen Zusammenfassung lange Textpassagen einzuleiten. Die Sprache sollte möglichst einfach und die Sätze eher kurz gehalten werden. Statt langwierige und detaillierte Texte auf einer Seite anzuführen, ist es sinnvoll, auf Hypertext-Links zurückzugreifen. Dort kann sich der User dann noch genauer zu einem Thema informieren. Links, die auf Textabschnitte innerhalb einer Seite springen und somit das Scrollen bei langen

²⁹ vgl. Nielsen 2000, S. 51 ff

³⁰ vgl. Nielsen 2000, S. 101 ff

Seiten umgehen, können beim Nutzer viel Verwirrung schaffen, da ihm oftmals nicht bewusst ist, dass er sich noch immer auf der selben Internetseite befindet.³¹

Um auf einer Website Texte oder andere Seiten zu finden, ist es notwendig, die Seitentitel in der Suchfunktion eingeben zu können. Der Titel muss laut Nielsen (2000) den Inhalt der Website in 40 bis 60 Buchstaben wiedergeben können. Jede Seite benötigt ihren eigenen Seitentitel, um gefunden zu werden. Der Titel sollte bestmöglich jenes Wort enthalten, das die Internetseite am besten beschreibt.³²

Um die Lesbarkeit bezüglich Text mit Hintergrund zu gewährleisten, sollten die Farben so gewählt werden, dass sie einen starken Kontrast bilden. Schwarze Schrift auf weißem Hintergrund bildet selbstverständlich den größten Kontrast. Der Hintergrund sollte möglichst schlicht an Musterung oder einfärbig gehalten werden. Um speziell auf User mit leichten Sehbeeinträchtigungen einzugehen, ist es ratsam, die Texte groß genug anzubieten. Weiters wird durch einen statischen und linksbündigen in Gemischtantiqua geschriebenen Text die Lesbarkeit enorm verbessert.³³

E.2.4 Die Homepage

Die mit Abstand wichtigste Seite einer jeden Website ist sicherlich die Homepage. Sie sollte User ansprechen und zum längeren Verweilen, Durchsuchen und Lesen animieren. Obwohl sich das Layout generell durch alle Seiten, also die Homepage wie auch die inneren Seiten, ziehen sollte, besteht die Möglichkeit, die Homepage der Website anders zu gestalten. Eventuell könnten größere Logos angebracht werden. Die Fragen „Wo bin ich?“ und „Was macht diese Website?“ sollten hier für den User beantwortet werden. Der

³¹ vgl. Nielsen 2000, S. 111 ff

³² vgl. Nielsen 2000, S. 123

³³ vgl. Nielsen 2000, S. 126

Zweck der Website ist im Idealfall also klar erkennbar. Nielsen (2000) betont zudem, dass auf der Homepage die Home-Schaltfläche weggelassen werden sollte, da dies den User eventuell verwirrt, wenn er darauf klickt und sich noch einmal dieselbe Seite öffnet. Da viele Internetuser meist die Suchfunktion dem Durchklicken einer Website von Link zu Link bevorzugen, ist es fast unerlässlich, im oberen Teil des Bildschirms ein Suchfeld anzubieten.³⁴

Nach Nielsen (2000) sollte die Homepage jedenfalls ein Verzeichnis mit den Hauptinhaltsgebieten der Website, eine Zusammenfassung der wichtigsten Themen und eine Suchfunktion aufweisen.

E.2.5 Vergleich: Homepage – Subsites

Vorerst ist es wesentlich zu erwähnen, dass auf allen Subsites der Website-Name ersichtlich sein sollte, damit auch User, die eventuell indirekt, durch Verlinkungen von anderen Seiten dorthin gelangt sind, Klarheit darüber haben, auf welcher Website sie sich momentan befinden. Allgemeine Dinge wie Begrüßungen und Übersichten sollten möglichst nur auf der Homepage angeführt werden. Durch einen Link zur Homepage, bevorzugt links oben auf jeder Seite, können diese Informationen leicht abgerufen werden. Meist besteht auch die Möglichkeit, auf das Logo der Website zu klicken, um somit zur Homepage der Website zu gelangen. Doch ungeübten Internetusern ist dies oft nicht bewusst, daher sollte der Link „Home“ weiterhin geführt werden.³⁵

E.2.6 Die Navigation

Um dem User die Übersichtlichkeit zu erleichtern, ist es empfehlenswert, ihm Unterstützung, beispielsweise in Form einfacher „Go to“-Hyperlinks,

³⁴ vgl. Nielsen 2000, S. 166 ff

³⁵ vgl. Nielsen 2000, S. 178

anzubieten. Die Navigationsoberflächen sollen die folgenden drei Fragen der Orientierung beantworten können.

Wo bin ich?

User, die die Struktur einer Website nicht verstehen, verlieren nach dem Folgen einiger Links oft die Orientierung. Alle Seiten einer Website sollten dementsprechend mit Logos oder ähnlichem gekennzeichnet werden, damit der User weiß, auf welcher Website er sich befindet. Layouts sollten laut Nielsen (2000) ähnlich anderer Websites aufgebaut sein, damit der User seine Interneterfahrungen in die Navigation übernehmen kann und nicht Neues erlernen muss. Durch Hervorhebung des Bereichs, in dem sich der User gerade befindet, wird die Website-Struktur nachvollziehbar. Das Logo sollte sich bezüglich seiner Platzierung an der Leserichtung der jeweiligen Sprache orientieren. Im deutschen Sprachgebrauch wäre es am linken oberen Rand zu platzieren.

Wo bin ich gewesen?

Die Zurück-Schaltfläche auf der Navigationsleiste bringt den User zur zuvor besuchten Seite. Die History-Liste reiht in chronologischer Folge die zuletzt besuchten Seiten an. Bereits besuchte Seiten werden mit Hypertext-Links in einer anderen Farbe angezeigt. Die Links sind zur besseren Übersicht in den üblicherweise verwendeten Farben anzuführen.

Wohin kann ich gehen?

Der User findet meist einige Links, die ihn zu anderen Seiten führen. Drei Arten von Hypertext-Links werden unterschieden.

- *Eingebettete Links:* Innerhalb eines Textes werden Wörter oder Texte unterstrichen und farblich markiert.

- *Strukturelle Links*: Sie weisen auf andere Ebenen der Website hin.
- *Assoziative Links*: Diese Links führen zu dem Inhalt entsprechend ähnlichen Seiten im Internet.³⁶

E.2.7 Die Suchfunktion

Wie bereits erwähnt, ist die Suchfunktion anscheinend ein beliebtes Mittel zur Recherche von Website-Inhalten. Die Such-Schaltfläche sollte daher auf jeder Seite der Website deutlich erkennbar sein. Doch die Eingabe der Wörter führt nicht immer zum gewünschten Ziel.³⁷

Exkurs: User

Dem User sollte hier vermehrte Aufmerksamkeit gegeben werden. Einerseits wurde bereits erwähnt, dass ein Großteil der User die Suchfunktion bevorzugen, andererseits gibt es aber genauso User, die zwischen der Such-Schaltfläche und dem Verfolgen von Links hin und her wechseln und ihre Variante der Recherche jeweils der Situation und der Website anpassen. User, die vordergründig ihre Seiten von Link zu Link durchsuchen, greifen erst dann auf die Suchfunktion zurück, wenn sie ihre Suche beinahe frustriert aufgeben und kaum noch Motivation und Ausdauer verspüren.³⁸

E.2.8 Die Ergebnis-Seite

Auf der Ergebnis-Seite sollten die Treffer in Reihenfolge ihrer Relevanz bezüglich des eingegebenen Suchbegriffs erscheinen. Die Anzahl der Treffer wird normalerweise am Anfang der Seite angeführt. Wie relevant die angezeigten Links für den User sind, kann die Suchfunktion selbstverständlich

³⁶ vgl. Nielsen 2000, S. 188 f

³⁷ vgl. Nielsen 2000, S. 225

³⁸ vgl. Nielsen 2000, S. 224

nicht differenzieren. Dadurch müssen bei manchen Suchbegriffen unzählige Links ausprobiert werden, bevor der eigentlich gesuchte Text oder die Website aufscheint. Jene Treffer, die mehrfach vorkommen, werden üblicherweise ausgeschlossen. Jedoch können Standard-Seiten in einem Verzeichnis öfter angezeigt werden, wenn die Internetadresse nur minimale Veränderungen aufweist. Dies sollte möglichst vermieden werden, um den User nicht dadurch zu verwirren, dass sich nach dem Anklicken ähnlicher Suchergebnisse immer wieder die gleiche Seite öffnet. Relevanz und Qualität sollten Maßstäbe für das Finden der geeigneten Seiten sein. Vor allem, sollte eine Prioritätenliste von Website-Betreibern aufgestellt werden, um zukünftige Suchvorgänge zu erleichtern. Dies gibt besonders für Websites, deren Suche sich vordergründig auf Subsites, also interne Seiten, beschränkt.³⁹

E.2.9 Design für Internationalisierung

Die Internationalisierung einer Website sollte sich, laut Nielsen (2000), an bestimmten Richtlinien orientieren. Beispielsweise ist es nicht von Vorteil, Symbole, die User anderer Kulturen als beleidigende Geste interpretieren würden, in die Gestaltung der Website einzubauen. Das Web bietet die Möglichkeit, von User ausgewählte Seiten in andere Sprachen zu übersetzen. Das Design dieser Websites sollte aber nicht zu ausgeprägt sein, denn dies würde eventuell ein Problem im Ansehen der Seiten führen, da es vermutlich zu starken Verschiebungen der Wörter und ähnlichen anderen Problemen kommen kann.⁴⁰

Uhrzeiten und Datum sollten dem internationalen Standard angepasst sein. Besonders bezüglich der Uhrzeit sollte angeführt werden, welches System, 24-Stunden oder AM/PM, verwendet wird. Ebenso sollten die Zeitzonen angegeben werden. Beim Datum empfiehlt Nielsen (2000), den Monatsnamen

³⁹ vgl. Nielsen 2000, 230 f

⁴⁰ vgl. Nielsen 2000, S. 315

auszuschreiben, da die reine Ziffernvariante verwirrend sein könnte. Währungen und Maßeinheiten müssen ebenso deutlich dargestellt werden.⁴¹

Serverlogs können bei der Analyse behilflich sein, um herauszufiltern, welche Länder mit bemerkenswert hoher Useranzahl vertreten sind. Diese Länder würden somit eine Übersetzung in die jeweilige Landessprache rechtfertigen. Jedoch stellt sich hier die Frage, ob nicht möglicherweise viele an der Website interessierte User eben wegen mangelnder Sprachkenntnisse den Besuch dieser Website von vornherein nicht in Betracht ziehen und daher die Zahlen zu falschen Rückschlüssen führen. Da meist die Ressourcen, um optimalerweise die Website in unzählige Sprachen zu übersetzen, fehlen, beschränken sich viele Website-Designer auf das Hybridmodell. Einige Seiten werden in verschiedene Sprachen übersetzt, die restlichen Seiten bleiben in der Originalsprache.⁴²

Wahl der Sprache

Die beste Form der Benutzerschnittstellen ist natürlich jene, die die bevorzugte Sprache des Users enthält. Die Sprachauswahl sollte in einem Sprachmenü auf der Homepage der Website eingerichtet sein. Bei der Auflistung der verschiedenen Sprachen sollte der spracheneigene Name verwendet werden, beispielsweise „Italiano“ für Italienisch. Meist werden Flaggen als Symbole für die Sprachen verwendet. Problematisch ist hier, dass diese Flaggen Länder, aber keine Sprachen darstellen und in einigen Ländern mehrere Sprachen gesprochen werden wie in Kanada, Belgien oder der Schweiz.⁴³

⁴¹ vgl. Nielsen 2000, S. 318

⁴² vgl. Nielsen 2000, S. 320 f

⁴³ vgl. Nielsen 2000, S. 322 ff

E.3 Zehn goldene Webdesign-Regeln

1. Vermeide lange Seiten mit Scroll-Balken.
2. Verwende kurze Textsegmente mit aussagekräftiger Überschrift.
3. Gib dem Nutzer Information, wo er sich im Text befindet.
4. Verwende so wenig Links im Text wie möglich.
5. Vermeide lange Ladezeiten.
6. Verlinke nur Textknoten mit engen inhaltlichen Bezügen zueinander.
7. Präsentiere auf der ersten Seite eine Übersicht über die Struktur des Hypertextsystems.
8. Gib Feedback zu bewältigten Aufgaben so spezifisch wie möglich.
9. Verwende hierarchische und keine netzwerkartigen Verlinkungsstrukturen.
10. Gib dem Nutzer Möglichkeiten zur Rückmeldung beim Webadministrator.

Abbildung 2: Die zehn goldenen Webdesign-Regeln nach Fiebel

Die zehn goldenen Webdesign-Regeln wurden von der Technischen Universität Chemnitz nach einer Studie mit 300 Internetusern erstellt und sollen als Richtlinien für Webdesigner angesehen werden. Diese Studie sollte das Nutzverhalten der User bei der Beschaffung von Informationen aus dem Internet herausarbeiten, um im Anschluss daran Kriterien für eine benutzerfreundliche Informationspräsentation generieren zu können.⁴⁴

E.4 Schlussbemerkungen zum Kapitel

Zusammenfassend kann festgestellt werden, dass die Gestaltung eines guten Webdesigns enorme Überlegungen und Anforderungen an den Webdesigner mit sich bringt. Wie am Anfang dieses Kapitels bereits erwähnt,

⁴⁴ vgl. Fiebel 2002

sollten nur jene, für diese Arbeit wesentlichen Punkte, genauer erläutert werden, um somit einen Überblick und Verständnis für die folgenden Untersuchungen zu vermitteln.

F. Webdesign-Analyse

F.1 Der Untersuchungsgegenstand

Die Website⁴⁵ des Bundesministeriums für Unterricht, Kunst und Kultur ist unter www.bmukk.gv.at abzurufen. Design und Struktur sind laut Angaben des Ministeriums eine Eigenentwicklung der Internet-Redaktion des BMUKK. Medieninhaber ist das BMUKK, Minoritenplatz 5, 1014 Wien.⁴⁶

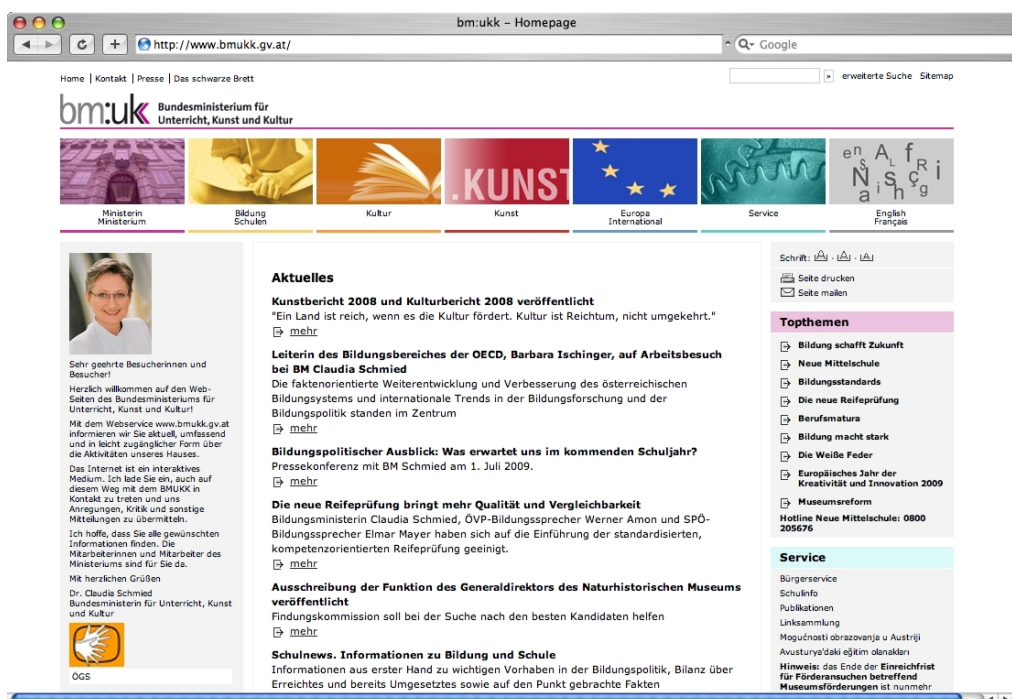


Abbildung 3: Homepage des BMUKK⁴⁷

⁴⁵ Alle Angaben zur Website des BMUKK beziehen sich auf den Stand der letzten Aktualisierung am 7.7.2009.

⁴⁶ vgl. <http://www.bmukk.gv.at/ministerium/impressum.xml> 7.7.2009

⁴⁷ www.bmukk.gv.at 12.7.2009

F.1.1 Homepage des BMUKK

Das Layout der Homepage ist in mehreren Farben gestaltet. In der horizontalen Navigationsleiste sind die Navigationsfelder der sieben Bereiche des BMUKK in jeweils einer anderen Farbe dargestellt. Diese Farben ziehen sich kontinuierlich durch die Subsites der Website und können somit als Orientierungshilfe für User gelten. Der Scroll-Balken an der rechten Seite zeigt an, dass die Homepage etwa doppelt so lang wie das zu sehende Fenster ist.

Die Homepage ist in eine horizontale Navigationsleiste, einem breiten Textfeld im mittleren Seitenbereich, zwei Auswahlfeldern rechtsseitig und drei Navigationsleisten links- und rechtsseitig des Textfeldes eingeteilt.

Der obere Seitenrand wird durch Hypertext-Links begrenzt. Auf der linken Seite sind dies Home, Kontakt, Presse und Das schwarze Brett. Auf der rechten Seite sind die Sitemap und das Suchfeld mit dem Hinweis für erweiterte Suchmöglichkeit zu sehen. Fährt man mit dem Cursor über den Text, so wird dieser schwarz unterstrichen angezeigt. Diese Hypertext-Links bleiben auf allen Seiten der Website bestehen.

Das Logo sitzt auf der linken Seite zwischen den Hypertext-Links und der horizontalen Navigationsleiste und führt von allen Seiten der Website auf die Homepage zurück. Am unteren Ende der Seite sind Name, Adresse, Telefonnummer und Email-Adresse des BMUKK erkennbar. Dieser Text ist nicht verlinkt, sondern zur Information. Rechts unten steht das Wort Impressum und ist ein Hypertext-Link, der schwarz unterstrichen erscheint, wenn man mit dem Cursor über das Wort fährt. Dieses Layout zieht sich offensichtlich durch alle Seiten der Website kontinuierlich durch.

Sieben Subsites in folgender Reihenfolge und Farbgestaltung können in der horizontalen Navigationsleiste herausgelesen werden:

- Ministerin und Ministerium - violett
- Bildung und Schulen - gelb
- Kultur - orange
- Kunst - rot
- Europa und International - blau
- Service - grün
- English und Francais - grau

Die Begriffe der horizontalen Navigationsfelder bleiben auf den anderen Seiten bestehen. Die flächige Farbe tritt in den Hintergrund, sobald sich der User auf einer der Subsites befindet. Nur die Farbe der jeweiligen Subsite bleibt zur besseren Orientierung erhalten, die anderen Bereiche sind mit einer färbigen Linie unter dem Text markiert.

Auf der Homepage ist das linke vertikale Navigationsfeld der Bundesministerin vorbehalten. Unter dem Foto der Ministerin steht ein Begrüßungstext in schwarzer Schrift, grau unterlegt. Das ÖGS⁴⁸ bietet für Personen mit Seh- und Hörbeeinträchtigungen den Text visuell und akustisch an. Die Ministerin liest den Text vor, nebenbei wird dieser Text in einer Videosequenz in Gebärdensprache vorgetragen. Diese Seite kann über das Logo des ÖGS verlinkt werden.

Das Textfeld in der Mitte der Seite nimmt die Hälfte der Fläche in Anspruch. Informationen über Aktuelles aus dem BMUKK werden angezeigt. Diese Seite wird laufend aktualisiert. Mehrere Themen werden mit Head- und Sublines vorgestellt. Bei Interesse kann der Hypertext-Link „mehr“, der sich unter jedem Thema befindet, angeklickt werden und es öffnet sich eine andere Seite der Website. Navigiert man den Cursor auf diesen Link, so wird das Wort grau unterlegt. Ein Kästchen links neben dem Wort „mehr“ zeigt an, ob dieser Link vom User bereits betätigt wurde. Ein nach rechts weisender Pfeil signalisiert, dass der Link auf dem Computer des Users noch nicht angeklickt

⁴⁸ ServiceCenter ÖGS.barrierefrei des Österreichischen Gehörlosenbund ÖGLB bietet u.a. die vertonten ÖGS-Videos für gehörlose bzw. hörbehinderte Menschen an (www.oegsbarrierefrei.at)

wurde, ein Hakerl zeigt an, dass die Seite schon besucht wurde. Alle Textfelder der Website zeigen das Datum der letzten Aktualisierung an.

Die zwei Auswahlfelder auf der rechten Seite ermöglichen dem User die Wahl von drei vorgegebenen Schriftgrößen. Weiters können Befehle um die Seite zu drucken oder zu mailen gegeben werden. Diese Felder bleiben auf allen Seiten der Website gleich und sind grau unterlegt.

Die rechten vertikalen Navigationsfelder sind ebenfalls grau unterlegt. Die Felder „Top Themen“ und „Quicklinks“ sind dort verankert. Das Navigationsfeld „Quicklinks“ ist auf den Startseiten der jeweiligen Subsites zu finden.

Das BMUKK ist in vier Navigationsebenen unterteilt. Beginnend mit der Homepage kommt der User auf die Subsites. Die Subsites bieten in der linken vertikalen Navigationsleiste eine Verlinkung zu den einzelnen Bereichen an. Anschließend werden sozusagen die Kapitel angezeigt und zuletzt kann der Inhalt geöffnet werden.

Da sich diese Diplomarbeit im Speziellen auf den Bereich Bildung und Schulen bezieht, soll nun jene zugehörige Subsite genauer erörtert werden und in weiterer Folge ausgewählte Unterbereiche.

F.1.2 „Bildung und Schulen“

Die Subsite „Bildung und Schulen“ ist in der Farbe Gelb gestaltet. Das Layout der ersten Seite entspricht, wie bereits erwähnt, grundsätzlich dem Layout der Homepage. In der horizontalen Navigationsleiste ist das Feld „Bildung und Schulen“ gelb unterlegt, alle anderen Felder sind weiß mit schwarzem Schriftzug.

Die linksseitige vertikale Navigationsleiste ist in folgende 13 Unterbereiche gegliedert:

- Bildungswesen in Österreich
- Schulverzeichnisse
- Unterricht und Schule
- Schulentwicklung und Bildungsforschung
- Beratung und Service
- Lehrerinnen und Lehrer
- LehrerInnendienstrecht
- Schulrecht
- Beihilfen und Förderungen
- Projekte, Wettbewerbe und Initiativen
- FutureLearning / IT-Angebote
- Studien und Berichte
- Linksammlung

Das Textfeld in der Mitte zeigt wie auf der Homepage die aktuellen Themen. Anders als auf der Homepage ist der Link „mehr“ hier in rot geschrieben. Beim Befahren des Wortes mit dem Cursor werden die Schriftfarbe schwarz und der Hintergrund gelb unterlegt.

Die rechten vertikalen Navigationsleisten beinhalten „Top Themen“ mit sieben und „Quicklinks“ mit zehn Hypertext-Links. Einer der „Quicklinks“ ist mit einem Pfeil nach rechts oben im Verlinkungskästchen gekennzeichnet und ist ein Hinweis dafür, dass der Link auf eine andere Website führt.

F.1.3 „Unterricht und Schule“

Der Hypertext-Link in der linken vertikalen Navigationsleiste ist gelb unterlegt und dient der Orientierung. Der User weiß, dass er sich auf der Subsite „Bildung und Schulen“ und im Bereich „Unterricht und Schule“ befindet,

da diese Wortfelder gelb unterlegt sind. Der Scroll-Balken lässt eine Länge von etwa zwei A4-Seiten vermuten. Die wichtigsten Kapitel zu Themen rund um Unterricht und Schule sind im mittleren Textfeld wie folgt angeführt.

- Lehrpläne
- Unterrichtsprinzipien
- Bildungsanliegen
- Schulbuchaktion
- Bewegung und Sport in der Schule
- Schulpartnerschaft
- Informationen zur Bundesbeschaffung

Diese Kapitel sind wiederum in Unterkapitel unterteilt und als Hypertext-Link unterstrichen in roter Schriftfarbe dargestellt. Einige Unterkapitel, die keinem der oben angeführten Kapitel zugeordnet sind, sondern durch einen einzeiligen Abstand erkennbar gemacht werden, sind hier ebenso angeführt. Dort befinden sich die für diese Arbeit relevanten Bereiche wie „SchülerInnen mit anderen Erstsprachen als Deutsch“ und „Muttersprachlicher Unterricht“.

Die Navigationsleiste auf der rechten Bildschirmseite ist leer.

Im Folgenden werden ausschließlich inhaltliche Unterschiede in Bezug auf die vorher beschriebenen Seiten aufgezeigt. Falls bezüglich des Layouts keine Anmerkungen gemacht werden, dann geht es konform mit der Homepage.

F.1.4 „SchülerInnen mit anderen Erstsprachen als Deutsch“

Das mittlere Textfeld enthält neun Texte in unterschiedlicher Textlänge. Der Scroll-Balken lässt vermuten, dass es sich bei dieser Seite um eine Länge von etwa fünf A4 Seiten handelt.

In der unteren Feldhälfte befinden sich zwei PDF-Dokumente und drei Hypertext-Links, die ebenso in der rechtsseitig vertikalen Navigationsleiste unter „Downloads“ oder „Links“ zu finden sind.

Das Ende der Seite bietet die Möglichkeit zur Kontaktaufnahme mit den Zuständigen des Referats für Migration und Schule. Neben Namen, Adressen und Telefonnummern, werden auch zwei Emailverlinkungen angeboten.

F.1.5 „Muttersprachlicher Unterricht“

In der linksseitigen vertikalen Navigationsleiste sind folgende Bereiche des muttersprachlichen Unterrichts⁴⁹ aufgelistet.

- Home
- Organisatorisches
- Unterrichtsmaterialien
- Kinder- und Jugendliteratur
- Fachtexte
- Weiterführende Literatur
- Links
- Archiv
- Kontakt

Im mittleren Textfeld werden die Besucher in den Sprachen Deutsch, Bosnisch, Kroatisch, Serbisch und Türkisch begrüßt. Die Fremdsprachen sind als Hypertext-Link gekennzeichnet. Die Links sind unterstrichen in roter Schriftfarbe, das Kästchen zeigt einen Pfeil nach unten. Das bedeutet, dass der Link auf der Seite platziert ist und nach unten gesprungen werden kann, um dem Scrollen zu entgehen.

⁴⁹ www.muttersprachlicherunterricht.at 2.6.2009

Die Texte sind nacheinander in den oben genannten Sprachen angeführt und informieren über die Beweggründe für die Entstehung der Website und welche Informationen sie zu bieten hat. Kontaktmöglichkeiten per Email-Link werden gegeben.

Unter „Organisatorisches“ befinden sich drei PDF-Dokumente zu den Lehrplänen. Weiters werden in 24 Sprachen Merkblatt und Anmeldeformular für den muttersprachlichen Unterricht angeboten. Am unteren Seitenende sowie unter „Links“ ist der Hypertext-Link „Schulen mit muttersprachlichem Unterricht zu finden. Ebenso gibt es eine Verlinkung zu „Informations- und Unterrichtsmaterialien des Referats für Migration und Schule“.

F.1.6 Referat für Migration und Schule

Die Startseite des Referats zeigt linksseitig wiederum die vertikale Navigationsleiste mit den Bereichen von „Bildung und Schulen“. Im Textfeld sind vier Texte zu verschiedenen Themen mit einer Länge bis 24 Zeilen. Die Texte werden jeweils in Absätze mit maximal neun Zeilen unterteilt. Der Scroll-Balken ist dreimal herunterzuziehen, um an das Seitenende zu gelangen. In den Texten sind Hypertext-Links zu anderen Website gesetzt. Diese sind wiederum im Navigationsfeld „Links“ zu finden.

F.2 Kurzanalyse anlehnend an die Webdesign-Regeln

Anlehnend an die zehn goldenen Webdesign-Regeln der Technischen Universität Chemnitz sollen diese Richtlinien in die Analyse der Website des BMUKK einfließen.

Betrachtet man die Seiten des BMUKK, so muss festgestellt werden, dass teilweise die Scroll-Balken zu lang sind. User bevorzugen es, auf einen Blick alles überblicken zu können, ohne lange auf der Seite suchen zu müssen. Die Überschriften sind aussagekräftig und bestehen meist aus maximal fünf

Wörtern. Da jede Subsite ihre eigene Farbe hat, kann der User immer erkennen, in welchem Bereich er sich befindet. Am Beginn des mittleren Textfeldes werden die Navigationsebenen angezeigt und sind als Hypertext-Link markiert. In den Texten findet man selten Links, wenn, dann sind sie meist zweimal auf der Seite, einmal am Ende eines Absatzes im mittleren Textfeld und einmal rechts in der Navigationsleiste unter „Links“, angeführt. Die Website verfügt über hierarchische wie auch netzwerkartige Verlinkungsstrukturen. Es besteht unter „Kontakt“ die Möglichkeit zur Rückmeldung beim Webadministrator.

Grundsätzlich kann bemerkt werden, dass die Website den „goldenen“ Richtlinien in vielen Punkten durchaus entspricht. Aber ist das nun ein Garant dafür, dass sich die User auf der Suche nach Informationen, speziell aus dem Bereich der Migration, zurechtfinden und wohl fühlen? Dies soll in den späteren Untersuchungen näher erläutert werden.

F.3 Analyse anlehnend an die Webdesign-Elemente

Die Bildschirmfläche ist durch die farbliche Gestaltung sehr ansprechend. Das Layout mit den unterschiedlichen Navigationsfeldern, die sich durch die ganze Website ziehen, ist gut gewählt. Bezüglich der Navigation ist dies von Seite zu Seite unterschiedlich gehandhabt. Einige Seiten verfügen über mehr, andere über weniger Navigation. Dies hängt vom jeweiligen Themenbereich ab.

Auf der Website sind hauptsächlich Links für strukturelle Navigation zu finden. Assoziative Links sind kaum zu finden. Wenige Seiten verfügen über „See also Links“. Der Anker dieser Links ist in textlicher Länge meist kurz und besteht aus zwei oder drei Wörtern. Es gibt auch längere Hypertext-Links, aber das ist nicht die Norm. Verwirrend ist „Sitemap“, da dieser Link auf die Service-Seite führt, doch auf der Service-Seite selbst ist kein Link zu finden.

Die Texte sind kaum länger als 15 Zeilen und sind in einem größeren Zeilenabstand geschrieben. Da diese Seiten meist mehrere Artikel anbieten,

muss der User nach unten scrollen und kann nicht ohne Unterbrechung lesen. Viele Seiten verfügen über Head- und Sublines, die den User über den Inhalt des Textes informieren und eine Entscheidungshilfe geben, ob dieser Artikel für ihn lesenswert ist oder nicht. So müssen die Texte nicht ganz gelesen werden, sondern können durch einen Hypertext-Link geöffnet werden. Manche Links springen auf einen Bereich im unteren Bereich der Seite, der normalerweise nur mit Scrollen erreicht werden kann. User, die diese Seite zum ersten Mal betreten, sind bei Verwendung dieser Verlinkung vermutlich verwundert, wenn sie sich weiterhin auf derselben Seite befinden.

Die Lesbarkeit ist gut. Das Textfeld hat einen weißen Hintergrund mit schwarzer Schrift. Die Links sind rot und heben sich gut vom restlichen Text ab. Die Navigationsleisten sind grau unterlegt und auch hier ist die Schrift gut zu sehen. Drei unterschiedliche Schriftgrößen stehen zur Auswahl.

Die Homepage ist besonders ansprechend gestaltet. Die Home-Schaltfläche könnte aber den User verwirren, wenn sich nach dem Verlinken wieder die gleiche Seite öffnet.

Zur Internationalisierung kann gesagt werden, dass gerade die Websites des Referats für Migration und Schule mehr anbieten sollten, als einige kurze Informationen. Englische und französische Übersetzungen einiger Seiten werden auf der ganzen Website des BMUKK angeboten. Doch für Migranten in Österreich, die hier leben, wird vergleichsweise wenig in ihrer Sprache angeboten. Vor allem ist es schwierig, über das Suchfeld Informationen zu finden, wenn die deutsche Sprache nicht beherrscht wird.

Generell kann gesagt werden, dass die Website durchaus gut gelungen ist, doch für den Bereich Interkulturalität und Mehrsprachigkeit scheint noch viel zu wenig zur Verfügung zu stehen.

G.Zur Methodologie der Datenerhebung

G.1 Methoden der Usability Evaluation

Da das Internet zu den jüngsten Medien unserer Zeit zählt, haben sich erst im Laufe der letzten Jahrzehnte unterschiedliche Untersuchungsmethoden und –schwerpunkte heraus gebildet. War vor einigen Jahren die Entscheidung der Experten ausschlaggebend, so wurde zunehmend der gewöhnliche User in die Evaluation eingebunden, da dieser mittlerweile zur wichtigsten Zielgruppe gehört.

G.1.1 Warum Evaluation?

Die Usability Evaluation soll dabei helfen, eventuelle Fehler im System zu erkennen und zu eliminieren oder in Zukunft zu vermeiden. Wenn man bedenkt, dass die User sehr unterschiedlich agieren und individuelle Kriterien im Vordergrund stehen, kann kaum davon ausgegangen werden, den Bedürfnissen aller User gerecht zu werden. Weiters werden verschiedene Erwartungen an die Website aus technischen Gründen nicht vollends umgesetzt werden können oder eben nur mit großem finanziellen Aufwand. Dennoch ist eine Usability Evaluation von enormer Bedeutung, da zumindest die Fehlerquellen herausgearbeitet werden und die Benutzerfreundlichkeit durch Verbesserung des Systems erhöht werden kann.

Die Usability Evaluation soll sich hauptsächlich an folgenden von Schweibenz/Thissen (2003) zusammengestellten Erfolgskriterien orientieren:

- Inhaltlicher Nutzen (zielgruppenorientiert)
- Schnelligkeit (Seitenaufbau, Erreichen der Zielseite)
- Übersichtlichkeit (Seitenstrukturen insgesamt, Webseitenstruktur)

- Verständlichkeit (Seiteninhalte, Links, Grafiken)
- Anmutung (das ästhetische Erscheinungsbild)

Grundsätzlich können die Untersuchungsmethoden in zwei Gruppen eingeteilt werden. Die expertenorientierten oder analytischen Methoden und die nutzerorientierten oder empirischen Methoden. Wie die Bezeichnungen bereits andeuten, sind in der ersten Gruppe die Experten, die das System untersuchen, in der zweiten Gruppe die eigentlichen User.⁵⁰

G.1.2 Analytische Methoden

Usability-Experten übernehmen bei den analytischen Methoden die Beurteilung, indem sie sich in die Situation der User versetzen. Hier spielt jedoch die Erfahrung und das Wissen der Beurteiler über das System eine wesentliche Rolle. Der Vorteil der analytischen Methoden liegt darin, dass schon im Entwicklungsprozess ohne Prototypen evaluiert werden kann und können später zusätzlich empirisch abgesichert werden. Ein weiterer Vorteil ist, dass die Durchführung der expertenorientierten Methode „relativ schnell und ohne großem Aufwand“⁵¹ geschehen kann. Ein großer Nachteil liegt sicher darin, dass die Experten sich eventuell nicht vollkommen in die Situation der User hineinversetzen können und ihr Expertenwissen in die Untersuchung hineinfließt und das Ergebnis somit verfälscht.

G.1.2.1 Die heuristische Evaluation

Diese Methode bedient sich, wie der Name schon sagt, der Heuristiken, also „Richtlinien (engl. *guidelines*) für die benutzerfreundliche Gestaltung von Bedienoberflächen“. ⁵² Diese Richtlinien können ganz unterschiedliche Untersuchungsschwerpunkte beinhalten. Der Experte arbeitet Schritt für Schritt

⁵⁰ vgl. Schweibenz/Thissen 2003, S. 74

⁵¹ Schweibenz/Thissen 2003, S. 89

⁵² Schweibenz/Thissen 2003, S. 100

die einzelnen Punkte der Richtlinien ab. Im Normalfall sind diese Richtlinien in Form von Anweisungen oder Fragen formuliert und können mit „ja“ oder „nein“, im Sinne von zutreffend oder nicht zutreffend, bewertet werden. Manche Untersuchungen verwenden Bewertungsskalen, um zu unterscheiden, inwieweit das Produkt den Richtlinien der Heuristik angenähert ist.⁵³

Die heuristische Evaluation verfügt bisher über keine anerkannte Definition in Hinsicht auf die Bewertung der Schwere eines Mangels. Schweibenz/Thissen (2003) erkennt drei Faktoren zur Klassifizierung des Schweregrades von Usability-Mängeln. Demnach sind die Häufigkeit des auftretenden Problems, ihre Auswirkung beim Auftreten auf den User und ihre Persistenz, ob ein Problem immer wieder erscheint oder nur einmalig aufgetreten ist, wesentlich.⁵⁴

Für die Durchführung einer heuristischen Untersuchung können im Normalfall zwei bis drei Arbeitstage einberechnet werden. Vorbereitungsarbeit wie Schulung der Gutachter und die Auswertung der Ergebnisse und die Berichtserstellung sind bei dieser Zeitangabe noch nicht berücksichtigt.⁵⁵

G.1.2.2 Der Cognitive Walkthrough

Beim Cognitive Walkthrough steht die Leichtigkeit des Lernens, im Speziellen das Explorieren im Vordergrund. Der User soll sich, ohne Einschulung, auf der Website zurechtfinden. Daher wird das Produktdesign auf mögliche negative Auswirkungen auf die Mensch-Computer-Interaktion hin untersucht. Mit dieser Methode können schon in der frühen Entwicklungsphase Fehler erkannt und behoben werden.⁵⁶

⁵³ vgl. Schweibenz/Thissen 2003, S. 100 ff

⁵⁴ vgl. Schweibenz/Thissen 2003, S.103

⁵⁵ vgl. Schweibenz/Thissen 2003, S. 104

⁵⁶ vgl. Schweibenz/Thissen 2003, S. 89 f

Die erkannten Mängel werden in einem Protokoll festgehalten. Da es bei dieser Methode nur darum geht, ob eine Aufgabe gelungen oder misslungen ist, ist eine Bewertung nach der Schwere der Mängel irrelevant.⁵⁷

Für die Dauer der Analyse sind vor allem der Umfang und die Komplexität der Aufgabe ausschlaggebend. Als Richtwert für relativ einfache Aufgaben kann eine Untersuchungsdauer von ungefähr 45 bis 60 Minuten als realistisch gesehen werden.⁵⁸

G.1.3 Empirische Methoden

Die empirische oder nutzerorientierte Evaluation ermöglicht das Einholen direkter Rückmeldungen der eigentlichen User. Untersuchungen mit Fragebögen oder Interviews erfordern keine Laborsituation. Die in diesem Kapitel angeführten Methoden unterscheiden sich in der Hinsicht, was sie untersuchen und messen wollen. Fragebögen geben beispielsweise Informationen über das potenzielle Verhalten des Users in einer bestimmten Situation wider, Labortests können das tatsächliche Verhalten eruieren. Da die Testpersonen dazu neigen, als erwünscht angesehene Antworten zu geben, scheint das tatsächliche Handeln im Gegensatz zum Beantworten von Fragen für verlässliche Ergebnisse relevanter zu sein. Aus diesem Grund ist es ratsam, die Befragungsmethoden mit anderen Methoden zu kombinieren und somit die Ergebnisse zu ergänzen.⁵⁹

G.1.3.1 Test im Usability Labor

Die Usability Tests werden meist in speziell dafür eingerichteten Labors durchgeführt, da die räumliche und technische Ausstattung bessere Möglichkeiten zur Aufnahme bei der Testdurchführung bietet. Um die

⁵⁷ vgl. Schweibenz/Thissen 2003, S. 95

⁵⁸ vgl. Schweibenz/Thissen 2003, S. 91

⁵⁹ vgl. Schweibenz/Thissen 2003, S. 118 f

Testperson nicht zu stören, ist ein zweiter Raum unbedingt erforderlich. Andere Räume wie Warteraum und Beobachtungsraum sollten ebenso vorhanden sein. Das eigentliche Usability Labor ist mit einem Computer und einer Videoeinrichtung ausgestattet, die sowohl den Bildschirm als auch das Gesichtsfeld der Testperson aufnimmt. Diese Aufnahmen unterstützen anschließend die Auswertung und können die Ergebnisse noch untermauern. Grundsätzlich sollten aber zwei Tester während des Tests Notizen machen. Falls keine Geldmittel für die Durchführung eines Usability Tests im Labor vorhanden sind, kann natürlich auch ohne Labor getestet werden.⁶⁰

Nach Abschluss aller Tests wird eine Analysesitzung einberufen, um die gewonnenen Ergebnisse zu vergleichen, zu ergänzen und auszuwerten. Anschließend werden Vorschläge zur Optimierung diskutiert.⁶¹

„Thinking aloud“

Bei der Methode des „Thinking aloud“ werden die Testpersonen aufgefordert, ihre Meinungen, Eindrücke, Handlungsvorhaben und Gedanken laut auszusprechen, um somit weitere Rückschlüsse auf das mentale Modell des Users ziehen zu können. Problematisch ist hier, dass es Personen gibt, die eher zurückhaltend sind und mit Unbehagen versuchen, dieser Aufforderung nachzukommen, jedoch meist nach einigen Minuten darauf vergessen. Der Tester sollte hier dann nachfragen, um mehr Informationen zu bekommen.⁶²

G.1.3.2 Befragung mit Fragebögen

Die Befragung mit Fragebögen kann in unterschiedlichen Prozessstadien durchgeführt werden. Diese Methode kann in Verbindung mit einer expertenorientierten Methode als Ergänzung in die Untersuchung eingebaut werden. Da das Erstellen eines Fragebogens sehr aufwendig ist, ist es ratsam,

⁶⁰ vgl. Manhartsberger/Musil 2002, S. 326 f

⁶¹ vgl. Manhartsberger/Musil 2002, S. 328

⁶² vgl. Manhartsberger/Musil 2002, S. 326

sich an bereits erprobten Fragebögen zu orientieren und diese eins zu eins zu übernehmen oder umzuarbeiten beziehungsweise zu ergänzen und dem Untersuchungsziel anzupassen.

Isonorm 9241/10

Es existiert für die Bewertung von Software und Web-Angeboten bereits ein Fragebogen mit 35 Einzelfragen, die sich auf die sieben Grundsätze der Dialoggestaltung aus der ISO Norm 9241 Teil 10 beziehen. Jede dieser Fragen soll auf einer Skala von eins bis sieben bewertet werden. Es werden jeweils positive und negative Begriffe gegenübergestellt wie beispielsweise „kompliziert“ versus „unkompliziert“.⁶³

Da der Fragebogen ohne vorherige Einschulung angewendet werden kann, beträgt die ungefähre Zeit für die Abwicklung dieser Methode 20 Minuten und kann sogar online durchgeführt werden. Somit ist der Zeitaufwand ein wesentlicher Vorteil dieser Evaluationsart. Weiters ist dieser Fragebogen bereits erprobt und methodisch abgesichert. Jedoch muss festgehalten werden, dass man anhand dieses Fragebogens kaum konkrete Probleme erfassen kann, da die Ergebnisse der Fragen zu allgemein sind. Daher ist es von Vorteil, diese Methode mit einem Labortest zu kombinieren.⁶⁴

G.1.3.3 Fokusgruppen-Interviews

Die Methode der Fokusgruppen-Interviews ist ähnlich den Gruppendiskussionen. Diese Fokusgruppen werden moderiert und auf ein bestimmtes Thema mithilfe eines Stimulus hingeführt. Ein halbstrukturierter Gesprächsleitfaden unterstützt den Ablauf. Neben der Standardfokusgruppe kann noch eine Serienfokusgruppe mit drei bis fünf aufeinander folgenden Gruppendiskussionen abgehalten werden. Diese Serienfokusgruppe hat

⁶³ vgl. Sarodnick/Brau 2006, S. 177

⁶⁴ vgl. Schweibenz/Thissen 2003, S. 119 ff

dadurch mehr Zeit, sich in das Thema hineinzuarbeiten und setzt somit die Voraussetzung für eine tiefgehende Diskussion. Die bereits erwähnten Stimuli sollen die Phantasie der Gesprächspersonen anregen und können mit unterschiedlichen Medien wie Bildern, Videosequenzen oder Texten, unterstützt werden.⁶⁵

Da die Anzahl der Teilnehmer für den Verlauf einer anregenden Diskussion ausschlaggebend ist, sollte die Gruppengröße aus sechs bis acht, maximal aber bis zu zwölf Personen bestehen.

Der Moderator von Gruppendiskussionen muss gut geschult sein, um die Moderationsregeln diplomatisch durchzusetzen. Er schaltet sich ein, sobald eine der Regeln verletzt wird. Mithilfe seines Gesprächsleitfadens kann er die Testpersonen wieder zurück zum eigentlichen Thema führen. Zusätzlich sollte auf jeden Fall mindestens ein Assistent teilnehmen, der den Verlauf der Diskussion dokumentiert.

Generell kann eine Fokusgruppen-Diskussion in etwa zwei Stunden abgehalten werden, wobei die reine Diskussionszeit vermutlich bis zu 90 Minuten beträgt. Die Sitzungen werden meist aufgezeichnet und somit kann das nonverbale Verhalten der Diskussionsteilnehmer bei der Auswertung mitberücksichtigt werden. Um die Ergebnisse auszuwerten, stellt die Transkription des Gesprochenen die vermutlich beste Variante dar, jedoch ist diese enorm zeitaufwendig.

Die Durchführung von Fokusgruppen-Interviews und deren Auswertung ist mit einem enormen zeitlichen Aufwand verbunden. Obwohl die Gruppendiskussionen lebensnahe Informationen über Einstellungen zu einem Produkt vermitteln, ist es auch hier empfehlenswert, diese Methode mit einer anderen zu kombinieren.

⁶⁵ vgl. Schweibenz/Thissen 2003, S. 121 f

G.1.4 Qualitativ versus quantitativ

Generell sind qualitative Methoden den quantitativen vorzuziehen. Die Usability Evaluation soll sich nicht auf das Ausfüllen eines Fragebogens mit geschlossenen Fragen beschränken. Anmerkungen und Ideen der Testpersonen sind wesentlich für die Auswertung der Ergebnisse. Fragebögen verleiten weiters zum willkürlichen Ankreuzen, besonders bei den letzten Fragen.⁶⁶

G.2 Methoden der Befragung

Diese Methode wird in der Marktforschung am häufigsten angewendet und ist im Vergleich zu anderen Methoden eine vergleichsweise kostengünstige Variante. Die Befragung kann schriftlich, mündlich, in einer Gruppendiskussion oder mit Fokusgruppen durchgeführt werden. Dies ist abhängig von der Art und Weise der Befragung, ob auf postalischem Weg oder persönlich und ob einzeln oder in einer Gruppe. Die Anzahl der zu befragenden Personen ist auch wesentlich für die Auswahl der geeigneten Methode.⁶⁷

G.2.1 Mündliche Befragung

Da für diese Arbeit eine Befragung mit Fragebogen durchgeführt wurde, soll diese Methode genauer erläutert werden.

Bei der mündlichen Befragung handelt es sich um ein persönliches Gespräch mit dem Befragten. Der Interviewer stellt Fragen und die Antworten werden auf ein Speichermedium aufgenommen und/oder handschriftlich notiert. Befragungen können mithilfe eines Fragebogens mit geschlossenen Fragen

⁶⁶ vgl. Manhartsberger/Musil 2002, S. 95

⁶⁷ vgl. Straub 2007, S. 25

und somit vorgegebenen Antwortmöglichkeiten abgehalten werden, als auch mit offenen Fragen, die dem Befragten einen Spielraum lassen und ihn zu eigenständigem Erzählen motivieren.

Interviews unterscheiden sich in ihrer Art als wenig strukturiert, teilstrukturiert und stark strukturiert. Beim wenig strukturierten Interview ist die Gesprächsführung flexibel, der Interviewer reagiert in der Fragenstellung individuell auf sein Gegenüber. Hier ist es wichtig, dass Befragter und Interviewer einen so genannten Draht zueinander finden. Das wenig strukturierte Interview setzt eine hohe Menschenkenntnis und diplomatisches Geschick voraus und sollte von sorgfältig geschulten Interviewern durchgeführt werden. Die Anzahl der Befragten wird durch den hohen Aufwand und das hohe Maß an Zeit möglichst gering gehalten werden, da diese Art auch relativ kostenintensiv ist.

Das stark strukturierte Interview hingegen wird von einem Fragebogen bestimmt, der sorgfältig ausgearbeitet werden muss, da Fehler während der Befragungsphase nur schwer korrigiert werden können. Länge und Inhalt des Fragebogens orientieren sich an der Problemstellung.

Die teilstrukturierte Befragung hat zwar im Vorfeld festgelegte Fragen, doch werden diese nicht Punkt für Punkt durchgesprochen, sondern können auch in anderer Reihenfolge beantwortet werden. Der Interviewer führt zum passenden Zeitpunkt zu den Fragen hin und baut sie einfach im Gespräch ein. In den meisten Fällen wird hier ein Gesprächsleitfaden verwendet.

Bei der mündlichen Befragung ergibt sich natürlich die Problematik der Beeinflussung, die bei einer schriftlichen Befragung weniger vorhanden ist. Andererseits können Unklarheiten vor Ort ausgeräumt werden und somit der Fragebogen vollständig ausgefüllt werden. Der Interviewer kann hier also Regel- und Kontrollfunktionen übernehmen.

Durch den Einsatz verschiedener Kommunikationsmedien kann die Befragung beispielsweise auch über das Telefon abgewickelt werden.⁶⁸

Die, in dieser Arbeit angewandte Methode ist die „Befragung mit Fragebogen“. Diese Methode ist eine der beliebtesten Formen der Befragung. Ein stark strukturierter Fragebogen wird erstellt und im Einzelinterview durchgeführt.⁶⁹

G.2.2 Schriftliche Befragung

Die schriftliche Befragung wird mit einem Fragebogen ausgeführt. Diese Methode ist weniger zeitaufwendig und kostengünstiger, da die Fragebögen ausgeteilt werden, postalisch oder per Email geschickt werden und vom Befragten alleine ausgefüllt und retourniert werden können. Dadurch kann ohne hohem Personalaufwand eine größere Anzahl von Befragten erreicht werden. Nachteile der schriftlichen Befragung sind, dass bei Versenden des Fragebogens nicht kontrolliert werden kann, wer den Fragebogen tatsächlich ausgefüllt hat. Weiters ist die Rücklaufquote meist gering und dadurch kann die Repräsentativität in Frage gestellt werden.⁷⁰

⁶⁸ vgl. Straub 2007, S. 27 ff; Atteslander 2000, S. 140 ff

⁶⁹ vgl. Atteslander 2000, S. 155

⁷⁰ vgl. Atteslander 2000, S. 147

H. Die empirische Untersuchung

H.1 Stichprobe

Die Personen kamen aus dem privaten und beruflichen Umfeld der Untersuchungsleiterin. Zehn Freiwillige wurden in zwei Gruppen eingeteilt. In der Gruppe 1 befanden sich fünf Personen mit anderer Muttersprache als Deutsch und die Gruppe 2 setzte sich aus fünf Volksschullehrerinnen zusammen. Diese beiden Gruppen sollen den gewöhnlichen Internetuser vertreten, der unterschiedliche Internetkenntnisse besitzt. Da es im Speziellen bei dieser Untersuchung um die Website des Referats für Migration und Schule geht, konnte ein gemeinsames Interesse der beiden Gruppen vorausgesetzt werden.

Um ihre Anonymität zu wahren, wurden die Testpersonen in alphabetischer Reihenfolge durchnummeriert. Die Testperson des Pretest wurde mit Pretest bezeichnet.

Die Testpersonen wurden in zwei Gruppen mit jeweils fünf Personen eingeteilt. Das Geschlecht der Testpersonen wurde bei dieser Untersuchung als nicht relevant erachtet.

Die Gruppe 1 setzte sich aus fünf Personen mit Migrationshintergrund und anderer Muttersprache als Deutsch zusammen. Alle Personen dieser Gruppe leben schon seit einiger Zeit in Österreich und verfügen über gute Deutschkenntnisse. Die Annahme war, dass diese Personen sich als mögliche Elternteile oder einfach nur Interessierte, auf der Website des BMUKK über Belange im Bereich Schule und Migration informieren wollen. Die Testpersonen A, B, C, D und E gehörten zur Gruppe 1.

In der Gruppe 2 befanden sich fünf Volksschullehrerinnen mit Muttersprache Deutsch. Diese Testpersonen sollten stellvertretend für Lehrerinnen stehen, die sich auf der Website für ihre Lehrtätigkeit oder andere Fragen bezüglich Migration und Schule erkundigen wollen. In Gruppe 2 befanden sich die Testpersonen F, G, H, I und J.

Testperson Pretest

Bei der Testperson Pretest handelt es sich um einen serbischen männlichen Staatsbürger im Alter von 29 Jahren. Er ist Student im letzten Semester und lebt seit neun Jahren in Wien. Seit neun Jahren nützt er das Internet. Seine Internetkenntnisse bewertet er selbst als mittelmäßig und sein Internetkonsum beschränkt sich auf das Verfassen und Lesen von Emails für private und berufliche Zwecke und eher weniger auf das Surfen oder Suchen im Internet. Die Testperson ist täglich für ungefähr eine Stunde im Internet.

Testperson A

Die Testperson A ist ein männlicher Österreicher mit kenianischen Wurzeln. Er ist 34 Jahre alt und in Wien aufgewachsen. Seit 14 Jahren nützt die Testperson A das Internet und bezeichnet sich selbst als Profi. Er ist selbständig und jeden zweiten Tag für ungefähr eine Stunde im Internet. Den Großteil seiner Internetzeit nützt er für die Arbeit.

Testperson B

Bei der Testperson B handelt es sich um eine 31-jährige Frau, die zwei Muttersprachen beherrscht, Serbokroatisch und Russisch. Sie lebt seit fünf Jahren in Wien und spricht sehr gut Deutsch. Mit dem Internet beschäftigt sich die Testperson B seit sieben Jahren und schätzt ihr Können in diesem Bereich als mittelmäßig ein. Ihr Internetkonsum beläuft sich auf ungefähr viermal die Woche zu je zwei Stunden. Sie beschäftigt sich lieber mit Printmedien und holt sich dort auch meist die Informationen, die sie für ihren Beruf benötigt.

Testperson C

Diese Testperson ist weiblich und aus der Slowakei. Sie ist 30 Jahre alt und lebt seit sechs Jahren in Wien. Das Internet nützt die Testperson C seit sieben Jahren ungefähr fünfmal die Woche für je zwei Stunden. Beruflich nützt sie das Internet ungefähr einmal pro Woche. Ihre Internetkenntnisse bewertet sie als mittelmäßig.

Testperson D

Bei der Testperson D handelt es sich um einen 35-jährigen Serben, der seit 27 Jahren in Wien lebt. Seine Muttersprachen sind Serbokroatisch und Rumänisch. Er verwendet seit zwölf Jahren das Internet und ist ungefähr viermal pro Woche für je drei Stunden im Internet. Beruflich nützt er das Internet viermal pro Woche für etwa zwei Stunden. Die Testperson beurteilt sich selbst als gut im Umgang mit diesem Medium.

Testperson E

Die Testperson E ist ein männlicher Slowake. Der Slowake ist 23 Jahre alt und lebt seit fast drei Jahren in Wien. Er ist Student und beschäftigt sich seit zehn Jahren mit dem Internet. Die Testperson E bewertet sich selbst mit „Sehr gut“ im Umgang mit dem Internet. Der Internetkonsum dieser Testperson beläuft sich auf zwei Stunden täglich, davon wird die Hälfte beruflich genutzt.

Testperson F

Testperson F ist eine Österreicherin mit Muttersprache Deutsch, die 29 Jahre alt ist und seit neun Jahren in Wien lebt. Sie ist Volksschullehrerin und arbeitet seit sieben Jahren mit dem Internet. Ihr Internetkonsum beläuft sich auf täglich ungefähr eine Stunde. Für Recherchen für den Unterricht oder ähnliches verwendet sie täglich ungefähr die Hälfte ihres Konsums. Diese Testperson schätzt sich als mittelmäßig im Umgang mit dem Medium Internet ein.

Testperson G

Hier handelt es sich wieder um eine Österreicherin mit Muttersprache Deutsch. Sie ist 23 Jahre alt und wohnt von Geburt an in Wien. Diese Testperson ist Volksschullehrerin und nützt seit acht Jahren das Internet. Ihr Internetkonsum beläuft sich auf ungefähr eine Stunde täglich. Über die Hälfte der Zeit wird für den Beruf genützt. Die Testperson G bewertet sich selbst als gut bezüglich ihrer Internetkenntnisse.

Testperson H

Diese Testperson ist ebenfalls eine Österreicherin mit Muttersprache Deutsch. Sie ist 46 Jahre alt und lebt seit 26 Jahren in Wien. Die Testperson H ist Volksschullehrerin und nützt seit drei Jahren das Internet täglich für etwa eine Stunde. Ihr Internetkonsum beschränkt sich vordergründig auf ihre Arbeit als Lehrerin. Ihre Internetkenntnisse bewertet sie als mittelmäßig.

Testperson I

Bei der Testperson I handelt es sich um eine Österreicherin mit Muttersprache Deutsch. Sie ist 45 Jahre alt und Volksschullehrerin von Beruf. Seit 32 Jahren lebt sie in Wien. Die Testperson verwendet seit acht Jahren das Internet. Eine Stunde täglich beträgt ihr ungefähre Internetkonsum, wovon etwa ein Viertel für die Arbeit genützt wird. Testperson I bewertet sich als sehr gut im Umgang mit dem Medium Internet.

Testperson J

Diese Testperson ist wiederum eine Österreicherin mit Muttersprache Deutsch. Sie ist Volksschullehrerin und 21 Jahre alt. Von Geburt an lebt die Testperson J in Wien. Seit zehn Jahren nützt sie das Internet. Ihr Internetkonsum beläuft sich auf ungefähr zwei Stunden täglich, wobei sie die

Hälfte dieser Zeit für ihren Beruf verwendet. Diese Testperson bewertet sich als gut in Bezug auf ihre Internetkenntnisse.

H.2 Rahmenbedingungen

Technische Ausstattung

Die Beobachtung wurde an einem MacBook von Apple mit Mousepad und mobiler Internetverbindung durchgeführt.

Die Aufnahme der Beobachtung erfolgte mittels einer Handkamera der Marke Sony. Die Aufzeichnungen wurden auf acht Mini Digital Video Kassetten aufgenommen. Jede Kassette hat die Kapazität für 60 Minuten Video-Aufnahme. Manche Testpersonen nutzten beinahe die ganze Kassettenlänge aus und andere Kassetten wurden von zwei Personen besprochen, da bewusst kein generelles Zeitlimit vorgegeben wurde. Die Aktivitäten der Testpersonen auf der Website und der Ton wurden aufgezeichnet.

Ort der Beobachtung und Befragung

Die Untersuchung wurde in zwei privaten Wohnungen durchgeführt, da dies einfacher zu organisieren war und auch eine angenehmere Atmosphäre vermittelte als beispielsweise ein Laborraum oder Bürozimmer.

Zeitpunkt der Untersuchung

Die Untersuchung erfolgte nach terminlicher Vereinbarung im Juni und Juli des Jahres 2009.

Dauer der einzelnen Beobachtungen

Mit etwa einer Stunde konnte nach dem Pretest gerechnet werden, da die Personen vor Testbeginn noch Fragen hatten. Die anschließenden Beobachtungen dauerten zwischen 19 und 56 Minuten, je nach Ausdauer und Willen der Testpersonen. Es konnte nach längerem Durchsuchen der Website jede Suchaufgabe nach frühestens fünf Minuten beendet werden, um die Testpersonen nicht zu demotivieren und unnötig weiter suchen zu lassen. Dennoch gab es einige Testpersonen, die besonders ehrgeizig ihr Ziel erreichen wollten und nicht sehr schnell aufgeben wollten. Diese brachten teilweise eine Ausdauer von bis zu 16 Minuten auf und verneinten eindeutig die Frage, ob die Suche abgebrochen werden solle. Die Testpersonen sollten hier selbst entscheiden und Ausdauer zeigen können.

H.3 Durchführung der Beobachtung

Zu Beginn der Beobachtung wurde die Startseite des Bundesministeriums für Unterricht, Kunst und Kultur unter <http://www.bmukk.gv.at> geöffnet.

Anschließend wurden nacheinander insgesamt fünf Suchaufgaben gestellt. Die Teilnehmer sollten jeweils von dieser Startseite ausgehen und die gesuchten Webseiten oder Texte im Portable Document Format, im Folgenden als PDF bezeichnet, finden. Die Zeit für die Suche wurde nicht limitiert, sondern individuell angepasst. Jedoch sollte zumindest für eine Dauer von fünf Minuten gesucht werden. Manche Testpersonen wollten länger einige Textpassagen durchlesen, um dann erst zu entscheiden, welche Seite sie als nächstes aufmachen wollen. Andere wiederum wurden schnell ungeduldig und hätten laut ihrer Aussage aufgegeben, wenn sie alleine mit diesem Anliegen konfrontiert gewesen wären.

Pretest

Vor Beginn der Hauptuntersuchung wurde ein Pretest durchgeführt. Durch den Pretest sollten mögliche Schwierigkeiten, also Probleme und Fehler in der Aufgabenstellung und Durchführung erkannt und anschließend bereinigt werden, um einen möglichst reibungslosen Ablauf der Untersuchung und verwertbare Ergebnisse zu gewährleisten. Selbstverständlich können nicht alle möglicherweise eintretenden Eventualitäten getestet werden, da gerade bei der Arbeit mit Menschen unterschiedliche Situationen entstehen, die nicht grundsätzlich im Voraus als problematisch erkannt und eliminiert werden können.

Der Testteilnehmer des Pretest ist ein serbischer Student, der seit neun Jahren in Wien lebt und die deutsche Sprache für den alltäglichen Gebrauch gut beherrscht. Die Beobachtung und die anschließende Befragung wurden in seiner Wohnung in Wien an seinem Notebook durchgeführt. Somit befand er sich in seiner gewohnten Umgebung und war mit dem Arbeitsgerät vertraut. Dadurch sollte eine angenehme ungezwungene Atmosphäre geschaffen werden. Dennoch konnte beim Durchführen der Beobachtung festgestellt werden, dass die Testperson unsicher war, vor allem in Bezug auf ihre Sprachkenntnisse. Viele Begriffe wurden nicht richtig verstanden und es war daher für den Testteilnehmer schwierig, die gewünschten Seiten oder PDF-Dokumente zu finden. Auffällig war auch, dass sich die Testperson selbst als unfähig oder zu dumm für die von ihm zu erfüllende Aufgabe bezeichnete. Diese und ähnliche Rückschlüsse konnten interessanterweise bei den späteren Beobachtungen ebenso bei anderen Testpersonen festgestellt werden. Es war, um die Frustrationsgrenze so hoch wie möglich zu setzen, notwendig zu betonen, dass es hier nicht um die Evaluation der Versuchspersonen geht, sondern um die Usability Evaluation der Website des BMUKK und speziell um jene Seiten, die sich mit Migration und Schule befassen und Informationen zu diesen Themen beinhalten.

Der Pretest bestätigte vorläufig die Annahme, dass es für Personen nicht-deutscher Muttersprache und nur mittelmäßiger Beherrschung der deutschen Sprache oder nur der Alltagssprache für den täglichen Bedarf, fast unmöglich ist, ohne Hilfe auf der Website des BMUKK, die in dieser Beobachtung gewünschten Internetseiten und PDF-Dokumente zu finden. Dadurch entstand die Notwendigkeit, für die weitere empirische Untersuchung, für die Gruppe 1 jene Personen mit anderer Muttersprache als Deutsch auszuwählen, die die deutsche Sprache schon sehr gut beherrschen und somit eine reelle Chance haben, die Suchaufgaben zu lösen. Der Testperson des Pretests war es weder alleine noch mit Hilfe möglich, auch nur eine der gestellten Suchaufgaben zu lösen.

H.4 Durchführung der Befragung

Der Fragebogen

Bei dem Fragebogen handelt es sich um einen stark strukturierten Fragebogen mit großteils geschlossenen Fragen mit drei Auswahlmöglichkeiten. Der Fragebogen wurde in der persönlichen Anredeform, der zweiten Person Singular, formuliert, da die Testpersonen aus dem beruflichen und privaten Umfeld der Interviewerin kommen und eine Anrede in der Höflichkeitsform befremdend gewesen wäre.

Der Fragebogen besteht, wie im Anhang ersichtlich ist, aus zehn geschlossenen Fragen zur Website des BMUKK. Jede Frage bietet drei Auswahlmöglichkeiten an. Nach den zehn Fragen wurde den Testpersonen noch eine offene Frage zur Website gestellt.

Weiters befinden sich auf dem Fragebogen 13 Fragen zur Testperson selbst. Zwei dieser Fragen sind offene Fragen. Für die Gruppe 2, die Gruppe der Volksschullehrerinnen, sind noch weitere sechs Fragen zur Beantwortung

angehängt. Fünf dieser Fragen sind geschlossen und eine ist offen. Spontane Kommentare der Testpersonen wurden notiert.

Zeitpunkt der Befragung

Die Befragung wurde im Anschluss an die Beobachtung durchgeführt.

Ablauf der Befragung

Die Interviewerin stellte den Testpersonen alle Fragen mit Angabe der Antwortmöglichkeiten und schrieb die Antwort auf beziehungsweise markierte die gewählte Option. Spontane Äußerungen zu den Fragen wurden notiert.

I. Auswertung der Untersuchung

I.1 Auswertung der Beobachtung

Person	Aufgabe1	Aufgabe2	Aufgabe3	Aufgabe4	Aufgabe5	gefunden
A	-	~	+	-	-	2
B	-	~	+	-	+	3
C	+	+	+	~	+	5
D	~	+	~	-	~	4
E	-	~	+	-	-	2
F	~	+	+	+	-	4
G	~	+	+	-	-	3
H	-	~	+	-	~	3
I	~	+	~	-	~	4
J	+	+	+	-	+	4
gesamt	6	10	10	2	6	34

Tabelle 2: Ergebnisse der Suchaufgaben

Legende: + alleine gefunden / ~ mit Hilfe gefunden / - nicht gefunden

Person	Aufgabe1	Aufgabe2	Aufgabe3	Aufgabe4	Aufgabe5	gesamt
A	4	5	2	6	9	26
B	16	12	5	11	5	49
C	13	6	4	6	6	35
D	16	2	7	16	15	56
E	7	4	5	4	5	25
F	6	2	2	2	7	19
G	10	3	2	7	5	27
H	10	5	3	3	5	26
I	13	3	7	5	8	36
J	5	2	2	11	2	22
gesamt	100	44	39	71	67	321

Tabelle 3: Zeitdauer der Suche in Minuten

Die auf der vorhergehenden Seite angeführten Tabellen zeigen, wie viele und welche Personen die jeweilige Aufgabe in welcher Zeitdauer gelöst haben.

Die Gruppe 1 hat insgesamt 16 Suchaufgaben gelöst, davon wurden neun alleine gelöst und sieben mit Hilfe. Gruppe 2 hat insgesamt 18 Suchaufgaben gelöst, davon wurden elf alleine gelöst und sieben mit Hilfe. Insgesamt wurden 34 Aufgaben gelöst, das sind 68% von 50 Aufgaben. Bei einem Vergleich der beiden Gruppen können grundsätzlich keine großen Unterschiede bemerkt werden. Die Gruppe 2 hat nur um zwei gelöste Suchaufgaben mehr.

Aufgabe 1: Diese Suchaufgabe wurde von sechs Testpersonen gelöst.

Aus der Gruppe 1 fand eine Person die Seite alleine und eine Person mit Hilfe. Aus der Gruppe 2 fand eine Person die Seite alleine und drei Personen mit Hilfe. Diese Aufgabe war für alle Testpersonen eine Herausforderung. Die Mehrheit folgte dem Link „Schulverzeichnisse“ und nutzte die Suchmaske. Einige verbrachten sehr viel Zeit auf dieser Seite und es war ihnen nicht verständlich, warum die Schulen nicht nach dem Kriterium „Muttersprachlicher Unterricht“ gefunden werden konnten. Die Sucheingaben waren meist auch nicht zielführend. Betrachtet man die Zeitdauer, ist auf den ersten Blick zu ersehen, dass diese Aufgabe, im Gegensatz zu den anderen, die meiste Zeit beanspruchte. Die Sucheingabe war für die Personen nicht zielführend, sondern eher verwirrend. Jene zwei Personen, die ohne Hilfe die Aufgabe lösen konnten, benötigten einmal fünf und einmal 13 Minuten. Hier ist anzumerken, dass die schnellere Person die Website des BMUKK bereits bezüglich ihrer Navigationsebenen und Inhalte gekannt hat. Sie wusste auch, welchen Treffern der Suche sie folgen soll, um ans Ziel zu gelangen. Als Volksschullehrerin konnte sie die Zusammenhänge und Begriffe besser zuordnen. Vier Personen hatten nach längerem Suchen keine Motivation mehr. Da dies die erste Aufgabe war, war anscheinend der Großteil der Testpersonen noch sehr motiviert, denn die Zeitspanne reicht von vier bis 16 Minuten, wobei der Durchschnitt bei zehn Minuten liegt.

Aufgabe 2: Diese Suchaufgabe wurde von zehn Personen gelöst.

Aus der Gruppe 1 fanden zwei Personen die Seite alleine und drei Personen mit Hilfe. Aus der Gruppe 2 fanden vier Personen alleine die Seite und eine Person mit Hilfe. Obwohl alle Personen die Seite fanden, erkennt man doch, dass die Volksschullehrerinnen diese Aufgabe besser gelöst haben. Grundsätzlich gab es nur eine Person, die zwölf Minuten für das Lösen der Aufgabe benötigte, alle anderen sind im Bereich zwischen zwei und sechs Minuten einzuordnen. Hier machte sich aber bei einigen Personen der Lerneffekt bemerkbar. Durch die erste schwierige Aufgabe kannten sie schon einige Seiten der Website und konnten sich an verschiedene Links, die sie durchgelesen hatten, erinnern. Dennoch benötigten vier Testpersonen Hilfe. Sie wussten zwar, dass sie diesen Link gesehen hatten, hatten aber keine Orientierung mehr, wo das war.

Aufgabe 3: Die Suchaufgabe wurde von zehn Personen gelöst.

Aus der Gruppe 1 fanden vier Personen alleine die Seite und eine Person mit Hilfe. Aus der Gruppe 2 fanden vier Personen alleine die Seite und eine Person mit Hilfe. Diese Aufgabe wurde in beiden Gruppen gleich gut gelöst und beanspruchte im Vergleich zu den anderen Aufgaben die geringste Zeit. Nur zwei Personen benötigten Hilfe und konnten nach erst sieben Minuten die Seite finden. Alle anderen lösten innerhalb von fünf Minuten die Aufgabe.

Aufgabe 4: Die Suchaufgabe wurde von zwei Personen gelöst.

Aus der Gruppe 1 fand keine Person alleine die Seite und eine Person mit Hilfe. Aus der Gruppe 2 fand eine Person alleine die Seite und keine Person mit Hilfe. Diese schwierige Aufgabe wurde von einer Person innerhalb von zwei Minuten gefunden. Die Volksschullehrerin benutzte im Gegensatz zu den anderen bei fast jeder Aufgabe das Suchfeld „erweiterte Suche“. Zu erwähnen ist auch, dass sie die richtigen Begriffe kennt und somit auf der Ergebnisseite weiß, welcher Link richtig sein könnte. Eine weitere Person benötigte Hilfe zum

Lösen, fand die Seite aber dann innerhalb von sechs Minuten. Obwohl die meisten Testpersonen diese Seite bei den anderen Aufgaben zufällig geöffnet hatten, konnten sie die Seite dann nicht mehr finden. Außerdem konnte schon ein merklicher Leistungs- und Motivationsabfall bemerkt werden. Die Personen suchten zwischen drei und 16 Minuten.

Aufgabe 5: Die Suchaufgabe wurde von sechs Personen gelöst.

Aus der Gruppe 1 fanden zwei Personen alleine die Seite und eine Person mit Hilfe. Aus der Gruppe 2 fand eine Person alleine die Seite und zwei Personen mit Hilfe. Diese Suchaufgabe schien ebenfalls sehr schwierig zu sein. Zwischen den Gruppen ist kaum ein Unterschied im Ergebnis, obwohl diesmal Gruppe 1 minimal besser abschneidet. Auffällig sind die Zeiten, die sehr auseinanderklaffen. So sehen wir eine Person, die die Aufgabe in zwei Minuten gelöst hat im Gegensatz zu einer Person, die 15 Minuten und zusätzliche Hilfe beanspruchte.

Eingegebene Suchbegriffe

Die folgende Seite zeigt die eingegebenen Suchbegriffe der zehn Testpersonen während der Beobachtung. Diese Auflistung zeigt nicht an, wie viele Personen eine dieser Sucheingaben verwendet haben, sie gibt aber darüber Aufschluss, welche Bezeichnungen diese User für die verschiedenen Themen verwenden. Da es sich im Bereich Migration und Schule um spezielle Bezeichnungen für die Anliegen der Kinder anderer Muttersprache und Nationalität handelt, scheint die Muttersprache der Testpersonen sowie ihre berufliche Orientierung nicht von Bedeutung zu sein. Vielmehr scheint hier eine Abhängigkeit zwischen dem bereits bekanntem Vokabular durch vorherige Auseinandersetzung und Vertiefung und dem Finden der richtigen Fachbegriffe zu sein. Spontane Sucheingaben, wie sie von den Testpersonen intuitiv gemacht wurden, führen zu keinen oder für den User auf den ersten Blick uninteressanten Treffern.

	Sucheingabe	Treffer
Aufgabe 1	Türkisch Volksschule	5
	Muttersprachlicher Unterricht Verzeichnis	0
	Volksschule mit Fremdsprache	31
	Grundschulen Fremdsprache, pdf	0
	Schulliste	0
	Muttersprachenunterricht	1
	Muttersprache Unterricht	0
	Schulen Fremdsprache	85
	Volksschule Wien muttersprachlicher Unterricht	7
	Volksschule Wien muttersprachlicher Unterricht	2
Aufgabe 2	Türkisch Lehrplan	15
	Dobrodosli	0
	Jugendliteratur Muttersprache	0
	Lehrstoff Türkisch	0
	Lehrplan Deutsch als Zweitsprache	9
	Lehrplan muttersprachlicher Unterricht	22
	Lehrplan Fremdsprachen Volksschule	14
	Lehrplan Volksschule, Fremdsprache	23
	Lehrplan Muttersprachen	1
	Lehrstoff muttersprachlicher Unterricht	3
Aufgabe 3	Projekte Interkulturalität	8
	Schulprojekte	48
	Projekte Interkulturalität	16
Aufgabe 4	Gesetzliche Grundlagen nicht muttersprachlich	0
	Gesetzliche Grundlagen	0
	Schulrecht Kinder mit nichtdeutscher Muttersprache	0
	Gesetze Kinder mit anderer Erstsprache als Deutsch	0
	Gesetzliche Grundlagen nicht Muttersprache	0
	Gesetzliche Grundlagen für interkulturelles Lernen	2
Aufgabe 5	Referat Unterricht nichtdeutsch	0
	Referat für Migration und Schule	8
	Muttersprachlicher Unterricht	49
	Referate	15
	Referat für Kinder nichtdeutscher Muttersprache	0
	Referat Unterricht Inter	0
	Referate Unterricht	8
	Referat Interkultur	0
	Referat im Ministerium für Kinder mit nichtdeutscher Muttersprache	0
	Zuständigkeit Migranten	0
	Kinder mit nichtdeutscher Muttersprache	8
	Kontakt	2

Tabelle 4: Eingegebene Suchbegriffe der Testpersonen⁷¹⁷¹Die „Fett“ gedruckten Suchbegriffe wurden bei „erweiterter Suche“ eingegeben.

Die Reihenfolge der Treffer ist in ihrer Gewichtung nicht unbedingt die bevorzugte Reihenfolge der User. Ein langes Scrollen oder Blättern durch die Ergebnisseiten ist den Testpersonen unangenehm und sie geben nach kurzer Zeit demotiviert auf. Die Überschriften der Treffer werden von den meisten Personen nicht in direktem Zusammenhang mit der Suchaufgabe gesehen. So kommt es oft vor, dass die Lösung bereits auf dem Bildschirm in Form eines Hypertext-Links vorhanden ist, aber die Testperson diesen nicht als richtig erkennt und die Suche anderweitig fortsetzt. Generell wurde das Suchfeld von den Testpersonen nicht sehr befürwortet. Die Meisten folgten einer Navigationsebene nach der anderen und linkten und scrollten sich durch die Seiten. Testperson B beispielsweise bemerkte nach einigen Fehltreffern auf die Frage hin, ob sie nicht noch einmal die Sucheingabe versuchen wollte, dass dies bisher nicht funktioniert hat und sie versucht einen anderen Weg zu finden und scrollte und linkte sich weiter durch die Seiten. Auffällig ist, dass generell ein Großteil der Personen das Suchfeld nicht bemerkte, sondern von der Untersuchungsleiterin erst darauf aufmerksam gemacht werden musste. Vor allem die Option „erweiterte Suche“ wurde nur von Testperson F verwendet, dies aber mit Erfolg.

Die nachfolgende Tabelle zeigt mögliche Lösungswege aller fünf Suchaufgaben. Es werden zwei mögliche Wege veranschaulicht. In der linken Spalte wird der Weg über die Navigationsebenen von oben nach unten dargestellt, in der rechten Spalte der Weg über das Suchfeld. Die Autorin hat sich für die Variante mit dem einfachen Suchfeld entschieden. Der Grund dafür ist, dass die Beobachtung ergeben hat, dass die Testpersonen, falls sie das Suchfeld bemerkten und verwendeten, nur die einfache Sucheingabe benutzten und nicht die „erweiterte Suche“.

Die Tabelle zeigt, dass zum Lösen der Suchaufgaben, die Themen und Begriffe im Kontext richtig erkannt und zugeordnet werden müssen. Falls beispielsweise wie bei Aufgabe 2, der User nicht weiß, dass Muttersprachlicher Unterricht eine unverbindliche Übung ist, wird er immer darüber lesen und die PDF-Datei schwer oder nicht finden.

Merkmal	über Navigationsebenen	mittels Suchfeldeingabe
Aufgabe 1	Home Bildung und Schulen Unterricht und Schule Muttersprachlicher Unterricht Organisatorisches unter Links: Schulen mit muttersprachlichem Unterricht (PDF)	„Muttersprachlicher Unterricht“ 8 Treffer: 3. Treffer SchülerInnen mit anderen Erstsprachen als Deutsch Downloads: Schulen mit muttersprachlichem Unterricht (PDF)
Aufgabe 2	Home Bildung und Schulen Unterricht und Schule Volksschullehrplan Link oder Scrolling: Freigegegenstände und unverbindliche Übungen Lehrplan Muttersprachlicher Unterricht (PDF)	„Muttersprachlicher Unterricht Lehrplan“ 22 Treffer: 4. Treffer Volksschullehrplan Link oder Scrolling: Freigegegenstände und unverbindliche Übungen Lehrplan Muttersprachlicher Unterricht (PDF)
Aufgabe 3	Home Bildung und Schulen Projekte, Wettbewerbe und Initiativen Projekte und Aktionen Scrolling: Interkulturelle Schulprojekte Projektdatenbank „Interkulturelle Schulprojekte“	„Projekte Interkulturalität“ 16 Treffer: 1. Treffer Interkulturelles Lernen Link: www.projekte-interkulturell.at Projektdatenbank „Interkulturelle Schulprojekte“
Aufgabe 4	Home Bildung und Schulen SchülerInnen mit anderer Erstsprache als Deutsch Link: Informations- und Unterrichtsmaterialien des Referats für Migration und Schule	„Gesetzliche Grundlagen“ 12 Treffer: 11. Treffer Referat für Migration und Schule: Informations- und Unterrichtsmaterialien
Aufgabe 5	Home Bildung und Schulen SchülerInnen mit anderer Erstsprache als Deutsch Link oder Scrolling: Websites des Referats für Migration und Schule	„Referat für Migration und Schule“ 8 Treffer: 1. Treffer SchülerInnen mit anderen Erstsprachen als Deutsch Link oder Scrolling: Websites des Referats für Migration und Schule

Tabelle 5: Mögliche Lösungswege der Suchaufgaben

I.2 Auswertung der Befragung

Um die Ergebnisse grafisch zu veranschaulichen, sind die Ergebnisse im Kreisdiagramm dargestellt; die Signalfarbe Rot soll die negativen Antworten deutlich von den anderen Antworten abheben. Die Ziffern neben den Torten stellen die Anzahl der Testpersonen dar, die die jeweilige Antwort gegeben haben. Diese Ziffern zeigen nicht, aus welcher Testgruppe die Personen kommen.

Frage 1: Was sagst du zur Gestaltung der Website?

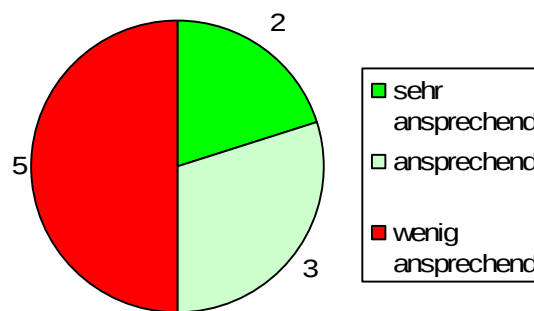


Abbildung 4: Frage 1

Die Gestaltung der Website wurde von den Testpersonen sehr unterschiedlich wahrgenommen. In der Gruppe 1 hat sich eine Testperson für „sehr ansprechend“ entschieden und eine andere Person für „ansprechend“, drei Personen wählten „wenig ansprechend“. In der Gruppe 2 hat sich eine Person für „sehr ansprechend“ entschieden, zwei Personen wählten „ansprechend“ und zwei Personen „wenig ansprechend“.

Frage 2: Ist die Website für dich übersichtlich?

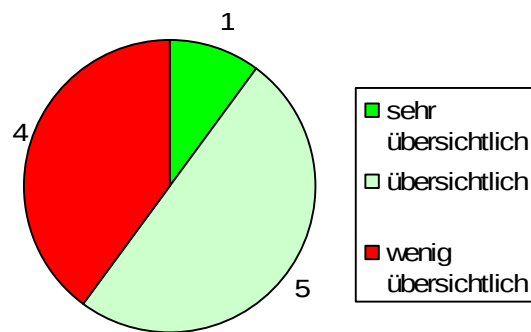


Abbildung 5: Frage 2

Die Übersichtlichkeit der Website beurteilte eine Testperson aus der Gruppe 1 mit „sehr übersichtlich“, eine Person mit „übersichtlich“ und drei Testpersonen mit „wenig übersichtlich“. In der Gruppe 2 wählten vier Personen „übersichtlich“, eine wählte „wenig übersichtlich“.

Frage 3: Findest du dich auf der Website schnell zurecht?

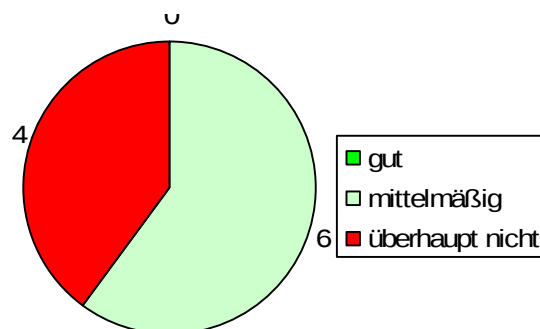


Abbildung 6: Frage 3

Diese Frage wurde von keiner der Testpersonen mit „gut“ beantwortet. Drei Personen aus der Gruppe 1 fanden sich „überhaupt nicht“ zurecht, zwei Personen wählten „mittelmäßig“. Vier Personen der Gruppe 2 fanden sich „mittelmäßig“ zurecht. Eine Testperson „überhaupt nicht“.

Frage 4: Entspricht die Website vom Inhalt deinen Erwartungen?

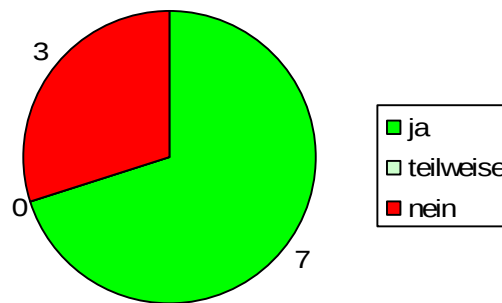


Abbildung 7: Frage 4

Auffällig ist bei dieser Frage, dass keine der Testpersonen „teilweise“ wählte, sondern entweder „ja“ oder „nein“. Aus der Gruppe 1 wählten drei Personen „ja“, zwei Personen wählten „nein“. Aus der Gruppe 2 wählten vier Personen „ja“, eine Person wählte „nein“.

Frage 5: Wie hast du die visuelle Gestaltung der Texte in Bezug auf Lesbarkeit, Schriftgröße empfunden?

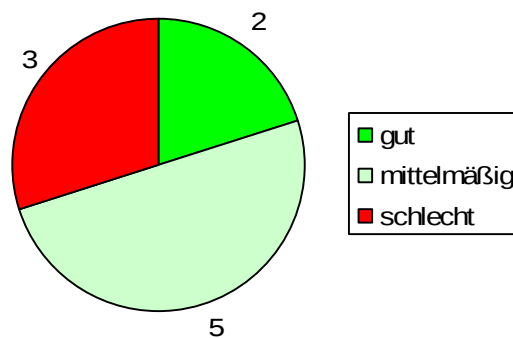


Abbildung 8: Frage 5

Aus der Gruppe 1 wählten drei Personen „mittelmäßig“ und zwei Personen „schlecht“. Aus der Gruppe 2 wählten zwei Personen „gut“, zwei Personen „mittelmäßig“ und eine Person „schlecht“. Nur zwei von fünf Testpersonen aus der Gruppe 2 empfanden die Lesbarkeit und Schriftgröße als „gut“. Drei der

Testpersonen mit anderer Muttersprache als Deutsch entschieden sich für „mittelmäßig“, die anderen Zwei für „schlecht“.

Frage 6: Wie hast du die visuelle Gestaltung der Texte in Bezug auf Kontrast von Text und Hintergrundgrafik empfunden?

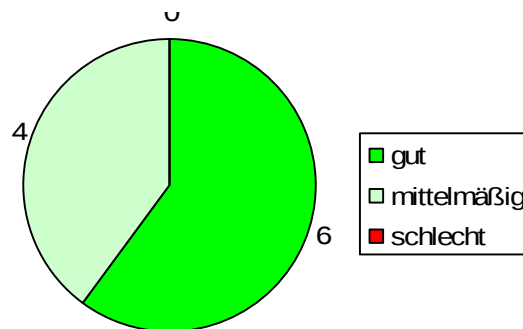


Abbildung 9: Frage 6

Diese Frage ist besonders positiv ausgefallen. Die Auswahlmöglichkeit „schlecht“ wurde von keinem der Testpersonen ausgesucht. Aus der Gruppe 1 wählten zwei Personen „gut“ und drei Personen „mittelmäßig“. Aus der Gruppe 2 wählten vier Personen „gut“ und eine Person „mittelmäßig“.

Frage 7: Wie hast du dich auf der Website zurecht gefunden? Wusstest du immer, wo du dich gerade befunden hast und wie du zu den gewünschten Informationen kommst?

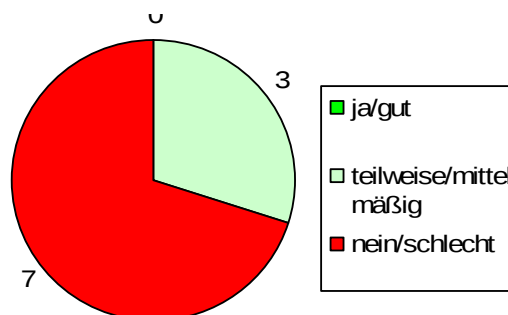


Abbildung 10: Frage 7

Die Antworten zu dieser Frage sprechen für sich. Keine der Testpersonen fand sich auf der Website zurecht. Nur drei von zehn Personen konnten sich für „teilweise/mittelmäßig“ entscheiden. Aus der Gruppe 1 wählten zwei Personen „teilweise/mittelmäßig“ und drei Personen „nein/schlecht“. Aus der Gruppe 2 wählte eine Person „teilweise/mittelmäßig“ und vier Personen wählten „nein/schlecht“.

Frage 8: War dir der inhaltliche Aufbau klar? Was ist wo?

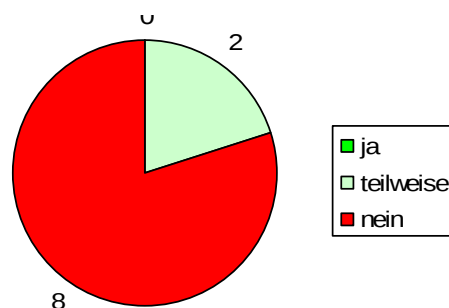


Abbildung 11: Frage 8

Bei dieser Frage wurde kein einziges Mal „ja“ ausgewählt. Alle Testpersonen mit anderer Muttersprache als Deutsch entschieden sich für „nein“. Aus der Gruppe 1 wählten alle fünf Personen „nein“. Aus der Gruppe 2 wählten zwei Personen „teilweise“ und drei Personen „nein“.

Frage 9: Wusstest du, an welchen Stellen die Links sind?

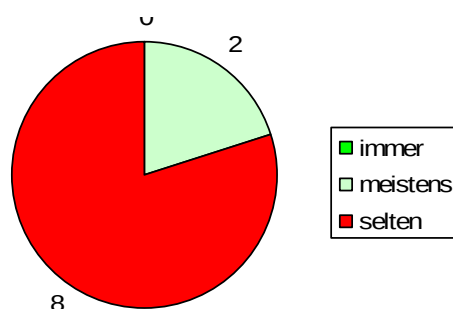


Abbildung 12: Frage 9

Die Stellen der Links wurden nach Angabe der Testpersonen nur selten gefunden. Aus der Gruppe 1 wählte eine Person „meistens“, vier Personen wählten „selten“. Aus der Gruppe 2 wählte eine Person „meistens“, vier Personen wählten „selten“.

Frage 10: Hat dir die Suchfunktion bei der Suche nach Informationen geholfen?

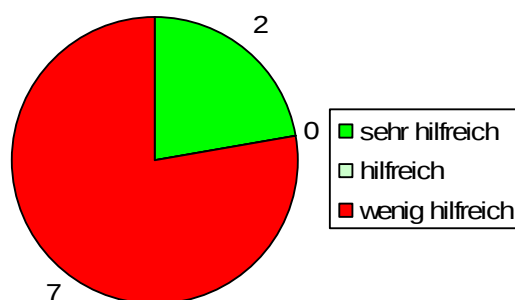


Abbildung 13: Frage 10

Zwei Personen aus der Gruppe 2 entschieden sich für „sehr hilfreich“. Die übrigen acht Testpersonen entschieden sich für „wenig hilfreich“. Somit wählten alle fünf Personen aus der Gruppe 1 „wenig hilfreich“. Aus der Gruppe 2 wählten zwei Personen „sehr hilfreich“ und drei Personen „wenig hilfreich“.

Frage 11: An welche Zielgruppe(n) richten sich deiner Meinung nach die Inhalte?

Die Antworten der Testpersonen auf diese Frage:

Gruppe 1 – Personen mit anderer Muttersprache als Deutsch

- A. Inhalte richten sich an jene, die soundso die Infos haben und die Seite nicht benötigen, denn andere kommen da nicht an!

- B. An Lehrer, Ministeriumsbedienstete, man muss vom Fach sein, nicht für Eltern, für Personen, die dort arbeiten.
- C. Auf jeden Fall an Akademiker!
- D. Nicht an Migranten, an etwas höher gebildete Personen.
- E. Für Leute, die es gemacht haben, wichtige Leute des Ministeriums, es sollte für andere Leute, Ausländer etc. sein.

Gruppe 2 – Volksschullehrerinnen mit Muttersprache Deutsch

- F. Lehrer, Eltern, Pädagogen
- G. spezialisiert auf Infos für Lehrer und Eltern
- H. Nicht für Eltern, zwei bis drei Lehrerinnen zusammen schaffen es, alleine höre ich bald auf, insofern Lehrerinnen, weil sie eventuell die Begriffe schon kennen; wenn für Eltern, sollten einfachere Suchbegriffe sein, man muss schon sehr viel wissen, um etwas zu finden.
- I. An intellektuelle Computerfreaks, keinesfalls an Eltern, die Infos brauchen würden, tragisch, Lehrer bekommen Infos eh von woanders her.
- J. An Lehrpersonen, die breite Masse würde das Meiste nicht verstehen.

Testperson Pretest: Nicht für Ausländer, für jene, die die Seite gemacht haben, Optionen für Ausländer, ich habe aber nichts verstanden!

I.3 Zusammenfassende Interpretation der Ergebnisse

Werden nun alle Ergebnisse zusammengefasst, kann nochmals betont werden, wie wichtig bei der Usability Evaluation eine Kombination von analytischen und empirischen Untersuchungsmethoden ist. Trotz der, in vielen Punkten positiv verlaufenen Webdesign-Analyse im Vorfeld, kann erst durch die

Testpersonen ersichtlich werden, welche Erwartungshaltung gewöhnliche User an diese Website stellen und wie sie diese wahrnehmen. Betrachtet man die Ergebnisse im Kontext zu den Webdesign-Elementen kann Folgendes festgestellt werden:

Das Seitendesign wurde trotz der farbenfrohen und doch schlichten Gestaltung eher als wenig ansprechend empfunden, da die Seiten meist über einen langen Scroll-Balken verfügten. Die Website im Ganzen war für die Testpersonen nicht sehr übersichtlich und sie fanden sich nicht gut bis überhaupt nicht zurecht. Inhaltlich gesehen entsprach die Website des BMUKKK durchaus den Erwartungen der Personen. Die visuelle Gestaltung der Texte in Bezug auf Lesbarkeit und Schriftgröße sagte ihnen nicht zu, doch der Kontrast von Text und Hintergrundgrafik gefiel den Meisten. Die Testpersonen haben sich kaum auf der Website zurechtgefunden und wussten größtenteils nicht, wo sie sich auf der Website befanden und wie sie die Suchaufgaben lösen könnten. Wo die Inhalte auf den Seiten zu finden sind und wie der generelle inhaltliche Aufbau ist, war ihnen überhaupt nicht klar. An welchen Stellen sich die Links befanden, war ebenso unklar. Die Suchfunktion wurde generell nicht als nützlich eingestuft und bei der Beobachtung von fast allen Testpersonen vermieden.

Die Zielgruppe der Website waren nach Ansicht der Testpersonen Lehrer, Akademiker, Ministeriumsbedienstete und Eltern, aber auf keinen Fall Migranten oder Personen mit einem niedrigen Bildungsstand.

Verärgert hat einige Testpersonen vor allem, dass „Englisch“ und „Französisch“ auf allen Seiten, da sich der Link im horizontalen Navigationsfeld befindet, zu sehen ist und es aber weder einen Link noch eine Übersetzung in einer slawischen oder in türkischer Sprache gibt.

Nachdem die Tests durchgeführt und ausgewertet wurden, werden im Folgenden die Hypothesen verifiziert beziehungsweise falsifiziert.

Hypothesen

H_{A0}: Personen mit anderer Muttersprache als Deutsch können die gewünschten Seiten auf der Website des Bundesministeriums für Unterricht, Kunst und Kultur nicht finden.

H_{A1}: Personen mit anderer Muttersprache als Deutsch können die gewünschten Seiten auf der Website des Bundesministeriums für Unterricht, Kunst und Kultur finden.

Hypothese **H_{A0}** hat sich bestätigt. Die Seiten können nicht gefunden werden, da eine Suchaufgabe von keiner der fünf Testpersonen alleine gefunden wurde.

H_{B0}: Lehrer und Lehrerinnen aus dem Volksschulbereich mit Muttersprache Deutsch können die gewünschten Seiten auf der Website des Bundesministeriums für Unterricht, Kunst und Kultur nicht finden.

H_{B1}: Lehrer und Lehrerinnen aus dem Volksschulbereich mit Muttersprache Deutsch können die gewünschten Seiten auf der Website des Bundesministeriums für Unterricht, Kunst und Kultur finden.

Hypothese **H_{B1}** hat sich bestätigt. Jede der Suchaufgaben wurde mindestens einmal von einer Testperson alleine gefunden.

H_{C0}: Bezüglich der Muttersprache der Testpersonen und dem Lösen der Suchaufgaben besteht keine Korrelation.

H_{C1}: Bezüglich der Muttersprache der Testpersonen und dem Lösen der Suchaufgaben besteht eine Korrelation.

Hypothese **H_{C1}** hat sich bestätigt. Obwohl beide Gruppen fast gleich viele Aufgaben lösten, muss bemerkt werden, dass die Gruppe 1 beim

Eingeben von Begriffen in der Suchleiste Probleme hatten. Im Folgenden konnten Begriffe nicht zugeordnet werden und die Versuchleiterin musste die Aufgabe mit Verwendung anderer Wörter genauer erklären.

H_{D0} : Bezüglich der Interneterfahrung und dem Lösen der Suchaufgaben besteht keine Korrelation.

H_{D1} : Bezüglich der Interneterfahrung und dem Lösen der Suchaufgaben besteht eine Korrelation.

Hypothese H_{D0} kann bestätigt werden. Die Interneterfahrung war beim Lösen der Aufgaben nicht wesentlich. Jene Personen, die sehr gute Interneterfahrungen aufwiesen, konnten im Vergleich zu den anderen Testpersonen mit weniger Erfahrung die Aufgaben nicht eher lösen.

H_{E0} : Personen, die die einschlägigen Begriffe im Bereich von Migration und Schule nicht kennen, können die Suchaufgaben nicht mit maximal fünf Klicks oder innerhalb von vier Minuten lösen.

H_{E1} : Personen, die die einschlägigen Begriffe im Bereich von Migration und Schule nicht kennen, können die Suchaufgaben mit maximal fünf Klicks oder innerhalb von vier Minuten lösen.

Hypothese H_{E0} bestätigt sich. Zwischen den Gruppen ist ein wesentlicher Unterschied in Zeitdauer und Anzahl der Klicks zu erkennen. Die Gruppe der Lehrerinnen zeigt, dass durch das Kennen oder Erkennen bestimmter Begriffe die Aufgaben schneller gelöst werden können und nicht zusätzlich Erklärungen abgegeben werden müssen.

Forschungsleitende Fragen

Hauptfrage:

Ist die Website des BMUKK für Personen mit anderer Muttersprache als Deutsch ausreichend benutzerfreundlich, um Informationen in angemessener Zeit zu finden?

Diese Frage ist mit „nein“ zu beantworten. Die Untersuchungsleiterin befand es für notwendig, nach einigen misslungenen Versuchen die Testpersonen auf den richtigen Gedanken zu bringen, um zu sehen, ob sie dann die Seite finden würden. Jene Personen, die die Seite mit Hilfe gefunden haben, konnten demnach die Begriffe nicht den jeweiligen Bereichen zuordnen. Da es wesentlich war, nicht nur die sprachliche Komponente in die Untersuchung einfließen zu lassen, wurde die Hilfe zum weiteren Beobachtungsverlauf gegeben. Alleine in einem Laborraum wären die Personen überfordert gewesen.

1. Können Personen mit anderer Muttersprache als Deutsch Informationen auf der Website des BMUKK aus dem Bereich Migration und Schule innerhalb von vier Minuten oder mit maximal fünf Klicks finden?

Nach Auswertung der Ergebnisse, kann festgestellt werden, dass die Gruppe der Personen mit anderer Muttersprache als Deutsch in sprachlicher Hinsicht benachteiligt war. Ohne zusätzliche Worterklärungen wäre das Auffinden der gesuchten Seiten nicht möglich gewesen. Auch die Informationen auf der Seite des muttersprachlichen Unterrichts in anderen Sprachen, beispielsweise in Serbisch, waren zu allgemein gehalten und enthielten keine Informationen zum Lösen der Aufgaben. Weiters konnten Rechtschreibfehler, zum Beispiel „schulle“, bei der Suchfeldeingabe bemerkt werden, die dann zu null Treffern auf der Ergebnisseite führten.

2. Finden Personen mit anderer Muttersprache als Deutsch die Informationen überhaupt?

Nein, da nicht alle fünf Aufgaben mindestens einmal alleine gefunden wurden.

3. Finden Personen mit anderer Muttersprache als Deutsch die Informationen innerhalb von vier Minuten oder mit maximal fünf Klicks?

Nein, da nicht alle fünf Aufgaben mindestens einmal von dieser Gruppe gelöst wurden.

4. Finden Personen mit Muttersprache Deutsch die Informationen?

Ja, denn jede der Aufgabe wird zumindest einmal ohne Hilfe gelöst.

5. Finden Personen mit Muttersprache Deutsch im Vergleich zu Personen mit anderer Muttersprache als Deutsch die Informationen in kürzerer Zeit oder mit weniger Klicks?

Ja, die Volksschullehrerinnen konnten durchschnittlich in kürzerer Zeit oder mit weniger Klicks die Aufgaben lösen als jene aus der Gruppe 1.

J. Schlussbetrachtung

Zuvor muss festgehalten werden, dass bei einer Untersuchung von zwei Gruppen mit je fünf Personen nur eine Tendenz festgestellt werden kann. Diese Diplomarbeit könnte aber der Anstoß für eine umfassende Usability Evaluation im Bereich der Website des BMUKK sein. Aufgrund des bereits hohen Migrationsanteils in Österreich, vor allem in Wien mit bereits 40 Prozent, ist es dringend notwendig, eine neue Zielgruppe von Usern zu erkennen. Internationalisierung ist für die Websites bereits zur Überlebensstrategie geworden. Englisch und Französisch gehören, wie auf der Websites vieler Länder und auch auf der Website des BMUKK zu erkennen ist, anscheinend zum Standardprogramm einer wettbewerbsfähigen Website. Nun sollte, um konform mit der gesellschaftlichen Entwicklung zu gehen, Interkulturalität sowohl als Begriff als auch als Einstellung, verstärkt Einzug in die Usability von Websites nehmen.

Das Internet hat als Informationsquelle in den letzten Jahren immer mehr an Bedeutung zugenommen. Beinahe jeder Haushalt verfügt über einen Personal Computer mit Internetanschluss. Notebooks oder Mobiltelefone mit mobilem Internet sind aus dem Alltagsleben nicht mehr wegzudenken. Informationen zu unterschiedlichen Lebensbereichen werden auf Websites abgerufen. Speziell in öffentlichen Bereichen, wie Ämtern, Ministerien und Schulen, sollte der Zugang nicht nur für die deutschsprachige Bevölkerung Österreichs möglich sein, sondern besonders auch für Personen mit Migrationshintergrund. Ganz gleich, wie gut die Deutschkenntnisse eines Migranten sind, in manchen Belangen benötigen sie Unterstützung und Ermutigung. Einige der Testpersonen mit anderer Muttersprache als Deutsch, bezeichneten sich selbst als "dumm", als sie die Suchaufgaben nicht lösen konnten und wären alleine vermutlich verzweifelt und auf fremde Hilfe angewiesen gewesen. Um solche Gedanken und Unsicherheiten zu minimieren, sollte das Webdesign von Websites auf ihre Usability in Bezug auf Migranten

untersucht werden. Die Seiten sollten nicht nur in Englisch und Französisch, sondern ebenso in jene Sprachen übersetzt werden, die vordergründig von der Bevölkerung Österreichs gesprochen werden. Das BMUKK hat hier natürlich eine Verantwortung zu tragen, dies insbesondere, da es sich der Bereiche Unterricht, Kunst und Kultur annimmt. Interkulturalität und Mehrsprachigkeit zählen gerade in der heutigen Zeit zu den Hauptthemen der österreichischen Gesellschaft. Die Ansätze, die auf den Websites von Migration und Schule, muttersprachlichem Unterricht und ähnlichen Subsites zu finden sind, weisen bereits in die richtige Richtung. Doch die Problematik liegt vordergründig in den Webdesign-Elementen Navigation und Suche der Website des BMUKK. Es erscheint sinnlos, mehrsprachig übersetzte Texte anzubieten, wenn eine Person anderer Muttersprache als Deutsch verzweifelt versucht, sich über die Navigationsebene oder Suchfunktion Zugang zu Informationen zu beschaffen, diese aber nicht selbständig finden kann. Zum einen, weil es keine Übersetzungen für die Seiten gibt, zum anderen, weil die Eindeutigkeit der Begriffe nicht gegeben ist und sie eventuell nicht genügend Kenntnisse der österreichischen Rechtschreibung besitzen. Bezüglich der Übersetzungen wäre es vorteilhaft, Verlinkungen zu setzen, die dieselbe Seite in einer anderen Sprache zeigen. Bezüglich des Kostenfaktors könnte eine Arbeitsgruppe von Personen, die gerne Texte übersetzen, gebildet werden.

Nachdem der Begriff "Ausländer" als politisch inkorrekt nicht verwendet werden sollte, öffnet sich eine weitere Problematik. Migranten bezeichnen sich meist selbst als Ausländer, wie auch Österreicher Ausländer in einem anderen Land sind, und können mit Begriffen wie „Schüler anderer Erstsprache als Deutsch“ wenig anfangen. Die erste Suchaufgabe dieser Arbeit bezog sich auf den muttersprachlichen Unterricht. Bereits hier war zu erkennen, dass davon ausgegangen wurde, dass es sich um eine fremdsprachige Schule handelt und nicht um eine unverbindliche Übung an einer österreichischen Schule. Fast alle Testpersonen, gleichgültig, welche Muttersprache sie sprechen, versuchten über die Maske der „Schulverzeichnisse“ der Suchaufgabe entsprechende Lösungen zu finden.

Das vordergründige Problem beim Lösen der Suchaufgaben war sicherlich, dass, wie die Testpersonen bemerkten, die Seiten für sie teilweise zu lang waren. Die Informationen konnten nicht schnell genug erfasst werden und Links wurden übersehen, die zur gesuchten Seite geführt hätten. Die Homepage des BMUKK mag farblich zwar ansprechend sein, doch für einige der Personen war es zuviel. Viel Farbe, viel Information und teilweise keine Ahnung von dem, was sie suchen sollen. Nach der ersten Frage hat sich bei manchen Testpersonen ein Lerneffekt bemerkbar gemacht. Sie konnten sich schon ein bisschen besser auf der Website orientieren und versuchten ihr Ziel zu erreichen. Doch so einfach wurde es dann doch nicht. Die Erinnerung war zwar da, dass die Lösung der Suchaufgabe gerade gesichtet wurde, doch Orientierung hatten sie keine mehr und linkten sich von Seite zu Seite, Ebene zu Ebene. Nach längerem Suchen machte sich bei den Testpersonen der Leistungs- und Motivationsabfall bemerkbar, manche packte aber auch der Ehrgeiz und sie wollten es schaffen. Die Zeitdauer der verschiedenen Personen in Tabelle 3 auf Seite 73 verdeutlicht, wie unterschiedlich die Ausdauer im Lösen der Aufgaben war.

Interkulturelles Lernen und Migration konnten von den Testpersonen mit Migrationshintergrund nicht eindeutig zugeordnet werden. Zwei dieser Personen sind selbst Lehrer für Erwachsene und Jugendliche und konnten mit den Begriffen etwas mehr anfangen, als jene, die vermutlich noch nie damit konfrontiert worden sind. Die Sucheingaben halfen meist auch nicht weiter und wenn Treffer auf der Ergebnisseite zu finden waren, wurden die relevanten Treffer aufgrund dessen, dass die Begriffe nicht richtig zugeordnet werden konnten, nicht weiter verfolgt.

Die Beurteilung der Website fiel generell schlecht aus. Interessant wäre es, diese Befragung vor und nach der Beobachtung durchzuführen, da die Testpersonen dann bei den Layoutfragen vermutlich nicht so negativ reagiert hätten. Es schien, als ob jetzt der ganze Frust des Nicht- oder Schwerfindens der gesuchten Seiten, in den Fragebogen ablaufen würde. Dass bei Frage 8 in Bezug auf die Klarheit über den inhaltlichen Aufbau, ein derart schlechtes

Ergebnis herauskam, war zu erwarten, nachdem teilweise ein orientierungsloses Linken und Scrollen festzustellen war.

Obwohl die Links nach den Webdesign-Elementen durchaus an der richtigen Stelle gesetzt waren, wurden sie von vielen Testpersonen kaum oder nicht bemerkt oder beachtet. Eine der Testpersonen wirkte überrascht, als sie auf einen Link hingewiesen wurde, der ihrem Blick entgangen war. Grundsätzlich, hätte man die Augenbewegungen analysiert, war es auffällig, dass die meisten Versuchspersonen von links nach rechts lesend im mittleren Textfeld hängen blieben und die rechtsseitige Navigationsleiste vollkommen unbeachtet ließen. Weiters waren oftmals die Scroll-Balken zu lang und die Seiten wurden nicht bis zum Ende durchgesehen.

Die Frage nach der Suchfunktion war sehr interessant. Die meisten Personen versuchten mit Links über die Navigationsebenen zur gesuchten Seite zu kommen. Nur wenige nutzten von Anfang an die Suchfunktion. Sie wurde von acht Personen vollkommen abgewertet, nur zwei Personen fanden sie sehr hilfreich und das waren jene Personen, die die Begriffe aus dem Schulbereich kannten und richtig eingeben konnten; eine dieser Personen verwendete die „erweiterte Suche“.

Die Antwort zur Frage nach der Zielgruppe spiegelte den Unmut über die Testergebnisse wider. Diese Frage wurde von allen Testpersonen ähnlich beantwortet. Die Antworten können auf Seite 81 nachgelesen werden. Auffällig war, dass der Bereich „Unterricht und Schule“ sich laut Angabe der Testpersonen an Lehrer und Eltern richten sollte, doch sofort angemerkt wurde, dass eine Orientierung auf der Website nur für Angestellte des Ministeriums, Lehrer oder Personen vom Fach möglich sei. Anscheinend seien nur hoch gebildete Personen, Akademiker, aber keinesfalls Migranten die Zielgruppe.

Abschließend muss angemerkt werden, dass eine weitere empirische Usability Evaluation mit der Zielgruppe „Migration“ durchaus empfehlenswert ist,

um die bereits sicherlich für andere User gut aufbereitete Website des BMUKK noch für diese Gruppe der User zu optimieren.

K. Literaturverzeichnis

K.1 Printquellen

Primärliteratur

Atteslander, Peter (2000): Methoden der empirischen Sozialforschung. Walter de Gruyter, Berlin. 9. Auflage

Burkart, Roland; Hömberg, Walter (2004): Kommunikationstheorien: Ein Textbuch zur Einführung. Braumüller, Wien.

Eagleton, Terry (2001): Was ist Kultur? Eine Einführung. Verlag C. H. Beck OHG, München.

Graham, Ian (2003): A pattern language for web usability. Addison-Wesley, London.

Gürses, Hakan (1998): Der andere Schauspieler. Kritische Bemerkungen zum Kulturbegriff. In: polylog: Zeitschrift für interkulturelles Philosophieren, Nr. 2/1998, S. 62-81.

Gürses, Hakan (2008): Interkulturalität als Kritik. Öffentliche Vorlesung am 3.6.2008, Wien.

Haas, Hannes; Jarren Ottfried (Hrsg.) (2002): Mediensysteme im Wandel. Struktur, Organisation und Funktion der Massenmedien. Wilhelm Braumüller, Universitäts-Verlagsbuchhandlung Ges.m.b.H. Wien. 3., völlig überarbeitete Neuauflage.

Hennig, Jörg; Tjarks-Sobhani, Marita (Hrsg.)(2007): Usability und technische Dokumentation. Verlag Schmidt-Römhild, Lübeck.

- Heringer, Hans Jürgen (2004): Interkulturelle Kommunikation. A. Francke Verlag
Tübingen und Basel, Tübingen.
- Ickler, Theodor (1992): Sprachen und Fremdsprachen in Europa: Perspektiven und
Optionen. in Lernen für Europa. Neue Lebens- und Lernformen in der Schule.
Stift Geras 1991. Köllen Verlag, Bonn. Hrsg. Leitner, Leo
- Keller, Rudi (1994): Sprachwandel. Von der unsichtbaren Hand in der Sprache.
Tübingen.
- Kroeber, Albert L.; Kluchhohn, Clyde (1952): Culture: A Critical Review of Concepts
and Definitions. New York.
- Krömker, Heidi (2007): Usability – Stand der Forschung. In Usability und technische
Dokumentation. Verlag Schmidt-Römhild, Lübeck. Hrsg. Henning, Jörg; Tjarks-
Sobhani
- Leitner, Leo (Hrsg.) (1992): Lernen für Europa. Neue Lebens- und Lernformen in der
Schule. Stift Geras 1991. Köllen Verlag, Bonn.
- Lüsebrink, Hans-Jürgen (2005): Interkulturelle Kommunikation. Interaktion,
Fremdwahrnehmung, Kulturtransfer. Metzler, Stuttgart.
- Nielsen, Jakob (2000): Jakob Nielsen's Web Design: Erfolg des Einfachen.
Markt+Technik Verlag, München.
- Manhartsberger, Martina; Musil, Sabine (2002): Web Usability: das Prinzip des
Vertrauens. Galileo Press GmbH, Bonn. 1. Auflage 2001
- Sarodnick, Florian; Brau, Henning (2006): Methoden der Usability Evaluation:
wissenschaftliche Grundlagen und praktische Anwendung. Verlag Hans Huber,
Hogrefe AG, Bern. 1. Auflage
- Schweibenz, Werner; Thissen, Frank (2003): Qualität im Web: benutzerfreundliche
Webseiten durch Usability Evaluation. Springer-Verlag, Berlin.

Stary, Christian (1996): Interaktive Systeme. Software-Entwicklung und Software-Ergonomie. Verlag Vieweg. Göttingen.

Straub, Daniela (2007): Qualität von Technischer Dokumentation prüfen – Methoden im Überblick. In Usability und technische Dokumentation. Verlag Schmidt-Römhild, Lübeck. Hrsg. Henning, Jörg; Tjarks-Sobhani

Sekundärliteratur

Brito, John (2004): Stellenwert der Website-Usability unter Berücksichtigung der grafischen Aufbereitung und des Nutzerinteresses. Diplomarbeit. Wien.

Felbersohn, Sigrid (2006): Usability von Universitäts-Websites: Ein Vergleich der Benutzerfreundlichkeit von Websites ausgewählter Universitäten in Italien und Österreich. Diplomarbeit. Wien.

Heger, Markus (2004): Personalisierung im Online-Auftritt österreichischer Parteien: Mit einer Inhaltsanalyse der Websites der Parteien SPÖ, ÖVP und Die Grünen von November 2003 bis Jänner 2004. Diplomarbeit. Wien.

Klinger, Markus (2005): Vergleich von Usability Engineering Methoden. Diplomarbeit. Wien.

Krenn, Gabriele (2006): Ein Überblick über Authentifizierungsmechanismen und eine Bewertung nach Usability-nahen Kriterien. Diplomarbeit. Wien.

Pawel, Kristina (2003): Web Usability: Ein Testverfahren im Vergleich zwischen Usern und Experten. Diplomarbeit. Wien.

K.2 Internetquellen

Auernheimer, Georg: Interkulturelle Kommunikation, vierdimensional betrachtet.

<http://www.uni-koeln.de/ew-fak/paedagogik/interkulturelle/publikationen/muenchen.html> 17.10.2007

Elektronische Zeitschriftenbibliothek <http://rzblx1.uni-regensburg.de/ezeit/fl.php>

[tml?bibid=UBWI&colors=7&lang=de¬ation=AP](http://rzblx1.uni-regensburg.de/ezeit/fl.php?bibid=UBWI&colors=7&lang=de¬ation=AP) 11.7.2009

Fiebel, Alexander (2002): Für gezielte Sprünge durch den Daten-Dschungel:

Hypertext-Strukturen im Internet eignen sich vor allem für eine gezielte

Informationssuche. In: TU Spektrum 4/2002. Hrsg. Grünthal, Günther

<http://www.tu-chemnitz.de/spektrum/02-4/seiten/seite22.htm> 21.6.2009

Media-Perspektiven http://www.media-perspektiven.de/fachzeitschrift_alle_

[ausgaben.html](http://www.media-perspektiven.de/fachzeitschrift_alle_ausgaben.html) 9.7.2009

Nielsen, Jakob (2007): Alertbox. <http://www.useit.com/alertbox/9605.html> 9.7.2009

Nielsen, Jakob(1884b):Ten Usability Heuristics:

http://www.useit.com/papers/heuristic/heuristic_list.html10.7.2009

Nielsen, Jakob; Pernice-Coyne, Kara; Tahir, Marie (2001): Make It Usable

<http://www.pcmag.com/article2/0,2817,33821,00.asp>11.7.2009

Payer, Margarete (1997): Computervermittelte Kommunikation. Fassung vom

8.10.2003 <http://www.payer.de/cmc/cmcs01.htm> 6.8.2008

Technische Universität Chemnitz <http://www.tu-chemnitz.de/spektrum/02-4/seiten/>

[/seite22.htm](http://www.tu-chemnitz.de/spektrum/02-4/seiten/seite22.htm) 21.6.2009

Universität des Saarlandes: Fachrichtung 5.6 Informationswissenschaft: Arbeitsbereich

Usability Engineering http://usability.is.uni-sb.de/usability_why.php 23.05.2009

Statistik Austria

http://www.statistik.at/web_de/statistiken/bevölkerung/index.html 10.7.2009

L. Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Das ontologische Design-Diagramm	31
Abbildung 2: Die zehn goldenen Webdesign-Regeln nach Fiebel.....	41
Abbildung 3: Homepage des BMUKK.....	43
Abbildung 4: Frage 1	80
Abbildung 5: Frage 2	81
Abbildung 6: Frage 3	81
Abbildung 7: Frage 4	82
Abbildung 8: Frage 5	82
Abbildung 9: Frage 6	83
Abbildung 10: Frage 7	83
Abbildung 11: Frage 8	84
Abbildung 12: Frage 9	84
Abbildung 13: Frage 10	85

M. Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Schüler und Schülerinnen im Schuljahr 2007/2008	30
Tabelle 2: Ergebnisse der Suchaufgaben.....	73
Tabelle 3: Zeitdauer der Suche in Minuten.....	73
Tabelle 4: Eingegebene Suchbegriffe der Testpersonen	77
Tabelle 5: Mögliche Lösungswege der Suchaufgaben	79

N. Anhang

N.1 Transkription der Beobachtung

Testperson Pretest

Aufgabe 1 (12min):

- Entschuldigung....die Sprache, Muttersprache ist schon deutsch der wie?
- Eine deutsche Schule, wo auch muttersprachlicher Unterricht ist. Also schon eine österreichische Volksschule, wo du aber auch muttersprachlichen Unterricht hast.
- Ich bin nicht so gut mit Computer.
- Das ist egal, du sollst nur versuchen, es zu finden. Wo würdest du suchen?
- Schulrecht...na...das ist Volksschule, oder? Ich versteh gar nicht, ich versteh nicht alles, was das heißt...allgemeines Bildungsziel, allgemeine Bestimmungen, allgemeine didaktische Grundsätze...na warte, ist nicht hier...Lehrpläne...ist da dabei...ok.
- Es geht nicht um die deutsche Sprache, sondern du suchst Schulen, wo auch serbisch gelernt wird.
- Ja, aber ich weiß nicht wo ich linken muss...
- Du hast auch ein Suchfeld dort oben auf dieser Seite.
- Aha, stimmt ja. Ich kenne mich nicht aus mit solchen Sachen. Was soll ich schreiben? Muttersprache oder serbische...
- Du sollst es suchen! Du sitzt alleine und suchst das.
- Ahm...na dann...hm...die Schule in Wien? Na ich würde nicht mein Kind in...wenn ich würde in Wien wohnen würde ich nicht mit serbischer Muttersprache...ist genug, dass er zuhause sprechen kann.
- Zuhause lernt er aber nicht schreiben und das Ganze wie in einer normalen Schule.
- Ja, aber kann ich, brauche ich auch was...fragen...brauche ich jetzt ständig das suchen oder kann ich was fragen?
- Nein, du musst es suchen, du musst es finden.
- Ja aber ich weiß ja nicht, wie kann ich das formulieren...Muttersprache...nein, gibt es nicht...
- Warum gibst du so viel ein, probier es mit weniger!
- Nur Mutter? Oder serbische...ich weiß nicht, ob auf dieser Seite...ah na, das ist...was ist der Unterschied?
- Verschiedene Jahreszahlen...
- Was 1938, was ist das?
- Die Nummer wahrscheinlich, die fortlaufende.
- Das ist das, was soll ich jetzt?
- Da sind nicht die Schulen. Ich möchte genau die Liste, wo die Schulen oben stehen, die das anbieten. Das ist nur die Anmeldung, aber du weißt noch nicht, ob dein Kind überhaupt in der Schule ist, die so etwas anbietet.
- Ich bin dumm, total, haha...warte, ich muss nur das...ehrlich gesagt, für solche Sachen würde ich jemand anderen fragen...Bekannte und Verwandte...
- Was ist das? Das ist einzige Frage oder gibt es mehrere?
- Hast du es schon gefunden?
- Das? Hm? Fragst du ob ich es gefunden habe oder habe ich schon gefunden? Sag mir, wo das ist! Ich kenne mich nicht aus mit solche Sachen! Ich werde danach fragen...schauen wir da...da ist...
- Es geht um Unterricht in der Muttersprache!
- Das geht ja, das ist ja seit 19...Was heißt das B...?
- Bundesministerium für Unterricht...das sind Unterrichtsminister, das hat nichts mit Unterricht zu tun.
- Aha...da muss man lesen aber ich hab keine...
- Du bist jetzt auf einer ganz anderen Seite.
- Echt? Hm hm hm...ich kenne mich nicht aus.
- Es geht um Unterricht in der Muttersprache.
- Ja aber...was Unterricht in der Muttersprache...
- Was hast das mit Lehrern zu tun?
- Das sind Anmeldefomulare...das ist nicht da...Informationen...keine Ahnung...
- Ok, die Information...das ist schon mal gut...aber die Informationen sind für die Lehrer.
- Ok, dann machen wir die nächste Frage.

Aufgabe 3 (3min):

- Gibt es irgendwelche Projekte, Schulprojekte, die mit Interkulturalität zu tun haben?
- Ich kenne mich überhaupt nicht aus...Interkulturelle...
- Interkulturalität...Projekte...
- Wie schreibt man das? Inter...kultu...
- ...-ralität...

- Mit Umlaut?
- Ja.
- Keine Ahnung...kannst du gleich auf die nächste Frage gehen...
- Schau mal unter Projekte nach...gib mal Projekte ein, vielleicht ist dann was...ok
- Schau, wie viele Seiten gibt es...Kulturalität...gehen wir auf die nächste Frage...

Aufgabe 4 (2min):

- Wieder zur Hauptseite...Nummer 4...gesetzliche Grundlagen für das Unterrichten Kinder nichtdeutscher Muttersprache...da gibt es Gesetze.
- Wie schreibt man Gesetze? Gesä-...
- Nein, ganz normal.
- Das ist für mich alles zu kompliziert...Unterrichtspraktikum...Gesetze...das hast du gemeint?
- Nein, nicht Unterrichtspraktikum...für Kinder mit nichtdeutscher Muttersprache.
- Ich weiß wirklich nicht...für mich...zu kompliziert...ich hab, ich weiß nicht wo ich das suchen soll.
- Ok, gut. Dann nächste Frage.

Aufgabe 5 (2min):

- Wie heißt das Referat des Bundesministeriums, dass sich speziell mit Kindern nichtdeutscher Muttersprache, also mit dem Unterrichten Kinder nichtdeutscher Muttersprache befasst? Das Referat ist die Abteilung. Wie heißt diese Abteilung? Versuch, sie zu finden.
- Ja...ich schau jetzt...Was hast du gesagt?
- Das Referat für Kinder...für das Unterrichten Kinder nichtdeutscher Muttersprache.
- Ich hab keine Ahnung...wenn ich die erste Frage nicht beantworten konnte...
- Das hat damit nichts zu tun.
- Aber ich kenne mich nicht aus mit Internetseiten und überhaupt...keine Ahnung...
- Ok.

Testperson A

Aufgabe 1 (4min):

- Zuerst werd ich mal schauen, was auf dieser Seite zu finden ist...da seh ich schon nen Link...Service Schulinfo...Schulinfo...allgemeine Schulinfo des BMUKK...Inspektionsberatungsstelle...oh...Emailanfragen...Postadresse...das ist einmal nicht zufriedenstellend...Schulverzeichnisse!...na, das schaut ja recht cool aus...Schulverzeichnisse...da gibt's ja was...Verzeichnis der Bildungseinrichtungen...Schul- und Bildungsführer...Schulräte...ach...jo, dann werd ich da mal aufs Verzeichnis der Schulen gehen...und ned wissen, ob die Seite schon fertig aufbaut is...oh...suche Schulen...das schaut ja mal ganz gut aus...klicken wir mal diesen Link an...sehr schön, dass man...auf jeder Seite, obwohl die eigentlich zum Ministerium gehört, überall anders aussieht...so...Schulart...
- Also, dein Kind soll in die Volksschule kommen
- Ja...dann wähl ich einfach mal eine Volksschule...wahrscheinlich Wien...
- Hm
- Aber du möchtest nicht einfach nur eine Volksschule auswählen, du möchtest schon...
- Dann such ich bei der Schulbezeichnung mal nach bilingual...und, da hammas schon...die VS Herbststraße...jetzt klick ma das einmal an...kein Email...und Tatsache, das scheint eine bilinguale Schule zu sein...irgendwas passiert da, man weiß nicht genau...ja
- Mhm...wissen wir auch, was für eine bilinguale?
- Scheint Englisch zu sein...aber sonst wissma auch nichts, weil da gibt's keine Link anzubieten...
- Okay, gut

Aufgabe 2 (5min):

- Ähm, du möchtest dich über den genauen Unterricht erkundigen für Schüler nicht deutscher Muttersprache
- Da würd ich bei so einer komplexen Anfrage die Suchfunktion bemühen, also wie war das, geht es um den Lehrplan?...da hat schon mal jemand gesucht...Lehrplan...ha...Fremdsprachen, damit ich nicht nach bereits gesuchten Dingen suche, die ich nicht kennen kann...Hauptschulen ahs...alles unterstrichen...Schülerinnen mit anderen Erstsprachen als Deutsch, das schaut ja schon richtig gut aus...dann wähl ich diesen Link aus...als Prinzip...das könnte jetzt diese Liste PDF sein, aber, das ist mir nicht eindeutig genug, drum sag ich einfach...Informationen zum Unterrichtsmaterial des Referats für Unterricht und Schulen...vielleicht stehts ja da drinnen...jo, da hamma schon was gefunden...mit einer anderen Erstsprache als Deutsch...da gibt's auch schon die Lehrplanbestimmungen für Deutsch als ZWEIsprache...nicht als Zweitsprache, sondern als Zweisprache...des is kreativ...Zweisprache, so wie's ein Dreirad gibt, gibt auch eine Zweisprache...Muttersprachenunterricht zum Ziel...interkulturelles Lernen PDF...ich riskiers einmal und klick das an...schau ma uns mal an, was eine Zweisprache ist...naja, a Bundesministerium muss ja ned Deutsch können, schon gar das für Unterricht, Kultur und Kunst...
- Unterricht, Kunst und Kultur
- Kunst und Kultur...immerhin, da weiß man schon, es ist eine Zweitsprache...da hamma auch schon die Fachlehrpläne...Lehrplanbestimmungen...so, jetzt hammas glei...ich hab's gefunden...nicht?
- Ja, das kann man gelten lassen

Aufgabe 3 (2min):

- Okay, dann gehen wir wieder auf die Homepage, die Startseite...du willst dich für Projekte im Bereich Interkulturalität erkundigen, was gibt's da

- Aha...Projekte an Schulen?...ich geh auf Projekte, Wettbewerbe und Initiativen...jetzt wird auf weitere Initiativen geklickt...Interkulturelle Schulprojekte...darüber gibt's auch Interkulturalität und Mehrsprachigkeit...da wär sicher was über Volksschulen drin gewesen, aber es ist nicht...da Okay

Aufgabe 4 (6min):

- Gut, dann finden wir noch eines....ahm, wieder bitte zurück...du willst dich über die gesetzlichen Grundlagen für das Unterrichten Kinder nichtdeutscher Muttersprache informieren...also, über gesetzliche Bestimmungen...
- ...über gesetzliche Bestimmungen Schüler zu unterrichten?...
- ja, für Unterricht...für Kinder nichtdeutscher Muttersprache....
- Gesetzliche Grundlagen für?
- Ja, oder Bestimmungen für Kinder nichtdeutscher Muttersprache...
- So...jo, das ist nicht...zurück zum Start...mal schauen, ob ich da was find...neue Lehrpläne, da gibt's sicher was...irgendwie hab ich da grad ein déjà-vu...du, das ist nicht zielführend...find ich auch nicht...find ich ned... Gut

Aufgabe 5 (9min):

- Kannst du noch finden, welches das Referat des Bundesministeriums ist, das sich speziell mit dem Unterrichten Kinder nichtdeutscher Muttersprache befasst?
- Das such ich jetzt, das ist zu konkret, als dass ich durch Klicken etwas finden könnte...Referat Unterricht nichtdeutsch...0 Treffer?...das ist nicht sehr positiv...wenn das zu schwierig ist, suche ich einfach...Referate...ne...schau mal da nach...ist da jemand?...na da...in Wien macht das die...Schulinfo für Migrantinnen...
- Leider nein...
- Ah...da kann man mailen
- Ja, da bin ich auch schon mal gelandet, wir suchen aber das Referat
- Referat müsste doch im Ministerium sein...hm...
- Also, es geht um Kinder nichtdeutscher Muttersprache im Referat...unter anderem
- Ich glaub...na, das wär zum Beispiel schon....
- Hm?
- Koordination der menschen- und grundrechtsrelevanten administrativ...Angelegenheiten...das könnte's sein, das könnte das Referat sein...
- Ja, okay, aber wir wollen gerne die Seite finden von diesem Referat...
- Das hast aber nicht gesagt...du willst das Referat wissen...
- Das Referat heißt Referat für hmhmhm...
- Dann ist das Zauberwort sicherlich interkulturell...gut...ja
- Hm, das stehen ja schon ein paar Sachen da
- Schau, nach was ich schon gesucht hab
- Du glaubst...
- Ja, Referat nicht deutsch...ja, da muss ich passen, ich weiß nicht, wie das Referat heißt...

Testperson B

Aufgabe 1 (16 min):

- Suche bitte Volksschulen in denen Muttersprachen unterrichtet werden, z. B. Türkische Sprache oder arabische Sprache
- das soll ich da suchen?
- Genau, ob du irgendwo auf der Homepage des Bundesministeriums irgendetwas findest, wo du dich informieren kannst über Schulen in Wien
- ich suche jetzt einmal Volksschulen...zuerst einmal finden...d.h. Verzeichnis der Schulen, dort wird es auch Beschreibungen dabei geben, sicher, also einen Führer gesehen, eine Printausgabe, Schulkriterien, hm, Volksschule, das kann ich eintippen, oder?
- Ja
- ähm...Wien, in Wien, ja?
- Ja
- Postleitzahl egal...Bundesland Wien...Schulart, da muss ich erst mal schauen...Volksschule...ähm, Schulbezeichnung Volksschule...suchen...und zwar egal öffentlich oder privat? Das macht keinen Unterschied?
- Das ist egal
- suchen...und dann einfach schauen, was...was irgendwo vorkommt...Kurzbezeichnung, Adresse, wo gibt's denn Beschreibungen?...das wär die Frage...Börsegasse...also da wird Türkisch nicht unterrichtet, eh klar...z. B. Im 2. schon...ah, da, da steht's...ist das alles?...also da ist mal nichts...zurück...also, na...Cerninplatz könnte was hergeben...also, es soll einfach Türkisch als, als Muttersprache Unterricht, also 1 Stunde wahrscheinlich gegeben sein, oder?
- Ja, also das wird integriert, weil das ja nicht bei allen Volksschulen so ist, aber es muss irgendwo eine Auflistung von Schulen geben, nicht dass man bei jeder einzelnen Schule nachschaut
- ach so...weil ich mein, ich kenn 1 Volksschule, wo es das sicher gibt, weil die hab ich einmal selbst besucht, also, ich hab dort gearbeitet...aber man muss praktisch geschickt eingeben...zurück...ja...naja, ich weiß nicht, wo ich das eingeben soll...wie such ich richtig...Schulbezeichnung interessiert mich nicht so...na, da sind nur Postleitzahlen und so...kein Hinweis...hm...Hilfe, Glossar, Kontakt...suche Schulen...suche Schulen!...ja, das, das haben wir schon...Hilfe?...Benutzer und Passwort...hm, na, ich glaub, da kommt man auch nicht weiter...Schulbezeichnung...Behördensuche...höchstens irgendwie im Google...auf Umwegen...von der

- Homepage aus komm ich da eigentlich schlecht hin...Glossar?...AHS...weil jetzt der Stoff, oder das Programm steht ja da nirgends...
- probier noch einmal zur Startseite zurück zu gehen
 - aha
 - es gibt da oben ein Feld für "Suche" auf der Seite, versuch da mal was einzugeben
 - aso...da einfach mal Türkisch Volksschule, das probier ich
 - ja
 - 5 Treffer...Schulpsychologie...nein...Rundschreiben Muttersprachlicher Unterricht...da, das könnt uns interessieren...na, noch besser, das ist noch besser...Archiv...na, schau ma mal...Merkblätter, Anmeldeformular, Statistikblätter...99/2000 schon ein bisschen alt, aber egal...muttersprachlicher Unterricht...ja...Formular...eben da gibt's auch andere Sprachen, also alle möglichen Muttersprachen...geh zurück...ich würd sagen...und ich muss...eigentlich sollte ich die Schulen finden, wo das möglich ist?
 - Es gibt eine PDF-Datei, wo alle Schulen angeführt sind, mit den Sprachen
 - aha
 - also alle, die das machen, die die Muttersprache unterrichten
 - aber nur Türkisch, also...
 - nein, es gibt verschiedene Sprachen, es sind dann alle angeführt mit den Sprachen auf dieser PDF-Datei, aber natürlich Türkisch ist am häufigsten
 - Organisatorisches...in PDF ist da einmal gar nichts...
 - es kann auch sein, dass du auf Umwegen erst dahin kommst
 - eh...haben das bis jetzt alle gefunden?...Lehrpläne...jaja, das schaut schon mal gut aus...Lehrplan Volksschule...PDF...Lehrstoff...da runter...na!...die Beschreibung, die brauchen wir jetzt mal nicht...man könnte jetzt auch mit dem Balken runter fahren...besser...Ziele...Sprache in der Grundstufe...also, das wird's jetzt nicht sein...Lehrplan für Hauptschule, kein Lehrplan...hm...Home, Aktuelles, Organisatorisches, Unterrichtsideen, Kinder- und Jugendliteratur, Links, Archiv, Kontakt...Links...mhm...das ist jetzt Kroatisch-Serbisch...na...na da, dahin, ich würd dahin gehen...Muttersprachlicher Unterricht...Türkisch machen wir jetzt einmal...die neue Initiative enthält Informationen, Hinweise...Texte, Arbeitsblätter...Willkommen...hm...gemma mal auf Türkisch zuerst...ah na, das ist das Gleiche, ja...vielleicht die Elfie Fleck kontaktieren...okay, das ist das Gleiche in sämtlichen Muttersprachen...Unterricht und Schule...hm...auf die Seite passt auf jeden Fall mal ganz gut...ja, Unterricht und Schule vielleicht...na...Unterrichtsprinzipien...Interkulturelles Lernen...es ist wieder was Anderes, aber, ja...Lehrplanbestimmungen...na, ist wieder was Anderes...man muss zurück zum Muttersprachlichen...hm...Unterricht
 - du könntest es ja mal oben eingeben...Muttersprachlicher Unterricht
 - ach so, ja...ja, aber dann sind wir dort, wo wir waren...0 Treffer?...Moment...sag ma so, schreib ma jetzt einmal...mmm...Muttersprachlicher Unterricht...so...dann vielleicht Verzeichnis...hat man eine bestimmte Zeit...also, läuft die ab? Und das sind 6 Aufgaben? Da werd ich aber lang dasitzen!
 - Nein, nein!
 - Vielleicht sind die anderen leichter...na, da ist auch nichts...gibt's noch einen Tipp von dir?
 - Okay...
 - da komm ich vom Hunderdste ins Tausendste...
 - dann lass ma das jetzt

Aufgabe 2 (12 min):

- Du möchtest dich über den Lehrstoff im muttersprachlichen Unterricht informieren.
- informieren? Das ist leicht...das haben wir schon gehabt...da geh ich auf...ähm...da war ich schon einmal...und zwar...da geh ich auf...muttersprachlicher Unterricht...oder auf Türkisch Volksschule...ahso ja...weil da kommt man genau dorthin, wo ich vor kurzem war...Lehrplan...also, um den Stoff geht es?
- Ja, was unterrichtet wird
- da war ich ja grad...also, da war die ganze Spalte schon...also zu dem Thema...na, das war's nicht...Anmeldeformular...vor 5 Minuten war ich dort...zurück...so kommt man nicht weiter...na, ich weiß schon, dass ich hingekommen bin, aber...und jetzt...hm...Türkisch Volksschule war's nicht...schreiben wir mal Lehrplan Türkisch, Türkisch Lehrplan...so ein bisschen Intelligenztest ist das eigentlich...also, Computer-Intelligenztest...das, das könnte meine Schwester besser machen...das ist eine Erfahrungsfrage...Linksammlung...15 Treffer...immer dieses Rundschreiben die ganze Zeit...also, wenn ich jetzt wüsste, wie wir das letzte Mal genau über sowas gekommen sind...genau, Elfie Fleck haben wir gehabt...Bundesministerium soundso...mmm...in jeden Sprachen möglich steht da...naja...den Stoff, den hab ich zwar gefunden, aber jetzt, wo ich ihn brauch, schaff ich das nicht
- ich weiß, dass du ihn erst schon gehabt hast
- ja
- ich hab mir gedacht, ah, ich bin neugierig, ob du das dann wieder findest
- das ist einfach ein Test für Recherchierfähigkeit oder wie auch immer...also, jemand, der jeden Tag recherchiert, ist einfach schneller, als jemand, der das ein Mal in der Woche macht...
- ja, überleg einmal, wo könnte denn das drinnen sein?
- Bildung, Schulen...
- ja, probier das einmal
- nein, also...ich mein, was man schon machen könnte, ist jetzt, da irgendwie oben was eingeben, was da vorgekommen ist, zum Beispiel da war irgendwie Literatur...ich könnte das zum Beispiel in Bosnisch eingeben zum Beispiel literatur und dann würd die Seite vielleicht noch auf
- ja, gib's ein
- ah, dobrodosli als willkommen, weil das war dabei...auch wieder nichts, das gibt's ja nicht...das ist doch so gestanden...oder schreib ma vielleicht so...mmm...Jugendliteratur Türkisch...die 2 Wörter sind

erschieden...Jugendliteratur Muttersprache...so, jetzt ohne weiteres jetzt...weil darum ist es gegangen auch...na, der findet halt nichts, oder? Das ist wortwörtlich so gestanden...hm...

- es geht um den Lehrstoff
- für Türkisch?
- Muttersprachlicher Unterricht...genau
- also mal so...Lehrstoff Türkisch...schreib ma mal so...ich mein, das kann genauso Lehrplan auch heißen...0 Treffer, ja spinn ich...hm...man wird da irgendwie...das ist irgendwie nicht gut gemacht oder bin ich nicht kompetent genug, eines von beidem...Linksammlung, ich glaub da war gar nichts...Bildung, Schulen noch einmal...Unterricht und Schulen...
- probier mal Lehrplan, ob da was kommt
- nur Lehrplan?
- Ah, da sind eh die Lehrpläne
- allgemeinbildende Schulen...ah, wir brauchen ja Volksschulen, das nützt uns gar nichts...vielleicht ist da dabei...Volksschulen, okay...Freigegegenstände, da könnt's sein...muttersprachlicher Unterricht, schau, schau...anklicken...das ist gut versteckt, also auch berührungstechnisch...
- okay
- Lehrstoff ist dabei
- gut

Aufgabe 3 (5 min):

- Du möchtest dich jetzt über Projekte erkundigen im Bereich der Interkulturalität. Welche Schulprojekte es gibt.
- mhm...also Projekte zum Thema Interkulturalität?
- Genau...da gibt es einen Pool, wo alle Projekte drinnen sind
- hm...da, schau...Geo-Schülerwettbewerb, da müsste man schauen, was das ist...und weitere...da müsste man jetzt bei jedem Einzelnen nachlesen
- ja, es ist eigentlich ziemlich...es ist auch schon so angeschrieben, dass man es erkennt, dass es mit Interkulturalität zu tun hat
- aha
- ah, das ist ja die Wien-Woche, Österreichs Jugend lernt die Bundeshauptstadt kennen, da ist man hingefahren...also, da ist einmal, glaub ich gar nichts...da ist mal gar nichts
- also, Projekte zum Thema Interkulturalität
- hm...jetzt schauen wir uns das Geo an, was das ist oder gehen wir unter Projekten überhaupt einmal hin...jetzt nochmal auf Projekte...ah schau mal da...interkulturalität...nterkulturelle... also die zwei
- okay, passt, gefunden!
- Schon ein gutes Gefühl!

Suchaufgabe 4 (11 min):

- Du willst dich über gesetzliche Grundlagen zum Unterrichten von Kindern nicht-deutscher Muttersprache informieren.
- hm
- du suchst die gesetzlichen Grundlagen
- ich hab's einmal irgendwo gesehen...schau mal mal bei Bildung und Schulen...da links auf der Liste war etwas...das war ganz, ganz gut sichtbar...Links...ich würd sagen Unterricht und Schule nochmal...oder ich geh auf Bildungswesen...nein...ich hab's irgendwo da gesehen einmal...Schulrecht...da, schau, schau...also, rechtliche Lage von wem?
- Ahm, für Kinder nicht-deutscher Muttersprache
- aha...hm, da wollt ich a schauen...Schulrecht, gesetzliche Verordnungen...Schul...es, es könnte irgendwie mit der Nostrifizierung von Zeugnissen zusammenhängen...schauen wir mal...
- könntest ja nochmal oben versuchen einen Suchbegriff einzugeben
- na, das hat sich immer herausgestellt als schlecht, das hat noch nie geholfen, das ist wieder 0 Treffer...na, ich, ich schau weiter oben nach...ich könnt nie im Leben Jus studieren, wenn ich mir nur das anschau, das ist so, so...Aufnahme in die Schule...Erfüllung der Aufgabe der österreichischen Schulen...Begriffsbestimmung...es könnte natürlich bei jedem jetzt etwas dabei stehen, was jetzt die Zielgruppe ist, oder was...und da geht's wirklich um, um Kinder mit nicht-deutscher Muttersprache, wie ihre Rechtssituation ist
- ja, gesetzliche Grundlagen, genau
- na, ich weiß nicht, extra, es könnte ein eigener Punkt sein...Externistenprüfung ersetzen nicht, Schulordnung...gut...Rechte des Schülers, das ist nicht schlecht...
- willst du noch weiter suchen?
- Grad noch, ein Stück...ah...na, das ist es nicht...na, also, mit dem Suchbegriff würd ich's noch versuchen...
- okay, dann probier's noch einmal mit dem Suchbegriff
- obwohl das ein riesiger Begriff wird...also, rechtliche Grundlagen hast du gesagt...
- rechtliche oder gesetzliche Grundlagen
- schau ma gleich gesetzliche...hm...für mu...wie soll man das am besten sagen?...nicht als Muttersprache oder so, weil ausländisch sagt man auch nicht mehr...nicht Muttersprache...eventuell genügt das...also, das kann eigentlich...das hat noch nie funktioniert...dann, dann lass ich das
- okay

Aufgabe 5 (5 min):

- Suche das Referat des Bundesministeriums, das sich speziell mit dem Unterrichten Kinder nicht-deutscher Muttersprache befasst.
- Mhm

- das Referat, das sich speziell mit den Anliegen von Kindern und Erwachsener nicht-deutscher Muttersprache im schulischen Bereich halt, befasst, das ist dann schon die letzte Computer-Frage
- ja, das geht schon...vielleicht beim Ministerium...die Sektionen...oder auch die Aufgaben...ah, schau, schau, da, da, Sektion 1...und ist für Bildungsplanung und -forschung in diesem Bereich verantwortlich. In ihre Kompetenz fallen Angelegenheiten der Pädagogischen Hochschulen, der Migration, interkultureller Bildung und der...ach so, ist ja wieder was anderes...interkulturelle Bildung und Sprachpolitik, Schulpartnerschaft...also, ein Referat ist das jetzt nicht in dem Sinn
- das ist eine Sektion, aber es muss ein...es gibt ein spezielles Referat...wie könnte denn das heißen? Vielleicht fällt dir da irgendwas ein...wie es sich nennen könnt?
- hm...na irgendwas mit Migration...
- ja, probier mal einzugeben
- nein, das Eingeben hat noch nie was gebracht
- na manchmal findet man schon Sachen
- also, ich schreib jetzt mal...also, Referat...ja, da...Unterricht nichtdeutsch...könnte es das sein?...oder?...also, wenn ich jetzt wirklich nur an Unterricht denke...
- wir suchen aber ein Referat
- ja eh...
- ja, probier einfach
- was, ich hab schon wieder vergessen, was für ein Referat wir eigentlich wollen...wie es heißen könnte...Referat...ausländische Schule kann man einfach nicht mehr sagen, das hat man früher so gesagt, aber es stimmt nicht mehr
- aber du hast doch erst gesagt Referat für Migration, probier das einmal, ich weiß nicht, ob's wirklich
- schau ma mal, aber es muss trotzdem auf, auf schul, also es betrifft ja die Schule, nicht nur die Migration ganz generell...im Rahmen
- mhm
- 8 Treffer...Schüler mit anderen, absolut, richtig...da könnt ma drauf verwiesen werden, vielleicht...ach, da hätten wir die Schulen auch gehabt, übrigens, für die erste Aufgabe...ah, super...ah, da, das ist wirklich das Referat für Migration und Schule
- genau

Testperson C:

Aufgabe 1 (13min):

- ...ein Kind und möchtest dass es in der Muttersprache Unterricht bekommt in der Volksschule, und du möchtest deswegen wissen, welche Volksschulen es gibt, die diese Muttersprache auch unterrichten.
- Mhm, ok...
- Also neben deutsch, wo die Muttersprache auch unterrichtet wird ein paar Stunden in der Woche.
- Auf der Volksschule?
- Genau, und jetzt möchtest du eben eine Schule suchen. Wo findest du die ganzen Schulen, die Unterricht für Muttersprache anbieten?
- Na ja, ich könnte ja suchen...so, Volksschule mit Fremdsprache...das muss diese Seite sein?
- Ja, es ist auf der Seite vom Bundesministerium zu finden und du solltest es da finden.
- Ist es wurscht, welche Sprache oder direkt meine?
- Das ist egal, es gibt da eine PDF-Datei, wo alle Schulen angeführt sind, alle Schulen, und welche Sprachen die haben...die solltest du finden, diese Datei.
- Ich glaube, hier komme ich nicht zur Seite...na...Rundschreiben...so, ja...Integration...ich soll laut reden, hast du gesagt?
- Ja.
- Grundschule...da steht aber nichts über Sprache...soll eine PDF-Datei sein...na, machen wir einmal eine Suche...so, Startseite, da sind wir, gut...schreib nicht dazu, dass ich Magistra bin!
- Wenn du es mir erzählst, muss ich es auch aufschreiben. Hat ja nichts damit zu tun. Ich überprüfe ja nicht deine Kenntnisse, sondern ob die Seite benutzerfreundlich ist.
- Nein, die ist benutzerfreundlich...unter Volksschule finde ich das nicht...Schule..Fremdsprache...PDF...das wird zu viel sein...
- Also es geht um den Unterricht der Muttersprache von Kindern nichtdeutscher Muttersprache in den Volksschulen.
- Aber ich soll die Schule...Schulen...finden, oder?
- Ja, genau...die das anbieten, weil das nicht alle Schulen machen. Die einen bieten nur Türkisch an...
- Ausland...Schulen, österreichische Schulen, bilinguale Schulen in den anderen Ländern...
- Bei uns!
- Ja, ist schon klar...Ausland, Schulen...Schulen in Österreich, Bildungseinrichtungen,...naja, Schulen in Österreich...oder ist es da?
- Öffnet schon.
- Das ist eine Volksschule...Schulbezeichnung, keine Ahnung...vielleicht gibt es so etwas wie Filter...ah, was steht da? Nur in Wien?
- Mhm.
- Ok...gut, aber trotzdem weiß ich nicht...was sagt mir diese SKZ? Ok, aber das ist eh nicht wichtig...Unterricht und Schule...interkulturelles Lernen...vielleicht da, muttersprachlicher Unterricht in Österreich, schauen wir...gibt es keinen Tipp...muttersprachlicher Unterricht...Initiative...gut, also man sollte wirklich hier gehen, glaube ich...oje, die Maus...muttersprachlicher Unterricht...wo sind die anderen? Schauen wir gleich mal...ein neues Fenster, wie machst du auf?
- Hm?
- Ein neues Fenster...ah, entschuldigung, ich habe vergessen...

- Was für ein neues Fenster?
- Aufzumachen...oje...Lehrplan...aha...irgendetwas...Lehrplan, Lehrplan der Volksschule, Hauptschule...das sind nur Lehrpläne...ich brauche aber die Schulen mit muttersprachlichem Unterricht...hab ich es gefunden?
- Mhm.
- Oh, da ist die Liste!
- Genau.

Aufgabe 2 (6min):

- Also, du willst dich über den genauen Lehrstoff im Unterricht in der Volksschule erkundigen im Bezug auf muttersprachlichen Unterricht...genauen Lehrstoff, was die Kinder dort machen, was sie lernen...im Unterricht in der Muttersprache...
- Naja, da ich noch keine Kinder habe, musste ich mich mit dieser Frage noch nicht auseinandersetzen...
- Aber nachdem das sehr schnell geschehen kann, solltest schon einmal du vorbereitet sein.
- Sehr schön...gut, also Lehrstoff brauche ich...Fremdsprache, vielleicht bringt es etwas, vielleicht nicht...kommt...kommt nicht, oder? Wird geladen...gut, Hauptschule...
- Nein, Volksschule.
- Entschuldigung...
- Wir wollen uns über die Volksschule erkundigen.
- Tun wir da Volksschule noch dazu...Volksschule...vielleicht, wenn er nimmer mehr so viele...naja, Volksschule und Hauptschule ist ja eh genau das Gleiche, oder?
- Nein, Hauptschule sind die 10-16jährigen...10-15jährigen...wir wollen nur die 6-10jährigen, das sind andere Lehrpläne.
- Naja...mal gescheitert...Lehrplan...Volksschule...wo ich vorher war, müsste auch doch etwas sein...Volksschule...so...
- Ja und hast du schon irgendetwas gefunden?
- Ich sehe Volksschule und Volksschullehrplan...und wir brauchen nur für die mit der Muttersprache...Fremdsprache...also, die Deutsch als Fremdsprache haben, oder?
- Nein, für den Unterricht der Muttersprache. Nicht Deutschunterricht. Den Lehrplan für den Unterricht in der Muttersprache. Zum Beispiel, wenn das Kind arabisch als Muttersprache hat, was lernt es in den 2 Stunden zum Beispiel, das es in der Woche arabisch hat?
- Mhm...denke ich da, Unterricht...Schule...muttersprachlicher Unterricht in Österreich...Unterrichts...und organisatorische, das war das vorher, aber schauen wir mal...Lehrplan für Volksschule und da ist der Lehrstoff.
- Passt, gut, bravo! Du bist gut!

Aufgabe 3 (4min):

- Bitte wieder zu „home“! Du möchtest dich für Projekte informieren im Bereich der Interkulturalität.
- Ok...Projekte...
- So Schulprojekte im Bereich der Interkulturalität. Was machst du als erstes?
- Die Frau Ministerin sagt sicher nichts da...Projekte...ich werde schauen da bei der Suche, ob etwas rauskommt...Projekte...Schulprojekte sollte es sein oder allgemeine?
- Na schon...die mit Schule zu tun haben.
- Schulprojekte...
- Aber im Bereich Interkulturalität.
- Im Bereich...Inter....
- -kulturalität.
- Interkulturelles Lernen, glaube ich nicht wird es sein...Unterricht...Schulaktion...Interkulturalität und Mehrsprachigkeit eine Chance...Projekte und Veranstaltungen...na schau mal, Interkulturalität und Mehrsprachigkeit eine Chance...ich glaube, das ist eine Art von Projekten...vielleicht da, Projekte...Interkulturell.at
- Wo finden wir die ganzen Projekte?
- Interkulturelles Lernen...na, aber da sollte eigentlich schon sein, ich glaube, dass die Startseite...ja, Aktuelles, da gibt es eine Schulaktion...die Projekte des vergangenen Schuljahres sind da...Information zu Projektdokumentation, das brauchen wir nicht...Datenbank...Interkulturelle Schulprojekte, alle Projekte...bitteschön.
- Ok, passt, gut.

Aufgabe 4 (6min):

- Nummer 4! Bitte zum Start zurück.
- Bin schon.
- Du willst dich über die gesetzlichen Grundlagen des Unterrichts für Kinder nichtdeutscher Muttersprache informieren. Du liebst eh Gesetze, nachdem du gerade so eine schöne Arbeit geschrieben hast...
- Nein, das stimmt nicht.
- Die gesetzlichen Grundlagen des Unterrichtens für Kinder nichtdeutscher Muttersprache.
- Gut, dann schaue ich noch da bei Bildung...Schule...na, Kultur sicher nicht, Kunst auch nicht, Service ist nicht...da...einzige Möglichkeit...gesetzliche Grundlagen für was?
- für das Unterrichten von Kindern nichtdeutscher Muttersprache.
- Das heißt, dass wir zum Schulrecht und...vielleicht da finden wir etwas...Schulpflicht, neue Gesetze, Lehrpläne...Schulrecht...na gut, schauen wir mal hier zuerst...Schulunterricht...Erziehung in den...Schulen...allgemeine Bestimmungen...Aufnahme in die Schule...Aufnahme und Eignungsprüfung...Unterrichtsordnung...ah...Unterrichtsarbeit...es wird sicher irgendwo da sein, ich bin sicher...aber...ich weiß es nicht...

- Vielleicht ist das auf einer anderen Seite, die speziell für diesen Unterricht ist.
- Na gut, dann schauen wir noch einmal hier...Schule und Unterricht, interkulturelles...also für die...also für muttersprachlichen Unterricht und vielleicht dort...aber Organisatorisches brauche ich auch nicht...Lehrplan, Lehrplan, Lehrplan...Rundschreiben...was ist mit dem Rundschreiben? Na, jährliche Informationen zum muttersprachlichem Unterricht...ok, da steht ein Rundschreiben...glaube, das ist eh da, oder? Hast du bosnisch, kroatisch, serbisch, Rundschreiben dafür wird empfohlen...schon wieder die Frau Fleck...
- Das ist nur eine Information, ist noch nicht die gesetzliche...Gesetzestexte haben meistens irgendwelche Paragraphen dabei.
- Aber da steht Rundschreiben Nummer 12...Fachtexte vielleicht...Fachtexte für den muttersprachlichen Unterricht, na, das brauche ich da nicht...nein, aber...Unterrichtsmaterialien auch brauche ich nicht....
- Gut, dann lassen wir das.
- Ja...

Aufgabe 5 (6min):

- Du suchst bitte das Referat des Bundesministeriums, dass sich speziell mit dem Unterrichten mit nichtdeutscher Muttersprache befasst. Also mit Kindern, die anderen Hintergrund als deutsch oder Österreich haben. Da gibt es ein spezielles Referat, dass sich mit diesen Anliegen dieser Kinder und Schule...
- Aha...Ministerium...Referate hast du gemeint...Migrantenhintergrund...ich hab schon was gesehen...vielleicht auch nicht...und das ist aber egal, ob Grundschule und so?
- Ja, dass ist einfach das Referat, dass sich mit diesen Anliegen beschäftigt, was Kinder betrifft...
- Suche...Referat für Migration und Schule vielleicht...
- Glaub, da will wer vorschnell sein...na, ob das was bringt?
- Na, vielleicht nicht, vielleicht schon...Schule in Österreich, Referat für Migration und Schule...Unterricht...Information, Unterricht und Materialien...hm, das brauche ich wirklich nicht, glaube ich...aber schau, da hast du Rundschreiben...na schauen wir das Referat für Migration und Schule, Information und Unterrichtsmaterialien...ich brauche Information und Unterrichtsmaterialien nicht...und da sind die gesetzlichen Unterlagen, die ich nicht gefunden habe.
- Hahaha, genau.
- Na sowas.
- Das ist ja das Tolle, man findet nämlich immer die Dinge, die man gesucht hat, dann, wenn man was anderes sucht.
- Gut, wie schaue ich Unterricht und Schule vielleicht hier, objektiv Referat für Migration und Schule...Lehrplan und Unterricht...na, das steht hier nicht...klicken wir nochmal drauf, finden wir etwas...und zwar...gut, ich weiß nicht, ob man das da hier findet...normalerweise sollte hier schon was...Beihilfen und Forderungen, Studienberichte, Linksammlung, Schulverzeichnis...Referat ist so wie Sekretariat, oder?
- Ja, das ist eine Abteilung. Früher hießen die Abteilung, jetzt heißt es halt Referate. Abteilung für hm hm hm. Jetzt heißt es halt Referat für...um welche Kinder handelt es sich denn? Das muss ja hier irgendwo stehen!
- Muttersprachlicher Unterricht, oder? Oder mit anderer Erstsprache als Deutsch...ach Gott...Website des Referats für Migranten und Schule könnte sein....

Testperson D:

Aufgabe 1 (16min):

- Du sollst dich jetzt über den muttersprachlichen Unterricht erkundigen, es gibt spezielle Volksschulen dafür und du findest auf der Seite eine Liste dafür, wo diese Volksschulen aufgelistet sind.
- Auf der Startseite?
- Ja, du bist jetzt auf der Startseite und du musst jetzt das suchen. Wo findest du auf dieser Seite Volksschulen, die muttersprachlichen Unterricht anbieten?
- Bildung...Schulen...ist aber jetzt ein bisschen gemein...Unterricht und Schule...ist ein Projekt?
- Nein es geht um eine Schulliste mit allen Schulen, die muttersprachlichen Unterricht anbieten. Weil das machen nicht alle Schulen...wo du dein Kind noch am Nachmittag zwei Stunden serbisch lernen lassen kannst...oder türkisch...wo könnte das sein?
- Schule.at...Schrägstrich...woher soll ich das wissen?
- Welchen Bereich betrifft es denn?
- Bildung...Schulen...Bereich habe ich mal...Unterricht und Schule...oder Beratung...schauen wir mal...Unterricht und Schule... zweimal geklickt...interkulturelles Lernen...Volksschule oder?
- Mhm.
- Muttersprachlicher Unterricht in Österreich...(...serbisch...)
- Bitte nicht Fremdsprachen, das kann man nicht gut, das kann man nicht gut schreiben.
- Ist ja keine Fremdsprache für mich...
- Das darfst du dir denken...nur das andere sagst du mir.
- Ok, ich soll jetzt eine PDF-Datei heraussuchen, wo es für Volksschulen so etwas gibt, wo so ein muttersprachlicher Unterricht statt findet...gut...weiß nicht, ob ich richtig bin...ist ein bisschen kompliziert für mich...kann man auch nicht anklicken...kann ich auch eine komplett andere Seite nehmen?
- Ich glaube, das ist die Seite, auf der du gerade bist.
- Aber da steht ja nichts drin von PDF.
- Vielleicht musst du das aufmachen, auf dieser Seite.
- Ok, da ist Information, da sind aber nicht die Volksschulen...das ist nur für die...nur eine Plattform...aber du willst ja keine Plattform.
- Nein...ich will eine PDF-Datei.
- Kultur...bist aber schön gemein, weißt du das? Leseerziehung...
- Zu welchen Fächern gehört das, glaubst du?
- Keine Ahnung, allgemeine Bestimmungen...Bildungsziele...normalerweise müssten da Sprachen

- sein...Sprachen...
- Es geht um den Unterricht in der Muttersprache.
 - Ja...ist mir schon klar...ok...da steht nichts von Adressen...von Volksschulen, die das anbieten...da steht nur...wenn man das anklickt, oder was...
 - Eine Schulliste soll das sein.
 - Muttersprachlicher Unterricht, ist das ein Freigegegenstand, nein, oder?
 - Unverbindliche Übung.
 - Mhm...Lehrplan der Volksschule...verbindlich...was da alles drinnen ist...
 - Ich glaube nicht, dass du auf dieser Seite was findest, weil hier geht es nur um die Lehrpläne.
 - Ich glaube auch, ja...
 - Probiere noch mal...genau, da irgendwo auf dieser Seite, wo du erst schon mal warst.
 - Ahm...Lehrpläne...jetzt kommt Bildungsanliegen...was soll ich da, was steht da...das ist ja so complicated, diese Seite...was soll ich mit Bildungsanliegen? Schule, Entwicklung...Forschung...lass mich nur mal was schauen.... Über Info und Schulen und so weiter ist ja nichts da...Schulrecht...Förderung...Projekte...Adressen wäre gescheit, oder...ja...vielleicht bin ich zu blöd dafür weil ich finde das ja nicht...vielleicht unter Schulverzeichnisse...Beratung...Service...Schulrecht...hm...sag einmal, ist es so kompliziert oder bin ich zu gescheit dafür?
 - Ich überprüfe nicht deine...
 - Europäische Schulen...deutschsprachige Schulen...
 - Ok.
 - Gehen wir jetzt zu Beratung und Service...
 - Kannst auch abbrechen, wenn du möchtest.
 - Nein, es interessiert mich schon...aber warum das so kompliziert ist...unter Unterricht und Schule muss ja irgendwo...Angebot und Volksschulen oder so...muss ja irgendetwas da sein...Lehrpläne...Unterrichtsprinzipien brauchen wir nicht...Schulen mit muttersprachlichem Unterricht...
 - Mhm, passt!
 - Ist es das?
 - Ja!
 - Nur das?

Aufgabe 2 (2min):

- Du möchtest dich über den Lehrstoff erkundigen für den muttersprachlichen Unterricht. Wo findest du den?
- Gut...aso ja...
- Mhm.
- Ist richtig?
- Ja! Passt!

Aufgabe 3 (7min):

- Suche jetzt bitte Projekte zum Thema Interkulturalität. Wo findest du die...die Auflistung aller Projekte zum Thema Interkulturalität.
- Projekte für Inter...??
- -kulturalität! Also es sind schon so Schulprojekte.
- Nichts mit Kultur? Brauche ich wieder Schule...bitte...wo muss ich denn da immer drücken...
- Das ist ein spezielles Projekt, ich suche den ganzen Pool, wo die Projekte drin sind.
- Ja, aber das hat mich grad so interessiert...haha...na geh...weitere...hm...
- Warum probierst du nicht mehr?
- Welche?
- Die da!
- Die Wien-Aktion?
- Die hier?
- Mhm.
- Hab ich eh auch vorher gehabt, wollte ich eh auch lesen...und nachher sagst du wieder, ich hab dir geholfen..ja ja...bin eh schon drauf.
- Wo denn?
- Na Projekte!
- Und wo sind die für Interkulturalität?
- Interkulturelles Erbe...Interkulturalität...
- Glaubst du das ist das Richtige?
- Keine Ahnung...schau mal...
- Wir wollen alle Projekte! Worum geht es bei den Projekten? Was sollst du suchen?
- Interkulturelle Aktivitäten...ja...und das ist aber...
- Es steht fast genau so dort.
- Interkulturelle Schulprojekte...
- Geduld! So und wo ist jetzt der Pool, wo alle Projekte drin sind?
- Da, was kommt da? Projektdatenbank, vielleicht...
- Genau! Gut.

Aufgabe 4 (16min):

- Gut, nächste Aufgabe: Suche die gesetzlichen Grundlagen für den Unterricht Kinder nichtdeutscher Muttersprache.
- Gesetzliche Grundlagen, aha...hm, schwierig...na schauen wir mal...Schulrecht...sorry, gesetzliche

- Unterlagen...Grundlagen für?
- ...den Unterricht Kinder mit nichtdeutscher Muttersprache.
 - ...bin ich falsch hier? Falsch...
 - Das ist der Lehrplan.
 - Das ist nicht richtig?
 - Nein.
 - Aha...gesetzliche Grundlagen...
 - Bist ja ehrgeizig...die Schulpflicht hat nichts damit zu tun.
 - Ja, ist mir schon klar...
 - Du bist gerade im Bereich Allgemeine Schulpflicht...
 - Ach Gott!
 - Also es geht um den Unterricht Kinder nichtdeutscher Muttersprache. In welchen Bereich fällt dieser Unterricht? Kannst auch bei der Suchoption probieren...
 - Nein...
 - Gut, dann lassen wir es?
 - Na, ich geh noch einmal runter...
 - Da ist nicht, was wir suchen...
 - Du hast doch diese Seite...gehe noch mal zu interkulturelles Lernen...
 - Ok...rechts...ich werd da jetzt überall schauen...
 - Hahaha
 - Ich finde es nicht...wo da steht...Grundlagen und Gesetze, das gibt es ja nicht...
 - Ok, ich glaube...ich glaube, wir gehen zur nächsten Frage.
 - Nein, Moment!
 - Es gibt gesetzliche Richtlinien...also alles ist gesetzlich verankert und diese Gesetzestexte sollst du finden. Vielleicht musst du erst auf eine andere Seite, um dort weiter zu kommen.
 - Ja aber hier sind zum Beispiel viele Infos...
 - Ja Infos, aber nicht Paragraphen.
 - Ah, Paragraphen...Paragraph so und so...find ich nicht.
 - Ok!
 - Vielleicht finde ich es jetzt, aber ich glaub...

Aufgabe 5 (15min):

- Such bitte das Referat, das sich speziell mit den schulischen Anliegen von Kindern nichtdeutscher Muttersprache beschäftigt. Wo ist dieses...also, früher hieß es Abteilung, jetzt sagt man Referat, also Referat für hm hm hm...wie heißt das und finde die Homepage! Darfst auch was dazu sagen!
- Für die Volksschulen, oder?
- Ja. Eigentlich für alle Schulen, aber halt....es geht um das Referat, das sich mit schulischen Angelegenheiten Kinder nichtdeutscher Muttersprache befasst...
- Hm, Abteilung...für die Eltern oder für die Schule?
- Beide...vordergründig geht es schon um die Schule.
- Volksschule?
- Egal...Referat befasst sich mit allen Anliegen...Schule und Kinder mit anderem sprachlichen Hintergrund als deutsch...
- Hier...
- Ist kein Referat!
- Wenn ich Schulinfo brauche, rufe ich da an und dann bekomme ich die Info...gut, Referat...Stadtschulrat für Wien, Schulinfo!
- Stadtschulrat für Wien ist aber nicht das Bildungsministerium...oder Ministerium für Unterricht, Kunst und Kultur. Wir wollen die Abteilung des Bildungsministeriums haben, die sich mit Anliegen nichtdeutscher Muttersprache befasst!
- Habe ich hier gehabt...kommt da...hab ich eh geschaut...
- Das ist aber nicht die Person für diesen Bereich.
- Die allgemeine Schulinformation des Bundesministeriums für Kunst, Unterricht und Kultur und die Schule...Landesschulräte...Fragen zur Verfügung...ba ba ba, bam bam, Telefon...Ortstarif aus ganz Österreich und E-mail-Adresse...
- Ich möchte aber die Website des Referats!
- Wenn ich mich erkundigen will, habe ich hier die Schulinfo!
- Ja, das ist eine allgemeine Schulinfo...es geht um die Info, wo es um Migranten geht.
- Gut...
- Wenn es um die Schule geht, bei diesem Referat, vielleicht findest du dann bei einem der Links auf dieser Seite hier einen Hinweis...ein kleiner Tipp, du warst heut schon mal dort...nicht direkt bei dieser Stelle, aber du hast den Link schon öfters gesehen.
- Ja, na da....muttersprachlicher Unterricht .at...
- Auf der Seite bist du gerade. Ist aber nicht das Referat, das ich suche. Was gibt es denn sonst noch? Wie heißt das andere? Muttersprachlicher Unterricht, und das andere heißt...?
- He schau mal, da sind ja die Grundsätze. War das das, wo ich....die Frage...?
- Nein, leider...
- Lesen...das heißt...
- Willst du noch weiter suchen?
- Ja....da hast ja auch einen Link, kannst ja auch anrufen...ok...
- Ein Referat soll es sein...geh noch mal zurück!

- Wie geht denn das weg? Kontakte...Interessen...Referat für Migration und Schule in bmukk! Elfi Fleck und Anna...
- Genau, das ist das Referat und wo findest du es jetzt?
- Keine Ahnung...
- Ok, zumindest weißt du den Namen schon.
- Elfi Fleck und Anna, das sind die...
- Ja, aber das Referat...die Website des Referats!
- Gleich...vielleicht finden wir es ja hier...das Referat für Migration und Schule...vielleicht ist es da irgendwo...ne, des war es nicht.
- Oja, schau mal genau.
- Referat für Migration und Schule, ist es das?
- Da drüber, das ist es. Du bist jetzt auf die Materialien gegangen, das da!
- Also bitte für alle die Zeugen sind, viel zu klein geschrieben, ok! Das gehört größer!

Testperson E::

Aufgabe 1 (7min):

- Also du willst dich...du hast ein Kind, und das kommt jetzt in die Volksschule und du möchtest eine Schule aussuchen...also, eine österreichische Volksschule, die zwei Stunden in der Muttersprache, also in slowenisch unterrichtet wird...wo die Möglichkeit ist, dass dein Kind auf slowenisch Unterricht bekommt...und so eine möchtest du suchen...also du suchst jetzt eine Seite, wo alle Schulen oben sind, die die Muttersprache auch angeführt haben...welche Muttersprache man nehmen kann...
- Ok, verstehe...ich suche eine volle Liste oder wie...wo habe ich das gesehen? Kroatisch...ich schreibe noch einmal...oh...UNESCO...gehe ich zurück...es muss hier sein in dem...hm hm...aha, schau...Schulkennzahl, was ist Schulkennzahl...Postleitzahl...wo finde ich alle Schulen? Ok...und jetzt muss ich jede suchen oder was...so viel Zeit habe ich auch nicht!
- Nein, es gibt eine Liste.
- Es gibt eine Liste...
- Gibt eine spezielle Liste, wo nur diese Schulen oben sind, die muttersprachlich unterrichten.
- Aha...gibt es Liste?
- Ja,...
- Das glaube ich nicht!
- ...aber du bist jetzt auf der allgemeinen Liste für Muttersprachen....äh,Volksschulen.
- Und ich kann mir nur mit dieser Seite helfen oder kann ich irgendwo im Internet was finden?
- Nein, auf der Seite vom Bundesministerium.
- Aha...Schulverzeichnis...hat gar nichts damit zu tun, kann man vergessen...aber ehrlich gesagt, ich würde zum Beispiel in meinem Bezirk das aussuchen und dort anrufen und einfach fragen.
- Ja, aber du hast nicht die Möglichkeit anzurufen, sondern du kannst es nur so.
- So viele Schulen...
- Nein, da bist du falsch.
- Ah, gib mir noch ein bisschen Zeit...ah, private Schulen...Konservatorium, haha.
- Du musst speziell danach suchen, wo Muttersprache unterrichtet wird.
- Volksschulen...
- Aber...wenn du nur Volksschulen eingibst, wirst du nicht zu Muttersprache kommen.
- Ja, aber vielleicht auf Glück, oder nicht?
- Da steht nichts da drin.
- Ja, aber wenn ich hier schreibe, werde ich gar nichts dafür haben, wenn ich Schulart Volksschule...
- Dann musst du wo anders suchen, nicht hier in der Schuldatei.
- Was Verzeichnis...Schulverzeichnis...Volksschule Wien ah...nichts...na, keine Ahnung...hast du das gefunden???

Aufgabe 2 (4min):

- Nächste Frage. Du möchtest gerne wissen, was in muttersprachlichem Unterricht unterrichtet wird. Der Lehrstoff oder der Lehrplan.
- Aber wie kann ich das finden, wenn ich die Schule nicht gefunden habe? Na ehrlich. Noch einmal.
- Haha...das hat nichts damit zu tun...
- Was hat Schule zu anbieten oder was?
- Also wenn mein Kind jetzt in der Schule muttersprachlichen Unterricht bekommt, du möchtest gerne wissen: was lernen sie dort? Da gibt es eine Seite, wo das steht.
- Erst was...gibt es vielleicht...nur englisch und deutsch gibt es? Na, ich mein...ich verstehe das nicht...ich muss Plan suchen oder was? Plan von...
- Lehrplan, das ist der Unterrichtsplan...was wird unterrichtet in der Muttersprache serbisch zum Beispiel.
- Serbisch, was wird unterrichtet serbisch...und Mathematik und so weiter?
- Nein, nein...nichts Mathematik...die serbische Sprache. Das ist die Muttersprache von dir und du sollst finden den Unterrichtsplan für die Muttersprache...wo genau drin steht...
- Muss ich wieder...
- Schau, du warst erst schon auf einer guten Seite, wo du nur ein bisschen lesen musst, und dann kommst du vielleicht drauf, wenn du die Wörter...
- Hier meinst du?
- Nein, nein, die andere Seite, die nächste...die da...und jetzt schau mal, da gibt es vielleicht ein Wort, das irgendwas mit Muttersprache, oder...
- Kroatisch, serbisch, das verstehe ich besser als österreichisch...ah, hier gibt es...darf ich hier hin, oder...?

- Ja.
- Bei mir funktioniert das nicht...haha...ja, ok, es gibt eine Möglichkeit, hier e-mail zu schreiben, kann ich...
- Nein, du darfst nicht e-mail schreiben...
- Oder hab ich was falsch gemacht?
- Was gibt es noch für Möglichkeiten? Da sind ja auch Links auf der Seite...
- Hier?
- Nein, auf der linken Seite zum Beispiel hast du auch so Links, vielleicht hast du da irgendwas...
- Ja...nein...verstehe ich zu wenig deutsch...
- Ja, ok, gut, du bist eh schon...
- Ah! Ah...
- Mhm, genau, da sind wir! Du hast es geschafft!
- Jetzt geht mein Kind serbisch lernen in der Schule...

Aufgabe 4 (5min):

- Falsch?
- Da sind die Sektionen, wo du jetzt bist, das hat nichts mit den Gesetzen zu tun, wo findest du die Gesetze?
- Die Gesetze müssen dort sein, wo es auch um die Schulen geht...
- Hab ich schon wieder vergessen...darf ich hier...oder nichts?
- Nein, musst selber suchen.
- Das ist so eine kranke Seite...
- Was heißt das auf deutsch?
- Ah...Möglichkeiten von...obrazovanja, kak obrazovanja? Ausbildung...Ausbildung in Österreich...Schulrecht?
- Kann das...wie hast du gesagt noch einmal, Gesetze?
- Ja, gesetzliche Grundlagen für das Unterrichten Kinder nichtdeutscher Muttersprache.
- Gesetze...Schulgesetze...Schule Unterricht...es tut mir leid...ich finde diese Seite nicht.

Aufgabe 5 (5min):

- ...irgendetwas. Und das sollst du bitte suchen. Suche das Referat, das zuständig ist für das Unterrichten Kinder nichtdeutscher Muttersprache oder Kinder, die aus anderen Ländern kommen. Ich möchte den Namen von dem Referat wissen...was denn?
- Das ist falsch, ha?
- Das ist Stadtschulrat. Das ist falsch, beim Bildungsministerium muss irgendwo das Referat zu finden sein.
- Das...?
- Nein, das ist das Bundesministerium, wo du gerade bist.
- Aber von der Ausbildung...oder ist nicht das?
- Nein, das ist die Seite wo wir jetzt die ganze Zeit sind. Das ist das Bundesministerium, wir wollen speziell das Referat...wie heißt das auf deutsch?
- Hier ist das Referat...oder nicht?
- Nein...nein...
- Wieso sieht man...
- Schulpsychologie? Wie nennt man denn die Leute, die aus dem Ausland hier her kommen?
- Ausländer.
- Ja, aber das ist nicht so ein schönes Wort. Wie sagt man noch?
- Weiß nicht...
- Aber probier mal, das oben einzugeben in der Suchleiste, vielleicht kann man das so finden.
- Ausländer gibt es sicher nicht...
- Ok, gibst du auf, oder...?
- Nein, nein...wie ist andere Wort für Ausländer? Bisschen anders ist das Wort, mit „M“ beginnt es...
- Was ist das? Hm...na ist gut, ich schaue...ich finde sicher nicht...
- Ok, dann lassen wir das.

Testperson F:

Aufgabe 1 (6min):

- Such bitte Schulen, wo Kinder muttersprachlichen Unterricht bekommen.
- Also, Bildung, Schulen...jetzt ist die Frage...Schulverzeichnisse oder...ich probier's mal mit Schulverzeichnissen...Schulen in Österreich...Verzeichnis der Schulen und Bildungseinrichtungen...online...und jetzt? Ich suche mal nach öffentlichen Schulen...in ganz Wien...oder ist das Österreich? In Wien oder in Österreich?
- In Wien.
- Das ist gar nicht so einfach! Na, ich glaub, da bin ich falsch.....keine Ahnung...ich muss, glaub ich wieder auf die erste Seite...hm...
- Also, eine Mutter möchte eben von dir wissen, wo kann ich...zum Beispiel in welcher Volksschule kann mein Kind Arabischen Muttersprachenunterricht haben...und...
- Ja...Beratung uns Service vielleicht? ...nein, ich glaub, ich finde das da nicht...
- Probier's mal mit Suchkriterien, also da oben etwas einzugeben...dazu
- Volksschulen Wien muttersprachlicher Unterricht...nein, ich glaub, ich probiers mal mit erweiterter Suche...
- Und was denkst du so?
- Jetzt hab ich was gefunden, glaube ich, Schulen mit muttersprachlichem Unterricht....
- Okay, passt, das ist es!

Aufgabe 2 (2min):

- Du möchtest dich über den genauen Lehrstoff des muttersprachlichen Unterrichts in der Schule erkundigen. Was lernen die Kinder da?
- Da probier ich's gleich mit erweiterter Suche...ich hab jetzt eingegeben Lehrstoff muttersprachlicher Unterricht...
- Hmhm...
- So, Volksschullehrplan...ich schau mal, ob ich was Genaueres finde...nien, jetzt bin ich unten angelangt...ah, muttersprachlicher Unterricht...
- Okay
- Ein PDF-Dokument muttersprachlicher Unterricht
- Ja

Aufgabe 3 (2min):

- Du willst dich für Projekte für den Unterricht aus dem Bereich Interkulturalität erkundigen, welche Projekte man da machen kann...
- Also, ich hab jetzt eingegeben in die Suchleiste Projekte Interkulturalität...jetzt schau ich mir da so durch...mmm...Projekte interkulturell at...Projekt Datenbank Interkulturelle Schulprojekte
- Hm, passt!

Aufgabe 4 (4min):

- Du willst dich über gesetzliche Grundlagen für das Unterrichten Kinder nicht deutscher Muttersprache informieren.
- Gesetzliche Grundlagen...es wär halt fein, wenn man das auf der Startseite irgendwo sehen könnte...dann geb ich's wieder in die Suchleiste ein...hm...ich kann nicht mehr schreiben...gesetzliche Grundlagen für Interkulturelles Lernen...da gibt's eine Broschüre...Gesetzliche Grundlagen schulischer Maßnahmen für SchülerInnen mit einer anderen Erstsprache als Deutsch...
- Hm...passt!

Aufgabe 5 (7min):

- Gut, jetzt, ähm...gut, wieder zur Startseite bitte...Wie heißt das Referat des Bundesministeriums, das sich speziell mit dem Unterrichten von Kinder nichtdeutscher Sprache befasst? Such dieses Referat, das sich speziell mit den Anliegen Kinder nichtdeutscher Muttersprache oder anderer Herkunft...
- also, ich such das in der Taskleiste oben...da hab ich leider nichts...so...im Ministerium.....Telefon und Email.....aha, das ist Personenverzeichnis...hm...Service...hm...keine Ahnung
- wie nennt man das eigentlich...ähm...also. Wie kann man noch anders sagen zu diesen personen oder kindern, wo kann man sie einordnen?
- Migranten?
- Ja, das wär schon mal...
- Zuständigkeit migranten....da kann man anscheinend nur nach Personen...
- Probier mal in der Suche, dass du alles Mögliche eingibst...wie man diese Kinder bezeichnen kann
- Kinder mit nichtdeutscher Muttersprache....nein...
- Aber es kann sein, dass du auf eine Datei triffst, die dann doch...wo du einen Link findest oder so...
- Gut, dann probier ich's halt mal mit...hm, den ersten Schritt gehen wir gemeinsam...nein, das dürft es nicht sein....ich geb noch ein Kontakt...hier ist auch kein Link...
- Okay, gut, danke!

Testperson G:

Aufgabe 1 (10min):

- Du hast ein Kind in der Volksschule, oder du gibst dein Kind in die Volksschule und du möchtest gerne wissen, an welcher Volksschule der muttersprachliche Unterricht, zum Beispiel Türkisch, stattfindet. Da gibt es eine Datei, wo genau alle Schulen aufgelistet sind.
- Mhm, gut. Na ja, ich würde auf Bildung und Schule gehen, weil es geht ja um eine Schule...ja...hat auch mit Unterricht zu tun, also von dem her...ich probiere das jetzt einfach mal...was will ich noch mal wissen?
- Du willst die Liste der Schulen, die muttersprachlichen Unterricht anbieten.
- Probieren das jetzt mit interkulturellem Lernen, weil es muss ja damit zu tun haben...an und für sich...da steht Schulverzeichnisse...ist es nicht, das ist keine Pdf-Datei...das kann es aber auch nicht sein...ja...keine Ahnung, dann gehe ich da oben auf Suche...kennt er auch nicht...gut...keine Ahnung...das wird ganz sicher da angeboten?
- Mhm.
- Das muss irgendwo da sein...war ich schon, wollte ich nicht hin, eigentlich...da kann ich jetzt suchen, oder...verrätst du es eigentlich wenn man es nicht weiß?
- Wenn wir alles durch haben, kann ich es dir zeigen, die Seiten
- Österreichische Schulen...
- Aber überlege einmal, in welchen Bereich das fällt, wenn es um den Unterricht in der Muttersprache geht...in welchem Bereich ist das...normale Schulen, oder...?
- Es muss einmal bei Bildung und Schulen sein, oder...kann ich das...Bildungswesen in Österreich, da hab ich noch gar nicht geschaut...da steht schon Schulen...es geht eh um Volksschulen, oder?
- Mhm.
- Gut, da wird alles einmal nur beschrieben...Sprachunterricht...Lehrplan brauchen wir nicht und Schulpartnerschaft auch nicht...schon Schulverzeichnisse...was sollen Auslandsschulen sein?
- Auslandsschulen sind die, die außerhalb von Österreich sind.
- Das ist ja wieder nur Suche, da weiß ich ja auch nicht, in welcher Schule das angeboten wird oder nicht...oder kann man das angeben, dass das eine PDF-Datei sein soll?...5 Sachen muss ich suchen? Ich hoff, das geht

- sich aus.
- Es wird dann leichter.
 - Gott sei Dank...ah, hätte ich einfach weiter runterscrollen sollen...da schau her...und wo sollen da jetzt die Listen sein? Ich kann alle diese Sprachen ja nicht...
 - Ja, die Listen sind schon auf Deutsch oben...
 - Mhm, gut.
 - Das ist gemeint...

Aufgabe 2 (3min):

- Gut, du möchtest dich jetzt über den genauen Lehrplan erkundigen für muttersprachlichen Unterricht.
- Ok...da sind eh alle drinnen, es muss ein Teil im normalen ja eigentlich sein...
- Was ist denn der muttersprachliche Unterricht? In welchen Bereich fällt das, wenn du an den normalen Unterricht denkst?
- Also es gibt ja dann immer welche, die zum Beispiel zwei Stunden noch am Nachmittag haben...
- Ja genau...ja...verbindlich...eigentlich verbindliche Übung...ist ja eine lebende Fremdsprache, die Muttersprache, oder? Ja, da!
- Genau, passt.

Aufgabe 3 (2min):

- Du willst dich erkundigen, welche Projekte es im Bereich Interkulturalität gibt...welche Schulprojekte.
- Ganz unten, da...kulturelle Schulprojekte.
- Mhm, und wir suchen die Auflistung.
- Genau, gut.
- Ja?
- Mhm.

Aufgabe 4 (7min):

- Du willst dich über die gesetzlichen Grundlagen für den Unterricht Kinder nichtdeutscher Muttersprache erkundigen. Also da gibt es irgendwelche Gesetzesvorschriften, und die sollst du bitte suchen.
- Ah...Gesetzesgrundlagen, oder was soll ich suchen?
- Ja...so gesetzliche...die den muttersprachlichen Unterricht betreffen...oder das Unterrichten Kinder nichtdeutscher Muttersprache.
- Gesetze für Schüler mit...oder wie war das?
- Für den Unterricht Kinder nichtdeutscher Muttersprache.
- Da ist nichts...ok...
- Ok, dann lassen wir das.

Aufgabe 5 (5min):

- Wie heißt das Referat des Bundesministeriums, das sich speziell mit dem Unterrichten Kinder nichtdeutscher Muttersprache befasst? Also mit den Anliegen Kinder nichtdeutscher Muttersprache...oder Schülern nichtdeutscher Muttersprache...da gibt es ein Referat des Ministeriums.
- Ich mag diese Suchseite überhaupt nicht...das? Schulberatungsstellen für Migranten?
- Nein, nicht Schulberatungsstelle. Referat und so weiter. Um welche Gruppe handelt es sich da? Also, es ist schon in dem versteckt drinnen, aber was muss man da speziell suchen, wenn es um Personen nichtdeutscher Muttersprache geht? Welche sind das meistens?
- Keine Ahnung, ich befasse mich mit so was gar nicht...scheinbar ist das ein Fehler...
- Nicht verzweifeln, es geht anderen auch so mit dieser Seite. Ich muss auch immer suchen. Du bist schon 2-mal vorbei, wo du wahrscheinlich den Hinweis dann bekommen hättest auf dieser Seite.
- Das ist aber nicht das, was du willst.
- Mhm. Willst du noch weiter suchen?

Testperson H:

Aufgabe 1 (10min):

- Du möchtest dich über Volksschulen informieren, die den muttersprachlichen Unterricht anbieten.
- Mhm.
- Es gibt eine Auflistung, eine PDF-Datei, wo alle Volksschulen angeführt sind, und die sollst du bitte finden auf dieser Seite. Du hast dazu diese Suchmöglichkeiten dort oben oder halt einfach immer wieder weiter...
- Ich kenn mich da nicht aus...
- Da musst du schieben und dann klicken. Dort ist die Suche, da kannst du etwas eingeben.
- Aso!
- Doppelklicken, passt schon...sobald das oben läuft, macht er die Seite auf...du darfst natürlich auch alles kommentieren, was du machst.
- Aso, ja...mhm...Schulbezeichnung...keine Ahnung, Volksschule...wie komm ich denn dahin? Ja...ah, das gehört jetzt aber nicht zum Programm...wahrscheinlich...VS...Abstand...mit...Muttersprachen...Unterricht...tun wir da Enter, so...
- Da oben!
- Aha, ok...Schulart...aha, vielleicht muss man dort hin...ist da was drinnen? Aha...Volksschule...und fertig...Bezeichnung...Schulart...haha, wieso kommt das jetzt? Interessant...schau, da haben wir es jetzt...hat eh nichts gebraucht...war eh meines...
- Nicht die Stärke des Draufklopfens ist entscheidend.

- Jo jo, du darfst schon was sagen, weil ich hab mit sowas keine...jetzt ärgere ich mich schon langsam, jetzt würde ich alles wieder zu machen und ganz wo anders schauen.
- Ja dann, zurück.
- Ok...
- Mhm, weiter.
- Na gut, ich ginge jetzt ins Google, muss ich dir ganz ehrlich sagen...geht das alles...?
- Du darfst nicht ins Google gehen!
- Ah, nicht? Ich verstehe...ok...Verzeichnis der Schulen...ja, gut...was ist da drinnen? Das ist ja für mich kein Verzeichnis...hätte gerne ein bisschen einen Überblick und nicht ich muss was suchen wo ich nicht weiß, wie ich das Bezeichnen soll...ok...willst du mir was sagen?
- Ah...es ist auch nicht dort zu finden...
- Haha, ok...das heißt was anderes...Schul- und Bildungsführer der Landesschulräte...Unterricht und Schule klingt auch interessant...Unterrichtsprinzipien...
- Es geht um den mehrsprachigen...also muttersprachlichen Unterricht und wo könnte man den finden? Wenn du auf dieser Seite bist und wo könnte man den finden?
- Ich bin eh schon gut...interkulturelles Lernen...das ist für mich nicht wirklich...aber vielleicht, schauen wir einmal...
- Schau dir immer die Seiten gut an, ob du nicht irgendwo etwas findest.
- Ah, Muttersprache, da schau her! Eine allgemeine...ja ja ja ja ja ja gut...Lehrplan und...
- Aber du suchst die Schulen!
- Eben...eben...eben...
- Ich glaub, du hast jetzt gerade drauf gedrückt.
- Ok, brauch ich das Kombinierte...interkulturelles Lernen mit Schulverzeichnis...
- Es geht um den Mehrsprachen-, also Muttersprachenunterricht.
- In einer Schule...können wir das einmal irgendwo eingeben...wäre auch eine Idee...
- Enter!
- Ich würde jetzt daheim meinen Mann und würde sagen, was gäbst denn du noch ein wenn du das suchtest? Gell...Salzburg, Wien...müssen wir das noch erweitern, gut...ich suche ja eine in Wien, gell? Gibt es nicht, ok?
- Willst du noch weiter suchen?
- Mir vergeht schön langsam die Lust, muss ich sagen...Schulinfo...aber mehr, als dass ich das da oben eingebe...können wir was anderes finden? Schulinfo...
- Ok.

Aufgabe 2 (5min):

- Ok. Du willst dich über den Lehrstoff oder den Lehrplan des muttersprachlichen Unterrichts erkundigen.
- Da war ich schon mal ganz nahe, glaube ich...Achtung...jetzt bin ich guter Dinge....Schule...Bildung ist schon mal gut...Unterricht...da müsste irgendwo auch etwas mit Lehrplan kommen...ja, aber interessanterweise...ah, warte einmal...interkulturelles Lernen...so...haha Lehrplanbestimmungen...jetzt schauen wir mal, ob das auch...Glück gehabt, weil ich schon einmal da war...interkulturelles Lernen...nichtdeutsche Muttersprache...ja, da bleiben wir aber beim interkulturellen Lernen, das ist...hm...
- Also, ich kann dir so viel sagen: das ist die falsche Seite.
- Lehrplan...Suche...doch irgendwie...aha, Lehrplan Fremdsprachen...aber die Muttersprache ist keine Fremdsprache...da wären wir wieder beim interkulturellen Lernen...das hab ich schon offen...gibt es nicht hier!
- Das sind Sachen, die irgendwo einmal eingegeben wurden, das hat jetzt nichts...
- Ach so, das ist nicht die Übersicht?
- Nein...
- Muttersprachen...aber da kommen wir nirgends hin...aha...Rundschreiben zum Sprach...
- Ich würde noch mal zurückgehen zu Bildung...Schulen...
- Schulrecht...
- Nein, Unterricht und Schule war irgendwie schon ganz gut.
- Lehrpläne haha...ja gut, alle Lehrpläne...Schulen...Volksschule...
- In welchen Bereich fällt der Muttersprachenunterricht?
- Das ist eine gute Frage...
- Der ist ja nicht im Stundenplan so integriert, der ist extra...
- Der ist extra...ja klar...ah ah ah, unverbindliche Übungen...das muss ich jetzt auch noch...lebende Fremdsprache...Muttersprachlicher Unterricht, na schau!
- Genau. Gut.
- Aber das, muss ich jetzt sagen....

Aufgabe 3 (3min):

- Du willst dich für Projekte informieren im Bereich von Interkulturalität, also Projekte, die durchgeführt werden oder wurden.
- Interkulturelles Lernen...ausprobieren...als Unterrichtsprinzip...nein...Projekte...Projekte und Aktionen...aha...na, das ist ein eigenes Thema...hopp, halt...zurück...
- Das ist bewegte Schule...
- Tust du das alles aufnehmen?
- Ja...also stopp mal...schau, probier es mal...probier es mit dem da...
- Aktionen mit Projektbudget...Schulen mit...
- Aber ich will alle Projekte, die Auflistung aller!
- Nicht mit dem Thema...das muss man, glaub ich, im Allgemeinen suchen...da haben wir interkulturelle Schulprojekte...

- Und wo sind die jetzt drin zu finden?
- Moment...langsam...bitte...Schule...Projektdatenbank würde ich sagen.
- Gut.
- Gewonnen!

Aufgabe 4 (3min):

- Es gibt gesetzliche Grundlagen für den Unterricht Kinder mit nichtdeutscher Muttersprache. Finde bitte diese Grundlagen! Also Verordnungen oder Gesetzestexte...für das Unterrichten Kinder nichtdeutscher Muttersprache.
- Bildung...Schule...Unterricht und Schule...stimmt...Bestimmungen...na ja, eigentlich ist das ein Lehrplan...
- Nein, Lehrplan ist nicht die gesetzliche Grundlage.
- Gesetzliche...
- Der Lehrplan wird dann nachher geschrieben.
- Bildungsanliegen...Schulpartnerschaft...Bundesgesetz...
- Es geht um Kinder nichtdeutscher Muttersprache!
- Ja, aber es geht ja um das Gesetz.
- Aber es kann auch...wenn du eine Seite aufmachst, kommt wieder eine andere Möglichkeit oder so. Hast du irgendetwas angeklickt?
- Nein. Da schau her, da haben wir etwas...Schüler mit einer anderen Erstsprache als Deutsch...Unterrichtsprinzip...Publikationen...Schule...aha...interessant...na super...
- Was du beim ersten schon suchen hättest sollen!
- Da haben wir schon einiges...
- Ist aber nicht ein gesetzlicher...wo ist das?
- Na warte, da kommt schon was...Informationen Unterrichtsbereich, Schulberatung, lauter offene Fragen...gesetzliche Grundlagen...brauche ich dann die Elfi Fleck an...zum Beispiel, na? Der könnte ich ja schreiben, wo das ist!
- Die ist ja jetzt schon sehr berühmt nach den ganzen Interviews.
- Na, der täte ich jetzt schon schreiben...geht das auch? Gesetzliche Grundlagen...
- Wo könnte das zu finden sein?
- Bildungswesen...Schulrecht...keine Ahnung, nein...
- Ok, dann lassen wir diese.

Aufgabe 5 (6min):

- Wie heißt das Referat des Bildungsministeriums, das sich speziell mit den Anliegen von Kindern nichtdeutscher Muttersprache beschäftigt? Also welche Abteilung welches Referates? Heißt Referat...bla bla bla...wo glaubst du findest du das?
- Schulen? War grad eh dort...oder...
- Fast warst du dort. Hat nur noch ein Klick gefehlt.
- Was suchen wir überhaupt? Ein Referat....?
- ...des Bildungsministeriums...
- Könnt ich auch mal eingeben...wie heißt's? Musst mir schon einmal sagen...
- Das sollst du mir ja sagen, wie es heißt. Du sollst es ja herausfinden.
- Ah, wie es heißt...das ist eine gute Frage, haha...
- Also es geht um Kinder nichtdeutscher Muttersprache bei dem Referat...oder Schüler...
- Das könnte da oben sein...nicht...
- Noch mal.
- Ich fang jetzt einmal ganz vorne an...wie könnte das Referat heißen...woraus besteht das...die Aufgaben der Sektionen...na, Sektion 1...Migration, Interkulturelle Bildung. Sprachpolitik, Schulpartnerschaft...
- Ja aber wie heißt die Sektion?
- Haha, weißt, du bist schon lästig...
- Die Sektion ist wieder unterteilt, eben in die Referate.
- Irgendwo müsste doch ein Überblick sein, was es alles gibt...ja eben, die Sektionen...da kommt man nicht weiter, das wäre interessant...
- Dort sollte ein Link sein deiner Meinung nach?
- Ja, das wäre geschickt...ich stelle mir vor, einen Überblick und da wäre jetzt gut...weil ich jetzt keine Ahnung hab, wo ich das finde...das wäre jetzt geschickt, wenn ich da weiterkommen würde...schauen wir mal, ob das da weiter geht...
- Probiere noch mal bei Unterricht und Schule, und ...
- Bildungsanliegen, Partnerschaft...Schülerinnen mit anderer...da war ich ja schon!
- Ja, aber bei der vorhergehenden...
- Ah, dass es da weitergeht...geh bitte, entschuldige...
- Geh direkt drauf! Und jetzt schau, ob du auf dieser Seite irgendeine Verlinkung siehst.
- Migration und Schule...haha, das hab ich zuerst gesucht, da wäre was...Links..Referat für Migration und Schule?
- Mhm, Bingo!

Testperson I

Aufgabe 1 (13min):

- Du willst dich über den muttersprachlichen Unterricht erkundigen, über Schulen, die das anbieten. Du möchtest dein Kind in so eine Schule geben und suchst eben eine PDF-Datei, wo alle Schulen angeführt sind, die muttersprachlichen Unterricht anbieten.

- Oje, diesen Mausführerschein muss ich erst machen... wo ist's? Ich hab's angeklickt! Schulen in Österreich... Schulen...deutschsprachige Schulen, europäische Schulen...da tut sich jetzt nichts, oder wie? Muss ich da einfach klicken, bis sich was tut? Suchkriterien: Schulkennzeichen, na, die weiß ich sicher nicht. Schulkenzahl wissen wir nicht, Schulbezeichnung wissen wir nicht...öffentliche Schulen, na, ich will eine öffentliche Schule, das ist mir wichtig. Wie suche ich richtig? Ah, das könnt ich ja fragen, oder? Na gut, Schulnummer weiß ich nicht, muss ich nicht wissen...es sind ja mehrere Schulen...Gut, Jesus na wie scroll ich denn da? Glaub, das kann ich so runterziehen, gell? Das is auch irgendwie...wenn man da schon 3 Stunden lesen muss, bevor man da überhaupt was weiß, das kann ich überhaupt gerade nicht...Ich komm da nicht runter...eigentlich müsste ich jetzt nochmal an den Anfang zurückgehen und mir das Wildcard noch einmal genauer...weil irgendwie hab ich mir das nicht gemerkt...und irgendwie glaube ich, wenn ich gar nichts eingebe, komme ich auch zu einem Ergebnis...gebe jetzt einmal nur Schulbezeichnung Volksschule ein, da bin ich. Ah, da hat schon wer was bearbeitet, das ist gemein. Volksschule, wie bringe ich das weg? Hm, blöd...gut, Volksschule...das ist vom Vorbenutzer irgendwie blöd...Volksschule... gut und jetzt kann ich weiter...ich will Schulort Wien haben
- Das ist noch nicht offen.
- Aha...gut, jetzt hab ich...mhm, wenn ich jetzt eingrenzen möchte Schulort Wien, kann ich da zum Beispiel auf neue Suche gehen – Wo ist mein Handy? Aber ich kann ja da unten bei Schulort eingeben...da gebe ich Wien ein, und jetzt gehe ich wieder auf das Wetter. Da hätte ich das vielleicht ausschalten müssen...hat nicht funktioniert...jetzt nimmt er Wiener Neustadt auch als Suchergebnis...ein Dodl, es ist immer die Maschine, die irrt. Neue Suche, gut, dann gehen wir auf Schulart...
- Also, ich glaube nicht, dass du auf dieser Seite das findest.
- Gut...blöd...dann sage ich, ich habe es nicht gefunden.
- Na, du musst dann, wart, ich geh für dich an die Startseite zurück. Du musst erst einen gewissen Bereich finden, wo es um muttersprachlichen Unterricht geht, und dort wirst du es dann auch finden, als kleiner Hinweis.
- mhm, Tophemen...ist kein Tophema, da hab ich ein Pech, das interessiert niemanden wirklich richtig...Kultur? na gut, oh...ich wollte dort nicht hin...Schulverzeichnisse...
- Warst du gerade!
- Dort zieht es mich hin...
- Also, wo könnten wir hier weiter?
- Gut, unter Unterricht und Schule, Lehrpläne, Unterrichtsprinzipien, interkulturelles Lernen!
- Es geht um Kinder mit muttersprachlichem Unterricht!
- Mhm...das ist nicht interkulturell...bitte, der folgt mir nicht...muttersprachlicher Unterricht in Österreich! Das war jetzt zufällig der Computer, nicht ich...mit einer normalen Maus würd ich einfach runterscrollen...mhm...und was, ich hab vergessen, was ich suche...
- Die PDF- Datei, wo die Schulliste ist mit den Schulen, die muttersprachlichen Unterricht anbieten. Wo könnte das sein?
- Das verstehe ich wenigstens, das ist im Prinzip immer wieder das Gleiche in allen Sprachen. Gut, und wenn man einfach diese Ursprungsseite immer wieder anklickt mit dem muttersprachlichen Unterricht, und das dann als Link...gut, da tut sich nichts...
- Da sind wir glaube ich gerade!
- Aktuelles...weitere Links...Organisatorisches...Unterrichtsmaterialien sind das nicht...hmmm...markiert immer alles...
- Also was suchst du jetzt?
- Ich würde das durchprobieren, also bei Aktuelles beginnen, ja...merk ich mir nicht, wo ich jetzt schon war...Schöne Ferien, das find ich sehr gut, ja...Lehrplan, ah...na, ich will ja Schulen...da noch bisschen nach unten...Schulen mit mutterprachlichem Unterricht! Hoppala...gut versteckt, hab ich keine Ahnung mehr, auf welcher Seite ich jetzt bin...ah, da hab ich eine Seite gefunden, die müsste ich jetzt anklicken...die will ich...
- Passt schon, einfach dort hinklicken, genau...gefunden! Zur Startseite zurück.
- Ohne Auftrag das finden zu wollen, da hätte ich aufgegeben, da täte es mich nicht mehr interessieren.
- Mhm

Aufgabe 2 (3min):

- Also jetzt möchtest du dich über den genauen Lehrstoff des muttersprachlichen Unterrichts informieren, über den Lehrplan.
- Ja, da war ich gerade...müsste eigentlich eine leichte Übung sein, weil da war ich gerade...wenn ich es wieder finde...weil ich nicht mehr gewusst habe, wo ich bin, ist es mir jetzt auch keine Hilfe...ich werde wieder bei Bildung und Schule anfangen, dann Unterricht und Schule...dann war ich, interkulturell...wo war ich da? Dann sind wir runter und das war dann plötzlich wo...bin ich da wo angekommen...da, muttersprachlicher Unterricht in Österreich...aber das ist schon nur mehr sehr versteckt, das wird nicht auf guten Stellenwert deuten...um es interpretieren zu dürfen...so...das war unter Organisatorisches...würde ich das aber erst am nächsten Tag suchen, hätte ich mir nicht gemerkt, wo ich da war...das ist jetzt, weil es noch so frisch ist...und jetzt muss ich wieder retour...ist das das richtige, nein, jetzt, bin ich erst wieder, haha, nein...ja, da gibt es einen Lehrplan der Volksschule, ja, da bin ich...
- Genau, sehr gut.

Aufgabe 3 (7min):

- Also du möchtest dich jetzt erkundigen über Projekte zum interkulturellen Lernen.
- Also da geht es jetzt um Interkulturelles, nicht um Muttersprache?
- Genau.
- Gut...ich geh mal auf meine Seite...da bin ich schon zwei mal fündig geworden...Schule...interkulturelles Lernen als Unterrichtsprinzip, ich will Projekte...bei Unterrichtsprinzip werde ich keine Projekte finden, oder?

- Wahrscheinlich nicht.
- Dass man da nicht weitergehen kann, das taugt mir nicht... haha...da ist viel zu viel Information auf einer Seite...ohne Suchfunktion bist du da hilflos überfordert...plötzlich hast du die Schulbuchaktion da drin...das findest nie, dann wenn du es brauchst, weil die ist ja jetzt auf der Seite, wo ich interkulturell suche...muttersprachlicher Unterricht, da war ich schon...
- Mhm.
- Blöd...Schulpartnerschaft...na ja, wir schauen noch weiter nach unten, weil...gut, da finde ich nichts mehr...dann gehe ich nochmal zum muttersprachlichen Unterricht und schaue...Organisatorisches...weiterführende Links...Links...Seite für Kinder, Literatursammlung, Unterricht und Schule...das ist nicht das, was ich suche...bei Aktuelles gibt es keine Projekte, sondern nur Ferien...Archiv, Archiv probieren wir...im Archiv...das wäre schön, wenn es da rechts immer gleich die Themen geben würde...Projekte in Österreich, ah da steht eh, Projekte in Österreich...aber das ist zu einem bestimmten Thema, nicht alle Themen...keine gesamte Liste... gut, gehen wir wieder zurück...
- Also es gibt...ich glaube nicht, dass du das dort findest, sondern du müsstest schauen, wo überhaupt die ganzen Unterrichtsprojekte sind.
- Aha...das heißt, ich gehe zur Startseite retour oder wie?
- Ja, oder Bildung und Schulen, weil es ja damit zu tun hat, und da...
- Aktuelles...Unterricht und Schule...Projekte, Wettbewerbe und Initiative...haha...er reagiert immer dann, wenn ich nicht will, dass er reagiert...da will ich hin...haha...aber da kriege ich ja solche Glubschaugen, bis ich das gelesen habe...da lese ich ja ein Buch in der Zwischenzeit... Projekte und Aktionen...da will ich hin...das hier...
- So, um welche Projekte handelt es sich nochmal, die du suchen sollst?
- Um welche mit...mit...mit muttersprachlichem Unterricht...ah nein, falsch...Interkulturalität
- Das heißt, dann...?
- Muss ich mal da runter...Europäischer Tag der Sprachen...interkulturelle Schulaktion...hoppala...das ist wirklich, mit dieser Maus...
- Ok und wo sind die Projekte gespeichert?
- Hm...Projekt Datenbank..
- Ok, passt! Gut...
- Da würde ich jetzt sicher weitersuchen, ob unseres dabei ist.
- Jetzt weißt du ja, wie du hinkommst.

Aufgabe 4 (5min):

- Nächste Frage: Du willst dich über gesetzliche Grundlagen für den Unterricht Kinder nichtdeutscher Muttersprache erkundigen.
- Gesetzliche Grundlagen....
- Es gibt ja überall so gesetzliche Grundlagen...
- Beim Lehrplan waren wir schon, das wird da irgendwo in der Nähe sein...gehen wir wieder auf Unterricht und Schule...nein, auf Schulrecht...probiere ich...glaube ich...ist besser, ist mir gerade ins Auge gestochen...da ist ja so viel Information auf einmal...stell dir vor, ein Schulbuch wäre so...mhm...hm...im allgemeinen Schulunterrichtsgesetz sein? Ich suche die gesetzlichen Grundlagen?
- Ja. Für den Unterricht Kinder nichtdeutscher Muttersprache.
- Kinder nichtdeutscher Muttersprache...
- Also, da gibt es ja auch so Verordnungen, und so...
- Personenbezogene Bezeichnungen...hm...aber das ist ja...das ist es nicht, dass ich ordentliche und außerordentliche hab?
- Nein, hat nichts damit zu tun.
- Runterscrollen...nein, da wäre ein Link zum Beispiel angebracht...
- Wo?
- Bei den Außerordentlichen...weil da wäre ja eine Verbindung...ist aber nicht!
- Nein.
- Geh ich da jetzt zurück und schaue mir noch mal an, was da noch sein könnte...personenbezogene Bezeichnungen wollte ich nicht...da war ich ja schon...
- Vielleicht müsstest du da eine spezielle Seite finden, wo es um den geht...kann sein, dass es speziell nur dort zu finden ist.
- Nicht im Schulrecht? Beratung und Service? Beratung und Service such ich jetzt einmal...Schulberatungsstellen?
- Hat nichts mit gesetzlichen Richtlinien zu tun.
- Nichts...
- Wenn wir telefonieren dürften, vielleicht...
- Auch nicht?
- Willst du noch weiter suchen?
- Darf ich aufgeben?
- Ja.
- Gut!

Aufgabe 5 (8min):

- Wie heißt das Referat des Ministeriums, das sich speziell mit dem Unterricht Kinder nichtdeutscher Muttersprache befasst?
- Das ist blöd, weil wenn ich das vorige gefunden hätte, hätt ich vielleicht einen Zugang...aber nachdem ich das vorige nicht gefunden habe...fange ich einmal mit Bildung und Schule an...Beratung und Service...ich klicke schon wieder überall drauf, wo ich nicht will!

- Wohin möchtest du?
- Beratung und Service...
- Also es gibt ein Referat, das hat einen speziellen Namen...befasst sich mit Anliegen Personen nicht deutscher Muttersprache im schulischen Bereich.
- Bundesländer...ist irgendwie blöd...Burgenland...Wien...na komm schon, geh...Stadtschulrat...
- Da kommen wir nicht weiter, weil das nur Mail-Anfragen sind. Also ich möchte, dass du speziell die Website von diesem Referat findest.
- Beratung...finde ich nichts...dann gehe ich nochmal zu Unterricht und Schule...gehe noch einmal zu interkulturelles Lernen...ah, nein, das war ja viel weiter unten...da, beim muttersprachlichen Unterricht muss es irgendwo Links geben...bei den Links war ich schon, da war nichts, gell...hm...dann gehe ich noch einmal zu Organisatorisches...Referat...Informationsblätter des Referats für Migranten und Schule! Da muss ich das Referat finden, wenn ich diesen Link habe? Das ist mir jetzt zufällig ins Auge gestochen...ich hab's, gesetzliche Grundlagen – nein, das war das von vorher!
- Genau, das wäre das von vorher gewesen.
- Das ist ja ur gemein, jetzt hätte ich es...aber das Referat muss ich jetzt unbedingt finden...des Referats für Migration und Schule...aber wo finde ich dich?
- Möchtest du die Seite mal durchschauen?
- Ja...mhm...Referat für Migration und Schule...ich weiß wie es heißt, aber ich finde es nicht...
- Du könntest probieren, wenn du es oben eingibst, ob du dann etwas findest.
- Referat für Migration und Schule...Referat für Migration...hoppala...und...hoppala...Schule...hab ich es jetzt? Nein, gell...
- Vielleicht ist es dort irgendwo versteckt!
- Unter Service...Service vom...ja...
- Ja...also vielleicht probiere einfach mal aus, ob du da was findest.
- 8 Treffer...is das blöd...ich scrolle mal runter...haha...na, das ist wieder das, wo ich eigentlich schon war...das Ursprungsreferat...aber da gehe ich jetzt hin...ja, da war ich schon...aber ich will von denen die Startseite haben oder eine Kontaktmöglichkeit.
- Da ist aber keine Startseite...da hast du schon geschaut...da geht nichts, müssen wir ein anderes probieren. Was käme dir sonst noch in den Sinn?
- Ich probiere den Kontakt trotzdem.
- Aber es geht hier um das Referat Kinder nichtdeutscher Muttersprache und nicht um den muttersprachlichen Unterricht. Obwohl das schon die...Dame für den Inhalt verantwortlich ist, ist schon von diesem Referat, aber da kannst du nur Kontakt aufnehmen...aber wir wollen speziell das Referat.
- Gut, ich gehe...Schulen...Österreich...haha...beim ersten hin...probiere ich das jetzt der Reihe nach durch...bei denen war ich schon...na, die Frau Fleck kennen wir schon gut...ja...da gehe ich jetzt hin...zu weiteren Informationen...
- Mhm.
- Runterscrollen...das ist wieder das, wo ich eh schon war...aber Websites...da bin ich jetzt...das? Das grenzt an Arbeit... gefunden !

Testperson J:

Aufgabe 1 (5min):

- Du möchtest dich über muttersprachlichen Unterricht erkundigen, und suchst eine Liste der Volksschulen, die das anbieten.
- Aha, ok...hm...würde ich mal schauen bei Bildung und Schule...ahm...Beratung und Service...ok, das war wohl nichts...Schulverzeichnisse, wohl auch nicht...na ja, ich versuche mal Schulverzeichnisse...hm...
- Es geht um eine Pdf-Datei, wo alle Schulen angeführt sind.
- Ja, aber bei deutschsprachige Schulen wird das wohl...ja, ok, probiere ich mal...eigentlich wäre es am leichtesten, man würde das in Google eingeben...wohl eher falsch...hm...wenn das bei Suche geht, werde ich es mal bei Suche eingeben, wenn das erlaubt ist...mal runter... ah, ok...na gut das sind eigentlich nur Anmeldeformulare, aber keine Listen von Schulen...oh, vielleicht bei muttersprachlicher Unterricht, Links...ok, das ist nur für bks...hm, Organisatorisches möglicherweise...oh, Schulen mit muttersprachlichem Unterricht...da ist die Liste!
- Bravo!

Aufgabe 2 (2min):

- Du möchtest dich über den Lehrstoff des muttersprachlichen Unterrichts erkundigen, wo findest du den?
- Ah, da hab ich so eine Broschüre daheim...ich glaube...Lehrplan Deutsch als Zweitsprache...ah na, Blödsinn, das ist ja Deutsch als Zweitsprache...mhm...ich glaub, das steht im Lehrplan der Volksschule sogar drin, ich schau mal...
- Mhm!

Aufgabe 3 (2min):

- Du möchtest dich erkundigen über Projekte, also Schulprojekte im Bereich Interkulturalität. Wo findest du die? Eine Auflistung aller Schulprojekte.
- Projekte und Veranstaltungen, ist es da schon?
- Nein, da bist du ja jetzt. Speziell, nicht die allgemeinen, sondern...
- Ok, dann zurück...hm...interkulturelles Lernen...Projekte interkulturell könnte es sein...
- So und wo stehen jetzt alle drinnen?
- Projektdatenbank?
- Genau, passt!

Aufgabe 4 (11min):

- Du möchtest dich über die gesetzlichen Bestimmungen im Bezug auf den Unterricht Kinder mit nichtdeutscher Muttersprache informieren. Welche gesetzlichen Bestimmungen gibt es da?
- Da würde ich eher auf der Stadtschulratseite schauen...is das jetzt nicht irgendwie...
- Aber es gibt hier auch etwas.
- Ok...wie heißt das, Kinder mit nichtmuttersprachlichem Unterricht, äh, nichtdeutscher Muttersprache...
- Aber ich weiß nicht, ob das jetzt die offizielle Bezeichnung ist...ich hab extra eine Bezeichnung gewählt, die da....
- Ah so...nein, das war nichts...na schauen wir mal beim Ministerium, vielleicht...hm....aha, Schulrecht vielleicht...Schulunterrichtsgesetz möglicherweise...hm....außerordentliche Schüler ist es auch nicht...Unterrichtssprache ist auch was anderes eigentlich...auch nicht...aber es muss ja im Schulrecht sein.
- Es geht um den Unterricht Kinder nichtdeutscher Muttersprache, das heißt, es muss irgendetwas mit Unterricht zu tun haben.
- Ja...das ist es nicht...auch nicht...hmm...
- Also hier ist auch nicht wirklich ein Link...
- Aber es sollte da sein?
- Vielleicht eins zurück und dann...in welchen Bereich fällt denn das?
- Unterrichtsarbeit!
- Direkt in Unterrichtsarbeit?
- Na ja...
- Vielleicht hat es auch speziell mit Fächern zu tun?
- Ah, ok...Unterrichtsgegenstände und verbindliche Übungen...oder sind die unverbindlich?
- Nein, da ist nichts. Hast du eine Idee, wo du sonst noch suchen könntest auf dieser Seite?
- Nicht wirklich, weil es müsste ja im Schulrecht stehen, wenn es ein Gesetz ist...weil sonst eigentlich...keine Ahnung...hm...ja bei Unterricht und Schule höchstens...SchülerInnen mit anderer Erstsprache als Deutsch...auch nicht...
- Na gut.

Aufgabe 5 (2min):

- ...das Referat des Bildungsministeriums, das sich speziell mit Schule und Unterricht von Kindern nichtdeutscher Muttersprache beschäftigt.
- Unterricht und Schule...hm...was hab ich jetzt...Schülerinnen mit einer anderen Erstsprache als Deutsch...Referat für Migration und Schule?
- Genau! Sehr gut.

N.2 Ausgefüllte Fragenbögen der Testpersonen

Testperson: A

Fragen zur Website des Bundesministeriums für Unterricht, Kunst und Kultur (BMUKK)

Wir befinden uns auf der Startseite des bmukk. Suche bitte die folgenden 5 Seiten bzw. Dateien für mich! Sprich dabei und erzähle mir, was du gerade machst oder denkst! Du darfst alle Suchmöglichkeiten, Links etc. der BMUKK-Seite nützen, also keine Google-Suche oder ähnliches!

1. Suchaufgabe: Du willst dich über Volksschulen informieren, die muttersprachlichen Unterricht anbieten, z. B. Türkisch. Es gibt eine PDF-Datei. Suche sie bitte!
 - Alleine gefunden
 - bis 5 Klicks
 - 6-10 Klicks
 - 11+ Klicks
 - 1-4min
 - 5-8min
 - 9min+
 - mit Hilfen/Hinweisen gefunden
 - bis 5 Klicks
 - 6-10 Klicks
 - 11+ Klicks
 - 1-4min
 - 5-8min
 - 9min+
 - nicht gefunden/etwas anderes gefunden
 - Aufgabe nach 4 Minuten.
2. Suchaufgabe: Du willst dich über den Lehrstoff im muttersprachlichen Unterricht erkundigen. Suche die Seite mir dieser Information!
 - Alleine gefunden

- bis 5 Klicks
- 6-10 Klicks
- 11+ Klicks
- 1-4min
- 5-8min
- 9min+
- **mit Hilfen/Hinweisen gefunden**
 - **bis 5 Klicks**
 - 6-10 Klicks
 - 11+ Klicks
 - 1-4min
 - **5-8min**
 - 9min+
- nicht gefunden/etwas anderes gefunden
 - Aufgabe nach ____ Minuten.
- 3. Suchaufgabe: Du willst dich über Projekte zum Thema Interkulturalität erkundigen. Finde die Auflistung der Projekte!
 - **Alleine gefunden**
 - **bis 5 Klicks**
 - 6-10 Klicks
 - 11+ Klicks
 - **1-4min**
 - 5-8min
 - 9min+
 - mit Hilfen/Hinweisen gefunden
 - bis 5 Klicks
 - 6-10 Klicks
 - 11+ Klicks
 - 1-4min
 - 5-8min
 - 9min+
 - nicht gefunden/etwas anderes gefunden
 - Aufgabe nach ____ Minuten.
- 4. Suchaufgabe: Du willst dich über die gesetzlichen Grundlagen für den Unterricht der Kinder nicht-deutscher Muttersprache informieren. Suche diese Seite!
 - Alleine gefunden
 - bis 5 Klicks
 - 6-10 Klicks
 - 11+ Klicks
 - 1-4min
 - 5-8min
 - 9min+
 - mit Hilfen/Hinweisen gefunden
 - bis 5 Klicks
 - 6-10 Klicks
 - 11+ Klicks
 - 1-4min
 - 5-8min
 - 9min+
 - **nicht gefunden/etwas anderes gefunden**
 - **Aufgabe nach 6 Minuten.**
- 5. Suchaufgabe: Wie heißt das Referat des bmukk, das sich speziell mit den schulischen Anliegen von Kindern nicht-deutscher Muttersprache befasst? Suche dieses Referat und die dazu gehörige Seite!
 - Alleine gefunden
 - bis 5 Klicks
 - 6-10 Klicks
 - 11+ Klicks
 - 1-4min
 - 5-8min
 - 9min+
 - mit Hilfen/Hinweisen gefunden
 - bis 5 Klicks
 - 6-10 Klicks
 - 11+ Klicks
 - 1-4min
 - 5-8min
 - 9min+
 - **nicht gefunden/etwas anderes gefunden**
 - **Aufgabe nach 9 Minuten.**

Fragebogen zur Website des BMUKK

1. Was sagst du zur Gestaltung der Website?

- Sehr ansprechend
- ansprechend
- **wenig ansprechend**
- **Anmerkung: zu hierarchisch, überladen mit Infos, einheitliche Schriftgröße nicht übersichtlich, wechselnde Links, schwache Qualität der Seite, Suchfunktion findet wenig.**
- 2. Ist die Website für dich übersichtlich?
 - sehr übersichtlich
 - übersichtlich
 - **wenig übersichtlich**
- 3. Findest du dich auf der Website schnell zurecht?
 - gut
 - mittelmäßig
 - **überhaupt nicht**
- 4. Entspricht die Website vom Inhalt deinen Erwartungen?
 - Ja
 - teilweise
 - **nein**
- 5. Wie hast du die visuelle Gestaltung der Texte in Bezug auf Lesbarkeit, Schriftgröße empfunden?
 - Gut
 - **mittelmäßig**
 - schlecht
- 6. Wie hast du visuelle Gestaltung der Texte in Bezug auf Kontrast von Text und Hintergrundgrafik empfunden?
 - **Gut**
 - mittelmäßig
 - schlecht
- 7. Wie hast du dich auf der Website zu Recht gefunden? Wusstest du immer, wo du dich gerade befunden hast und wie du zu den gewünschten Informationen kommst?
 - Ja/gut
 - Teilweise/mittelmäßig
 - **Nein/schlecht**
- 8. War dir der inhaltliche Aufbau klar? Was ist wo?
 - Ja
 - teilweise
 - **nein**
- 9. Wusstest du, an welchen Stellen die Links sind?
 - Immer
 - meistens
 - **selten**
- 10. Hat dir die Suchfunktion bei der Suche nach Informationen geholfen?
 - Sehr hilfreich
 - hilfreich
 - **wenig hilfreich**
- 11. An welche Zielgruppe(n) richten sich deiner Meinung nach die Inhalte?
 - **Inhalte richten sich an jene, die soundso die Infos haben und die Seite nicht benötigen, denn andere kommen da nicht an!**

Fragen zur Person

- 1. Geschlecht
 - **männlich**
 - weiblich
- 2. Alter
 - 20-30
 - **31-40**
 - 41-50
- 3. Muttersprache
 - **Deutsch**
 - andere: _____
- 4. Beruf
 - Lehrerin oder Lehrer
 - anderer: selbständig
- 5. Seit wann lebst du in Wien?
 - **von Geburt an**
 - seit _____ Jahren
- 6. Seit wie vielen Jahren verwendest du das Internet?
 - 0 - 5
 - 6 -10
 - **11+**
- 7. Wie oft pro Woche bist du im Internet?
 - 1-2x
 - **3-5x**
 - 6-7x
- 8. Wie viele Stunden bist du pro Sitzung im Internet?

- 0-1
- 2-4
- 5+
- 9. Wie oft pro Woche nützt du das Internet für deinen Beruf?
 - 1-2x
 - 3-5x
 - 6-7x
- 10. Wie viel Zeit von deinen Internetstunden verwendest du beruflich?
 - 0-30%
 - 31-65%
 - 66%+
- 11. Wie schätzt du selbst deine Erfahrung im Umgang mit dem Internet ein?
 - Gut
 - mittelmäßig
 - schlecht
- 12. Welche anderen Medien verwendest du, um dir Informationen und Materialien zu beschaffen?
 - Telefon
- 13. Hast du schon einmal an Projekten zu Interkulturalität und Mehrsprachigkeit teilgenommen?
 - nein
 - wenn ja: an welchen? – Uhuru-Day, diverse Staatsfeiertag aus anderen Nationen in Österreich, Kleininitiativen, Kinofilme

Testpersön: B

1. Suchaufgabe: Du willst dich über Volksschulen informieren, die muttersprachlichen Unterricht anbieten, z. B. Türkisch. Es gibt eine PDF-Datei. Suche sie bitte!
 - Alleine gefunden
 - bis 5 Klicks
 - 6-10 Klicks
 - 11+ Klicks
 - 1-4min
 - 5-8min
 - 9min+
 - mit Hilfen/Hinweisen gefunden
 - bis 5 Klicks
 - 6-10 Klicks
 - 11+ Klicks
 - 1-4min
 - 5-8min
 - 9min+
 - nicht gefunden/etwas anderes gefunden
 - Aufgabe nach 16 Minuten.
2. Suchaufgabe: Du willst dich über den Lehrstoff im muttersprachlichen Unterricht erkundigen. Suche die Seite mir dieser Information.
 - Alleine gefunden
 - bis 5 Klicks
 - 6-10 Klicks
 - 11+ Klicks
 - 1-4min
 - 5-8min
 - 9min+
 - mit Hilfen/Hinweisen gefunden
 - bis 5 Klicks
 - 6-10 Klicks
 - 11+ Klicks
 - 1-4min
 - 5-8min
 - 9min+
 - nicht gefunden/etwas anderes gefunden
 - Aufgabe nach ____ Minuten.
3. Suchaufgabe: Du willst dich über Projekte zum Thema Interkulturalität erkundigen. Finde die Auflistung der Projekte!
 - Alleine gefunden
 - bis 5 Klicks
 - 6-10 Klicks
 - 11+ Klicks
 - 1-4min
 - 5-8min
 - 9min+
 - mit Hilfen/Hinweisen gefunden
 - bis 5 Klicks
 - 6-10 Klicks
 - 11+ Klicks

- 1-4min
- 5-8min
- 9min+
- nicht gefunden/etwas anderes gefunden
 - Aufgabe nach ____ Minuten.
- 4. Du willst dich über die gesetzlichen Grundlagen für den Unterricht der Kinder nicht-deutscher Muttersprache informieren. Suche diese Seite!
 - Alleine gefunden
 - bis 5 Klicks
 - 6-10 Klicks
 - 11+ Klicks
 - 1-4min
 - 5-8min
 - 9min+
 - mit Hilfen/Hinweisen gefunden
 - bis 5 Klicks
 - 6-10 Klicks
 - 11+ Klicks
 - 1-4min
 - 5-8min
 - 9min+
 - nicht gefunden/etwas anderes gefunden
 - Aufgabe nach 11 Minuten.
- 5. Wie heißt das Referat des bmukk, das sich speziell mit den schulischen Anliegen von Kindern nicht-deutscher Muttersprache befasst? Suche dieses Referat und die dazu gehörige Seite!
 - Alleine gefunden
 - bis 5 Klicks
 - 6-10 Klicks
 - 11+ Klicks
 - 1-4min
 - 5-8min
 - 9min+
 - mit Hilfen/Hinweisen gefunden
 - bis 5 Klicks
 - 6-10 Klicks
 - 11+ Klicks
 - 1-4min
 - 5-8min
 - 9min+
 - nicht gefunden/etwas anderes gefunden
 - Aufgabe nach ____ Minuten.

Fragebogen zur Website des BMUKK

1. Was sagst du zur Gestaltung der Website?
 - Sehr ansprechend
 - ansprechend
 - wenig ansprechend
2. Ist die Website für dich übersichtlich?
 - sehr übersichtlich
 - übersichtlich
 - wenig übersichtlich
3. Findest du dich auf der Website schnell zurecht?
 - gut
 - mittelmäßig
 - überhaupt nicht
4. Entspricht die Website vom Inhalt deinen Erwartungen?
 - Ja
 - teilweise
 - nein
5. Wie hast du die visuelle Gestaltung der Texte in Bezug auf Lesbarkeit, Schriftgröße empfunden?
 - Gut
 - mittelmäßig
 - schlecht
6. Wie hast du visuelle Gestaltung der Texte in Bezug auf Kontrast von Text und Hintergrundgrafik empfunden?
 - Gut
 - mittelmäßig
 - schlecht
7. Wie hast du dich auf der Website zu Recht gefunden? Wusstest du immer, wo du dich gerade befunden hast und wie du zu den gewünschten Informationen kommst?
 - Ja/gut
 - Teilweise/mittelmäßig
 - Nein/schlecht

8. War dir der inhaltliche Aufbau klar? Was ist wo?
 - Ja
 - teilweise
 - **nein**
9. Wusstest du, an welchen Stellen die Links sind?
 - immer
 - meistens
 - **selten**
10. Hat dir die Suchfunktion bei der Suche nach Informationen geholfen?
 - Sehr hilfreich
 - hilfreich
 - **wenig hilfreich**
11. An welche Zielgruppe(n) richten sich deiner Meinung nach die Inhalte?
 - **An Lehrer, Ministeriumsbedienstete, man muss von Fach sein, nicht für Eltern, für Personen, die dort arbeiten.**

Fragen zur Person

1. Geschlecht
 - männlich
 - **weiblich**
2. Alter
 - 20-30
 - **31-40**
 - 41-50
3. Muttersprache
 - Deutsch
 - **andere: Serbokroatisch und Russisch**
4. Beruf
 - **Lehrerin oder Lehrer**
 - anderer: _____
5. Seit wann lebst du in Wien?
 - von Geburt an
 - **seit 5 Jahren**
6. Seit wie vielen Jahren verwendest du das Internet?
 - 0 - 5
 - **6 -10**
 - 11+
7. Wie oft pro Woche bist du im Internet?
 - 1-2x
 - **3-5x**
 - 6-7x
8. Wie viele Stunden bist du pro Sitzung im Internet?
 - **0-1**
 - 2-4
 - 5+
9. Wie oft pro Woche nützt du das Internet für deinen Beruf?
 - **1-2x**
 - 3-5x
 - 6-7x
10. Wie viel Zeit von deinen Internetstunden verwendest du beruflich?
 - **0-30%**
 - 31-65%
 - 66%+
11. Wie schätzt du selbst deine Erfahrung im Umgang mit dem Internet ein?
 - Gut
 - **mittelmäßig**
 - schlecht
12. Welche anderen Medien verwendest du, um dir Informationen und Materialien zu beschaffen?
 - **Zeitungen, Zeitschriften, Radio**
13. Hast du schon einmal an Projekten zu Interkulturalität und Mehrsprachigkeit teilgenommen?
 - nein
 - wenn ja: an welchen? **Gedichte geschrieben und veröffentlicht**

Testperson: C

- Suchaufgabe: Du willst dich über Volksschulen informieren, die muttersprachlichen Unterricht anbieten, z. B. Türkisch. Es gibt eine PDF-Datei. Suche sie bitte!
- **Alleine gefunden**
 - bis 5 Klicks
 - 6-10 Klicks
 - **11+ Klicks**

- 1-4min
- 5-8min
- **9min+**
- mit Hilfen/Hinweisen gefunden
 - bis 5 Klicks
 - 6-10 Klicks
 - 11+ Klicks
 - 1-4min
 - 5-8min
 - 9min+
- nicht gefunden/etwas anderes gefunden
 - Aufgabe nach ____ Minuten.
- 2. Suchaufgabe: Du willst dich über den Lehrstoff im muttersprachlichen Unterricht erkundigen. Suche die Seite mir dieser Information.
 - **Alleine gefunden**
 - bis 5 Klicks
 - **6-10 Klicks**
 - 11+ Klicks
 - 1-4min
 - **5-8min**
 - 9min+
 - mit Hilfen/Hinweisen gefunden
 - bis 5 Klicks
 - 6-10 Klicks
 - 11+ Klicks
 - 1-4min
 - 5-8min
 - 9min+
 - nicht gefunden/etwas anderes gefunden
 - Aufgabe nach ____ Minuten.
- 3. Suchaufgabe: Du willst dich über Projekte zum Thema Interkulturalität erkundigen. Finde die Auflistung der Projekte!
 - **Alleine gefunden**
 - bis 5 Klicks
 - **6-10 Klicks**
 - 11+ Klicks
 - **1-4min**
 - 5-8min
 - 9min+
 - mit Hilfen/Hinweisen gefunden
 - bis 5 Klicks
 - 6-10 Klicks
 - 11+ Klicks
 - 1-4min
 - 5-8min
 - 9min+
 - nicht gefunden/etwas anderes gefunden
 - Aufgabe nach ____ Minuten.
- 4. Du willst dich über die gesetzlichen Grundlagen für den Unterricht der Kinder nicht-deutscher Muttersprache informieren. Suche diese Seite!
 - **Alleine gefunden**
 - bis 5 Klicks
 - 6-10 Klicks
 - 11+ Klicks
 - 1-4min
 - 5-8min
 - 9min+
 - **mit Hilfen/Hinweisen gefunden**
 - bis 5 Klicks
 - 6-10 Klicks
 - **11+ Klicks**
 - 1-4min
 - **5-8min**
 - 9min+
 - nicht gefunden/etwas anderes gefunden
 - Aufgabe nach ____ Minuten.
- 5. Wie heißt das Referat des bmukk, das sich speziell mit den schulischen Anliegen von Kindern nicht-deutscher Muttersprache befasst? Suche dieses Referat und die dazu gehörige Seite!
 - **Alleine gefunden**
 - bis 5 Klicks
 - **6-10 Klicks**
 - 11+ Klicks
 - 1-4min
 - **5-8min**

- 9min+
- mit Hilfen/Hinweisen gefunden
 - bis 5 Klicks
 - 6-10 Klicks
 - 11+ Klicks
 - 1-4min
 - 5-8min
 - 9min+
- nicht gefunden/etwas anderes gefunden
 - Aufgabe nach ____ Minuten.

Fragebogen zur Website des BMUKK

1. Was sagst du zur Gestaltung der Website?
 - Sehr ansprechend
 - ansprechend
 - wenig ansprechend
2. Ist die Website für dich übersichtlich?
 - sehr übersichtlich
 - übersichtlich
 - wenig übersichtlich
3. Findest du dich auf der Website schnell zurecht?
 - gut
 - mittelmäßig
 - überhaupt nicht
4. Entspricht die Website vom Inhalt deinen Erwartungen?
 - Ja
 - teilweise
 - nein
5. Wie hast du die visuelle Gestaltung der Texte in Bezug auf Lesbarkeit, Schriftgröße empfunden?
 - Gut
 - mittelmäßig
 - schlecht
6. Wie hast du visuelle Gestaltung der Texte in Bezug auf Kontrast von Text und Hintergrundgrafik empfunden?
 - Gut
 - mittelmäßig
 - schlecht
7. Wie hast du dich auf der Website zu Recht gefunden? Wusstest du immer, wo du dich gerade befunden hast und wie du zu den gewünschten Informationen kommst?
 - Ja/gut
 - Teilweise/mittelmäßig
 - Nein/schlecht
8. War dir der inhaltliche Aufbau klar? Was ist wo?
 - Ja
 - teilweise
 - nein
9. Wusstest du, an welchen Stellen die Links sind?
 - immer
 - meistens
 - selten
10. Hat dir die Suchfunktion bei der Suche nach Informationen geholfen?
 - Sehr hilfreich
 - hilfreich
 - wenig hilfreich
11. An welche Zielgruppe(n) richten sich deiner Meinung nach die Inhalte?
 - Auf jeden Fall an Akademiker!

Fragen zur Person

1. Geschlecht
 - männlich
 - weiblich
2. Alter
 - 20-30
 - 31-40
 - 41-50
3. Muttersprache
 - Deutsch
 - andere: Slowakisch
4. Beruf
 - Lehrerin oder Lehrer
 - anderer: Wirtschaftsprüfungsassistentin

5. Seit wann lebst du in Wien?
 - von Geburt an
 - seit 6 Jahren
6. Seit wie vielen Jahren verwendest du das Internet?
 - 0 - 5
 - 6 -10
 - 11+
7. Wie oft pro Woche bist du im Internet?
 - 1-2x
 - 3-5x
 - 6-7x
8. Wie viele Stunden bist du pro Sitzung im Internet?
 - 0-1
 - 2-4
 - 5+
9. Wie oft pro Woche nützt du das Internet für deinen Beruf?
 - 1-2x
 - 3-5x
 - 6-7x
10. Wie viel Zeit von deinen Internetstunden verwendest du beruflich?
 - 0-30%
 - 31-65%
 - 66%+
11. Wie schätzt du selbst deine Erfahrung im Umgang mit dem Internet ein?
 - Gut
 - mittelmäßig
 - schlecht
12. Welche anderen Medien verwendest du, um dir Informationen und Materialien zu beschaffen?
 - Bücher, Zeitschriften
13. Hast du schon einmal an Projekten zu Interkulturalität und Mehrsprachigkeit teilgenommen?
 - nein
 - wenn ja: an welchen?

Testperson: D

1. Suchaufgabe: Du willst dich über Volksschulen informieren, die muttersprachlichen Unterricht anbieten, z. B. Türkisch. Es gibt eine PDF-Datei. Suche sie bitte!
 - Alleine gefunden
 - bis 5 Klicks
 - 6-10 Klicks
 - 11+ Klicks
 - 1-4min
 - 5-8min
 - 9min+
 - mit Hilfen/Hinweisen gefunden
 - bis 5 Klicks
 - 6-10 Klicks
 - 11+ Klicks
 - 1-4min
 - 5-8min
 - 9min+
 - nicht gefunden/etwas anderes gefunden
 - Aufgabe nach ____ Minuten.
2. Suchaufgabe: Du willst dich über den Lehrstoff im muttersprachlichen Unterricht erkundigen. Suche die Seite mir dieser Information.
 - Alleine gefunden
 - bis 5 Klicks
 - 6-10 Klicks
 - 11+ Klicks
 - 1-4min
 - 5-8min
 - 9min+
 - mit Hilfen/Hinweisen gefunden
 - bis 5 Klicks
 - 6-10 Klicks
 - 11+ Klicks
 - 1-4min
 - 5-8min
 - 9min+
 - nicht gefunden/etwas anderes gefunden
 - Aufgabe nach ____ Minuten.
3. Suchaufgabe: Du willst dich über Projekte zum Thema Interkulturalität erkundigen. Finde die Auflistung der Projekte!

- Alleine gefunden
 - bis 5 Klicks
 - 6-10 Klicks
 - 11+ Klicks
 - 1-4min
 - 5-8min
 - 9min+
- mit Hilfen/Hinweisen gefunden
 - bis 5 Klicks
 - 6-10 Klicks
 - 11+ Klicks
 - 1-4min
 - 5-8min
 - 9min+
- nicht gefunden/etwas anderes gefunden
 - Aufgabe nach ____ Minuten.
- 4. Du willst dich über die gesetzlichen Grundlagen für den Unterricht der Kinder nicht-deutscher Muttersprache informieren. Suche diese Seite!
 - Alleine gefunden
 - bis 5 Klicks
 - 6-10 Klicks
 - 11+ Klicks
 - 1-4min
 - 5-8min
 - 9min+
 - mit Hilfen/Hinweisen gefunden
 - bis 5 Klicks
 - 6-10 Klicks
 - 11+ Klicks
 - 1-4min
 - 5-8min
 - 9min+
 - nicht gefunden/etwas anderes gefunden
 - Aufgabe nach 16 Minuten.
- 5. Wie heißt das Referat des bmukk, das sich speziell mit den schulischen Anliegen von Kindern nicht-deutscher Muttersprache befasst? Suche dieses Referat und die dazu gehörige Seite!
 - Alleine gefunden
 - bis 5 Klicks
 - 6-10 Klicks
 - 11+ Klicks
 - 1-4min
 - 5-8min
 - 9min+
 - mit Hilfen/Hinweisen gefunden
 - bis 5 Klicks
 - 6-10 Klicks
 - 11+ Klicks
 - 1-4min
 - 5-8min
 - 9min+
 - nicht gefunden/etwas anderes gefunden
 - Aufgabe nach 15 Minuten.

Fragebogen zur Website des BMUKK

1. Was sagst du zur Gestaltung der Website?
 - Sehr ansprechend
 - ansprechend
 - wenig ansprechend
2. Ist die Website für dich übersichtlich?
 - sehr übersichtlich
 - übersichtlich
 - wenig übersichtlich
3. Findest du dich auf der Website schnell zurecht?
 - gut
 - mittelmäßig
 - überhaupt nicht
 - Anmerkung: sehr kompliziert
4. Entspricht die Website vom Inhalt deinen Erwartungen?
 - Ja
 - teilweise
 - nein
5. Wie hast du die visuelle Gestaltung der Texte in Bezug auf Lesbarkeit, Schriftgröße empfunden?

- Gut
- mittelmäßig
- **schlecht**
- 6. Wie hast du visuelle Gestaltung der Texte in Bezug auf Kontrast von Text und Hintergrundgrafik empfunden?
 - Gut
 - **mittelmäßig**
 - schlecht
- 7. Wie hast du dich auf der Website zu Recht gefunden? Wusstest du immer, wo du dich gerade befunden hast und wie du zu den gewünschten Informationen kommst?
 - Ja/gut
 - **Teilweise/mittelmäßig**
 - Nein/schlecht
- 8. War dir der inhaltliche Aufbau klar? Was ist wo?
 - Ja
 - teilweise
 - **nein**
- 9. Wusstest du, an welchen Stellen die Links sind?
 - immer
 - meistens
 - **selten**
- 10. Hat dir die Suchfunktion bei der Suche nach Informationen geholfen?
 - Sehr hilfreich
 - hilfreich
 - **wenig hilfreich**
- 11. An welche Zielgruppe(n) richten sich deiner Meinung nach die Inhalte?
 - **Nicht an Migranten, an etwas höher gebildete Personen.**

Fragen zur Person

- 1. Geschlecht
 - **männlich**
 - weiblich
- 2. Alter
 - 20-30
 - **31-40**
 - 41-50
- 3. Muttersprache
 - Deutsch
 - **andere: Serbokroatisch, Rumänisch**
- 4. Beruf
 - **Lehrerin oder Lehrer**
 - anderer: _____
- 5. Seit wann lebst du in Wien?
 - von Geburt an
 - **seit 27 Jahren**
- 6. Seit wie vielen Jahren verwendest du das Internet?
 - 0 - 5
 - 6 -10
 - **11+**
- 7. Wie oft pro Woche bist du im Internet?
 - 1-2x
 - **3-5x**
 - 6-7x
- 8. Wie viele Stunden bist du pro Sitzung im Internet?
 - 0-1
 - **2-4**
 - 5+
- 9. Wie oft pro Woche nützt du das Internet für deinen Beruf?
 - 1-2x
 - **3-5x**
 - 6-7x
- 10. Wie viel Zeit von deinen Internetstunden verwendest du beruflich?
 - 0-30%
 - **31-65%**
 - 66%+
- 11. Wie schätzt du selbst deine Erfahrung im Umgang mit dem Internet ein?
 - **Gut**
 - mittelmäßig
 - schlecht
- 12. Welche anderen Medien verwendest du, um dir Informationen und Materialien zu beschaffen?
 - **Bücher, Lexika**
- 13. Hast du schon einmal an Projekten zu Interkulturalität und Mehrsprachigkeit teilgenommen?
 - **nein**

→ wenn ja: an welchen?

Testperson: E

1. Suchaufgabe: Du willst dich über Volksschulen informieren, die muttersprachlichen Unterricht anbieten, z. B. Türkisch. Es gibt eine pdf-Datei. Suche sie bitte!
 - Alleine gefunden
 - bis 5 Klicks
 - 6-10 Klicks
 - 11+ Klicks
 - 1-4min
 - 5-8min
 - 9min+
 - mit Hilfen/Hinweisen gefunden
 - bis 5 Klicks
 - 6-10 Klicks
 - 11+ Klicks
 - 1-4min
 - 5-8min
 - 9min+
 - nicht gefunden/etwas anderes gefunden
 - Aufgabe nach 7 Minuten.
2. Suchaufgabe: Du willst dich über den Lehrstoff im muttersprachlichen Unterricht erkundigen. Suche die Seite mir dieser Information.
 - Alleine gefunden
 - bis 5 Klicks
 - 6-10 Klicks
 - 11+ Klicks
 - 1-4min
 - 5-8min
 - 9min+
 - mit Hilfen/Hinweisen gefunden
 - bis 5 Klicks
 - 6-10 Klicks
 - 11+ Klicks
 - 1-4min
 - 5-8min
 - 9min+
 - nicht gefunden/etwas anderes gefunden
 - Aufgabe nach ____ Minuten.
3. Suchaufgabe: Du willst dich über Projekte zum Thema Interkulturalität erkundigen. Finde die Auflistung der Projekte!
 - Alleine gefunden
 - bis 5 Klicks
 - 6-10 Klicks
 - 11+ Klicks
 - 1-4min
 - 5-8min
 - 9min+
 - mit Hilfen/Hinweisen gefunden
 - bis 5 Klicks
 - 6-10 Klicks
 - 11+ Klicks
 - 1-4min
 - 5-8min
 - 9min+
 - nicht gefunden/etwas anderes gefunden
 - Aufgabe nach ____ Minuten.
4. Du willst dich über die gesetzlichen Grundlagen für den Unterricht der Kinder nicht-deutscher Muttersprache informieren. Suche diese Seite!
 - Alleine gefunden
 - bis 5 Klicks
 - 6-10 Klicks
 - 11+ Klicks
 - 1-4min
 - 5-8min
 - 9min+
 - mit Hilfen/Hinweisen gefunden
 - bis 5 Klicks
 - 6-10 Klicks
 - 11+ Klicks
 - 1-4min
 - 5-8min

- 9min+
- **nicht gefunden/etwas anderes gefunden**
- **Aufgabe nach 4 Minuten.**
- 5. Wie heißt das Referat des bmukk, das sich speziell mit den schulischen Anliegen von Kindern nicht-deutscher Muttersprache befasst? Suche dieses Referat und die dazu gehörige Seite!
 - Alleine gefunden
 - bis 5 Klicks
 - 6-10 Klicks
 - 11+ Klicks
 - 1-4min
 - 5-8min
 - 9min+
 - mit Hilfen/Hinweisen gefunden
 - bis 5 Klicks
 - 6-10 Klicks
 - 11+ Klicks
 - 1-4min
 - 5-8min
 - 9min+
 - **nicht gefunden/etwas anderes gefunden**
 - **Aufgabe nach 5 Minuten.**

Fragebogen zur Website des BMUKK

1. Was sagst du zur Gestaltung der Website?
 - Sehr ansprechend
 - ansprechend
 - **wenig ansprechend**
2. Ist die Website für dich übersichtlich?
 - sehr übersichtlich
 - **übersichtlich**
 - wenig übersichtlich
3. Findest du dich auf der Website schnell zurecht?
 - gut
 - mittelmäßig
 - **überhaupt nicht**
4. Entspricht die Website vom Inhalt deinen Erwartungen?
 - **Ja**
 - teilweise
 - nein
5. Wie hast du die visuelle Gestaltung der Texte in Bezug auf Lesbarkeit, Schriftgröße empfunden?
 - Gut
 - **mittelmäßig**
 - schlecht
6. Wie hast du visuelle Gestaltung der Texte in Bezug auf Kontrast von Text und Hintergrundgrafik empfunden?
 - Gut
 - **mittelmäßig**
 - schlecht
7. Wie hast du dich auf der Website zu Recht gefunden? Wusstest du immer, wo du dich gerade befunden hast und wie du zu den gewünschten Informationen kommst?
 - Ja/gut
 - Teilweise/mittelmäßig
 - **Nein/schlecht**
8. War dir der inhaltliche Aufbau klar? Was ist wo?
 - Ja
 - teilweise
 - **nein**
9. Wusstest du, an welchen Stellen die Links sind?
 - immer
 - **meistens**
 - selten
10. Hat dir die Suchfunktion bei der Suche nach Informationen geholfen?
 - Sehr hilfreich
 - hilfreich
 - **wenig hilfreich**
11. An welche Zielgruppe(n) richten sich deiner Meinung nach die Inhalte?
 - **Für Leute, die es gemacht haben, wichtige Leute des Ministeriums, es sollte für andere Leute, Ausländer etc. sein.**

Fragen zur Person

1. Geschlecht

- männlich
- weiblich
- 2. Alter
 - 20-30
 - 31-40
 - 41-50
- 3. Muttersprache
 - Deutsch
 - andere: Slowenisch
- 4. Beruf
 - Lehrerin oder Lehrer
 - anderer: Student
- 5. Seit wann lebst du in Wien?
 - von Geburt an
 - seit 2,5 Jahren
- 6. Seit wie vielen Jahren verwendest du das Internet?
 - 0 - 5
 - 6 -10
 - 11+
- 7. Wie oft pro Woche bist du im Internet?
 - 1-2x
 - 3-5x
 - 6-7x
- 8. Wie viele Stunden bist du pro Sitzung im Internet?
 - 0-1
 - 2-4
 - 5+
- 9. Wie oft pro Woche nützt du das Internet für deinen Beruf?
 - 1-2x
 - 3-5x
 - 6-7x
- 10. Wie viel Zeit von deinen Internetstunden verwendest du beruflich?
 - 0-30%
 - 31-65%
 - 66%+
- 11. Wie schätzt du selbst deine Erfahrung im Umgang mit dem Internet ein?
 - Gut
 - mittelmäßig
 - schlecht
- 12. Welche anderen Medien verwendest du, um dir Informationen und Materialien zu beschaffen?
 - Zeitung, Kontakte (Leute)
- 13. Hast du schon einmal an Projekten zu Interkulturalität und Mehrsprachigkeit teilgenommen?
 - nein
 - wenn ja: an welchen? Mentor bei Ausflügen

Testperson: F

Fragen zur Website des Bundesministeriums für Unterricht, Kunst und Kultur (BMUKK)

1. Suchaufgabe: Du willst dich über Volksschulen informieren, die muttersprachlichen Unterricht anbieten, z. B. Türkisch. Es gibt eine pdf-Datei. Suche sie bitte!
 - O Alleine gefunden
 - bis 5 Klicks
 - 6-10 Klicks
 - 11+ Klicks
 - 1-4min
 - 5-8min
 - 9min+
 - O mit Hilfen/Hinweisen gefunden
 - bis 5 Klicks
 - 6-10 Klicks
 - 11+ Klicks
 - 1-4min
 - 5-8min
 - 9min+
 - O nicht gefunden/etwas anderes gefunden

- Aufgabe nach ____ Minuten.

2. Suchaufgabe: Du willst dich über den Lehrstoff im muttersprachlichen Unterricht erkundigen. Suche die Seite mir dieser Information.

☐ **Alleine gefunden**

- **bis 5 Klicks**
- 6-10 Klicks
- 11+ Klicks
- **1-4min**
- 5-8min
- 9min+

☐ mit Hilfen/Hinweisen gefunden

- bis 5 Klicks
- 6-10 Klicks
- 11+ Klicks
- 1-4min
- 5-8min
- 9min+

☐ nicht gefunden/etwas anderes gefunden

- Aufgabe nach ____ Minuten.

3. Suchaufgabe: Du willst dich über Projekte zum Thema Interkulturalität erkundigen. Finde die Auflistung der Projekte!

☐ **Alleine gefunden**

- **bis 5 Klicks**
- 6-10 Klicks
- 11+ Klicks
- **1-4min**
- 5-8min
- 9min+

☐ mit Hilfen/Hinweisen gefunden

- bis 5 Klicks
- 6-10 Klicks
- 11+ Klicks
- 1-4min
- 5-8min
- 9min+

☐ nicht gefunden/etwas anderes gefunden

- Aufgabe nach ____ Minuten.

4. Du willst dich über die gesetzlichen Grundlagen für den Unterricht der Kinder nicht-deutscher Muttersprache informieren. Suche diese Seite!

☐ **Alleine gefunden**

- **bis 5 Klicks**
- 6-10 Klicks
- 11+ Klicks
- **1-4min**
- 5-8min
- 9min+

☐ mit Hilfen/Hinweisen gefunden

- bis 5 Klicks
- 6-10 Klicks
- 11+ Klicks
- 1-4min
- 5-8min

- 9min+
 - ☐ nicht gefunden/etwas anderes gefunden
 - Aufgabe nach ____ Minuten.
5. Wie heißt das Referat des bmukk, das sich speziell mit den schulischen Anliegen von Kindern nicht-deutscher Muttersprache befasst? Suche dieses Referat und die dazu gehörige Seite!
- ☐ Alleine gefunden
 - bis 5 Klicks
 - 6-10 Klicks
 - 11+ Klicks
 - 1-4min
 - 5-8min
 - 9min+
 - ☐ mit Hilfen/Hinweisen gefunden
 - bis 5 Klicks
 - 6-10 Klicks
 - 11+ Klicks
 - 1-4min
 - 5-8min
 - 9min+
 - ☐ nicht gefunden/etwas anderes gefunden
 - Aufgabe nach 7 Minuten.

Fragebogen zur Website des bmukk

2. Was sagst du zur Gestaltung der Website?
- ☐ Sehr ansprechend
 - ☐ ansprechend
 - ☐ wenig ansprechend
3. Ist die Website für dich übersichtlich?
- ☐ sehr übersichtlich
 - ☐ übersichtlich
 - ☐ wenig übersichtlich
3. Findest du dich auf der Website schnell zurecht?
- ☐ gut
 - ☐ mittelmäßig
 - ☐ überhaupt nicht
4. Entspricht die Website vom Inhalt deinen Erwartungen?
- ☐ Ja
 - ☐ teilweise
 - ☐ nein
5. Wie hast du die visuelle Gestaltung der Texte in Bezug auf Lesbarkeit, Schriftgröße empfunden?
- ☐ Gut
 - ☐ mittelmäßig
 - ☐ schlecht
6. Wie hast du visuelle Gestaltung der Texte in Bezug auf Kontrast von Text und Hintergrundgrafik empfunden?

- ☐ Gut
☐ mittelmäßig
☐ schlecht
7. Wie hast du dich auf der Website zu Recht gefunden? Wusstest du immer, wo du dich gerade befunden hast und wie du zu den gewünschten Informationen kommst?
- ☐ Ja/gut
☐ Teilweise/mittelmäßig
☐ Nein/schlecht
8. War dir der inhaltliche Aufbau klar? Was ist wo?
- ☐ Ja
☐ teilweise
☐ nein
9. Wusstest du, an welchen Stellen die Links sind?
- ☐ immer
☐ meistens
☐ selten
10. Hat dir die Suchfunktion bei der Suche nach Informationen geholfen?
- ☐ Sehr hilfreich
☐ hilfreich
☐ wenig hilfreich
2. An welche Zielgruppe(n) richten sich deiner Meinung nach die Inhalte?
- ☐ Lehrer, Eltern, Pädagogen

Fragen zur Person

2. Geschlecht
- ☐ männlich
☐ weiblich
3. Alter
- ☐ 20-30
☐ 31-40
☐ 41-50
4. Muttersprache
- ☐ Deutsch
☐ andere: _____
5. Beruf
- ☐ Lehrerin oder Lehrer
☐ anderer: _____
6. Seit wann lebst du in Wien?
- ☐ von Geburt an
☐ seit 9 Jahren

7. Seit wie vielen Jahren verwendest du das Internet?

- ☐ 0 - 5
- ☒ 6 -10
- ☐ 11+

8. Wie oft pro Woche bist du im Internet?

- ☐ 1-2x
- ☐ 3-5x
- ☒ 6-7x

9. Wie viele Stunden bist du pro Sitzung im Internet?

- ☒ 0-1
- ☐ 2-4
- ☐ 5+

10. Wie oft pro Woche nützt du das Internet für deinen Beruf?

- ☐ 1-2x
- ☐ 3-5x
- ☒ 6-7x

11. Wie viel Zeit von deinen Internetstunden verwendest du beruflich?

- ☐ 0-30%
- ☒ 31-65%
- ☐ 66%+

12. Wie schätzt du selbst deine Erfahrung im Umgang mit dem Internet ein?

- ☐ Gut
- ☒ mittelmäßig
- ☐ schlecht

13. Welche anderen Medien verwendest du, um dir Informationen und Materialien zu beschaffen?

- ☒ Tageszeitung, Bücher

14. Hast du schon einmal an Projekten zu Interkulturalität und Mehrsprachigkeit teilgenommen?

- ☐ nein
- ☒ wenn ja: an welchen? Schulprojekte, unterrichtsbezogene Projekte, Comenius

Zusatzfragen für VolksschullehrerInnen

1. Seit wie vielen Jahren bist du als Lehrerin tätig?

- ☐ 0-3
- ☒ 4-10
- ☐ 11+

2. Seit wie vielen Jahren unterrichtest du Schüler mit anderer Muttersprache als Deutsch?

- ☐ 0-3
- ☒ 4-10
- ☐ 11+

3. Wie hoch ist der Anteil dieser Schüler in deiner Schule? (ungefähr)

- ☐ 0-20%
 - ☒ **30-70%**
 - ☐ 80-100%
4. Wie hoch ist der Anteil dieser Schüler in deiner Klasse?
- ☒ **0-20%**
 - ☐ 30-70%
 - ☐ 80-100%
5. Wie häufig nützt du die Website des bmukk?
- ☐ Oft
 - ☐ manchmal
 - ☒ **nie**
6. Welche andere Website nützt du, um die Informationen über Schulangelegenheiten einzuholen? **Lehrerweb, Stadtschulrat**

Testperson: G

Fragen zur Website des Bundesministeriums für Unterricht, Kunst und Kultur (BMUKK)

1. Suchaufgabe: Du willst dich über Volksschulen informieren, die muttersprachlichen Unterricht anbieten, z. B. Türkisch. Es gibt eine PDF-Datei. Suche sie bitte!
- ☐ Alleine gefunden
 - ☐ bis 5 Klicks
 - ☐ 6-10 Klicks
 - ☐ 11+ Klicks
 - ☐ 1-4min
 - ☐ 5-8min
 - ☐ 9min+
 - ☒ **mit Hilfen/Hinweisen gefunden**
 - ☐ bis 5 Klicks
 - ☐ 6-10 Klicks
 - ☒ **11+ Klicks**
 - ☐ 1-4min
 - ☐ 5-8min
 - ☒ **9min+**
 - ☐ nicht gefunden/etwas anderes gefunden
 - ☐ Aufgabe nach ____ Minuten.
2. Suchaufgabe: Du willst dich über den Lehrstoff im muttersprachlichen Unterricht erkundigen. Suche die Seite mir dieser Information.
- ☒ **Alleine gefunden**
 - ☒ **bis 5 Klicks**
 - ☐ 6-10 Klicks
 - ☐ 11+ Klicks
 - ☒ **1-4min**
 - ☐ 5-8min
 - ☐ 9min+
 - ☐ mit Hilfen/Hinweisen gefunden
 - ☐ bis 5 Klicks
 - ☐ 6-10 Klicks
 - ☐ 11+ Klicks
 - ☐ 1-4min
 - ☐ 5-8min

- 9min+
 - ☐ nicht gefunden/etwas anderes gefunden
 - Aufgabe nach ____ Minuten.
3. Suchaufgabe: Du willst dich über Projekte zum Thema Interkulturalität erkundigen. Finde die Auflistung der Projekte!
- ☐ **Alleine gefunden**
 - **bis 5 Klicks**
 - 6-10 Klicks
 - 11+ Klicks
 - **1-4min**
 - 5-8min
 - 9min+
 - ☐ mit Hilfen/Hinweisen gefunden
 - bis 5 Klicks
 - 6-10 Klicks
 - 11+ Klicks
 - 1-4min
 - 5-8min
 - 9min+
 - ☐ nicht gefunden/etwas anderes gefunden
 - Aufgabe nach ____ Minuten.
4. Du willst dich über die gesetzlichen Grundlagen für den Unterricht der Kinder nicht-deutscher Muttersprache informieren. Suche diese Seite!
- ☐ Alleine gefunden
 - bis 5 Klicks
 - 6-10 Klicks
 - 11+ Klicks
 - 1-4min
 - 5-8min
 - 9min+
 - ☐ mit Hilfen/Hinweisen gefunden
 - bis 5 Klicks
 - 6-10 Klicks
 - 11+ Klicks
 - 1-4min
 - 5-8min
 - 9min+
 - ☐ **nicht gefunden/etwas anderes gefunden**
 - **Aufgabe nach 7 Minuten.**
5. Wie heißt das Referat des bmukk, das sich speziell mit den schulischen Anliegen von Kindern nicht-deutscher Muttersprache befasst? Suche dieses Referat und die dazu gehörige Seite!
- ☐ Alleine gefunden
 - bis 5 Klicks
 - 6-10 Klicks
 - 11+ Klicks
 - 1-4min
 - 5-8min
 - 9min+
 - ☐ mit Hilfen/Hinweisen gefunden
 - bis 5 Klicks
 - 6-10 Klicks
 - 11+ Klicks
 - 1-4min
 - 5-8min
 - 9min+

- bis 5 Klicks
- 6-10 Klicks
- 11+ Klicks
- 1-4min
- 5-8min
- 9min+

- 0 nicht gefunden/etwas anderes gefunden
- Aufgabe nach 5 Minuten.

Fragebogen zur Website des BMUKK

1. Was sagst du zur Gestaltung der Website?
 - Sehr ansprechend
 - ansprechend
 - wenig ansprechend
2. Ist die Website für dich übersichtlich?
 - sehr übersichtlich
 - übersichtlich
 - wenig übersichtlich
3. Findest du dich auf der Website schnell zurecht?
 - gut
 - mittelmäßig
 - überhaupt nicht
4. Entspricht die Website vom Inhalt deinen Erwartungen?
 - Ja
 - teilweise
 - nein
5. Wie hast du die visuelle Gestaltung der Texte in Bezug auf Lesbarkeit, Schriftgröße empfunden?
 - Gut
 - mittelmäßig
 - schlecht
6. Wie hast du visuelle Gestaltung der Texte in Bezug auf Kontrast von Text und Hintergrundgrafik empfunden?
 - Gut
 - mittelmäßig
 - schlecht
7. Wie hast du dich auf der Website zu Recht gefunden? Wusstest du immer, wo du dich gerade befunden hast und wie du zu den gewünschten Informationen kommst?
 - Ja/gut
 - Teilweise/mittelmäßig
 - Nein/schlecht
8. War dir der inhaltliche Aufbau klar? Was ist wo?
 - Ja
 - teilweise
 - nein
9. Wusstest du, an welchen Stellen die Links sind?
 - immer
 - meistens
 - selten
10. Hat dir die Suchfunktion bei der Suche nach Informationen geholfen?
 - Sehr hilfreich
 - hilfreich
 - wenig hilfreich
11. An welche Zielgruppe(n) richten sich deiner Meinung nach die Inhalte?
 - spezialisiert auf Infos für Lehrer und Eltern

Fragen zur Person

1. Geschlecht
 - männlich
 - weiblich
2. Alter
 - 20-30
 - 31-40
 - 41-50
3. Muttersprache
 - Deutsch
 - andere: _____
4. Beruf
 - Lehrerin oder Lehrer

- anderer: _____
5. Seit wann lebst du in Wien?
 - von Geburt an
 - seit _____ Jahren
 6. Seit wie vielen Jahren verwendest du das Internet?
 - 0 - 5
 - 6 -10
 - 11+
 7. Wie oft pro Woche bist du im Internet?
 - 1-2x
 - 3-5x
 - 6-7x
 8. Wie viele Stunden bist du pro Sitzung im Internet?
 - 0-1
 - 2-4
 - 5+
 9. Wie oft pro Woche nützt du das Internet für deinen Beruf?
 - 1-2x
 - 3-5x
 - 6-7x
 10. Wie viel Zeit von deinen Internetstunden verwendest du beruflich?
 - 0-30%
 - 31-65%
 - 66%+
 11. Wie schätzt du selbst deine Erfahrung im Umgang mit dem Internet ein?
 - Gut
 - mittelmäßig
 - schlecht
 12. Welche anderen Medien verwendest du, um dir Informationen und Materialien zu beschaffen?
 - Zeitungen, Zeitschriften
 13. Hast du schon einmal an Projekten zu Interkulturalität und Mehrsprachigkeit teilgenommen?
 - nein
 - wenn ja: an welchen?

Zusatzfragen für VolksschullehrerInnen

1. Seit wie vielen Jahren bist du als Lehrerin tätig?
 - 0-3
 - 4-10
 - 11+
2. Seit wie vielen Jahren unterrichtest du Schüler mit anderer Muttersprache als Deutsch?
 - 0-3
 - 4-10
 - 11+
3. Wie hoch ist der Anteil dieser Schüler in deiner Schule? (ungefähr)
 - 0-20%
 - 30-70%
 - 80-100%
4. Wie hoch ist der Anteil dieser Schüler in deiner Klasse?
 - 0-20%
 - 30-70%
 - 80-100%
5. Wie häufig nützt du die Website des bmukk?
 - Oft
 - manchmal
 - nie
6. Welche andere Website nützt du, um die Informationen über Schulangelegenheiten einzuholen? Lehrerweb, Stadtschulrat

Testperson: H

Fragen zur Website des Bundesministeriums für Unterricht, Kunst und Kultur (BMUKK)

1. Suchaufgabe: Du willst dich über Volksschulen informieren, die muttersprachlichen Unterricht anbieten, z. B. Türkisch. Es gibt eine pdf-Datei. Suche sie bitte!
 - ☐ Alleine gefunden
 - ☐ bis 5 Klicks
 - ☐ 6-10 Klicks

- 11+ Klicks
- 1-4min
- 5-8min
- 9min+

☐ mit Hilfen/Hinweisen gefunden

- bis 5 Klicks
- 6-10 Klicks
- 11+ Klicks
- 1-4min
- 5-8min
- 9min+

☐ nicht gefunden/etwas anderes gefunden

- Aufgabe nach 10 Minuten.

2. Suchaufgabe: Du willst dich über den Lehrstoff im muttersprachlichen Unterricht erkundigen. Suche die Seite mir dieser Information.

☐ Alleine gefunden

- bis 5 Klicks
- 6-10 Klicks
- 11+ Klicks
- 1-4min
- 5-8min
- 9min+

☐ mit Hilfen/Hinweisen gefunden

- bis 5 Klicks
- 6-10 Klicks
- 11+ Klicks
- 1-4min
- 5-8min
- 9min+

☐ nicht gefunden/etwas anderes gefunden

- Aufgabe nach ____ Minuten.

3. Suchaufgabe: Du willst dich über Projekte zum Thema Interkulturalität erkundigen. Finde die Auflistung der Projekte!

☐ Alleine gefunden

- bis 5 Klicks
- 6-10 Klicks
- 11+ Klicks
- 1-4min
- 5-8min
- 9min+

☐ mit Hilfen/Hinweisen gefunden

- bis 5 Klicks
- 6-10 Klicks
- 11+ Klicks
- 1-4min
- 5-8min
- 9min+

☐ nicht gefunden/etwas anderes gefunden

- Aufgabe nach ____ Minuten.

4. Du willst dich über die gesetzlichen Grundlagen für den Unterricht der Kinder nicht-deutscher Muttersprache informieren. Suche diese Seite!

☐ Alleine gefunden

- bis 5 Klicks
 - 6-10 Klicks
 - 11+ Klicks
 - 1-4min
 - 5-8min
 - 9min+
- O mit Hilfen/Hinweisen gefunden
- bis 5 Klicks
 - 6-10 Klicks
 - 11+ Klicks
 - 1-4min
 - 5-8min
 - 9min+
- O nicht gefunden/etwas anderes gefunden
- Aufgabe nach 3 Minuten.
5. Wie heißt das Referat des bmukk, das sich speziell mit den schulischen Anliegen von Kindern nicht-deutscher Muttersprache befasst? Suche dieses Referat und die dazu gehörige Seite!
- O Alleine gefunden
- bis 5 Klicks
 - 6-10 Klicks
 - 11+ Klicks
 - 1-4min
 - 5-8min
 - 9min+
- O mit Hilfen/Hinweisen gefunden
- bis 5 Klicks
 - 6-10 Klicks
 - 11+ Klicks
 - 1-4min
 - 5-8min
 - 9min+
- O nicht gefunden/etwas anderes gefunden
- Aufgabe nach ____ Minuten.

Fragebogen zur Website des BMUKK

1. Was sagst du zur Gestaltung der Website?
 - Sehr ansprechend
 - ansprechend
 - wenig ansprechend
2. Ist die Website für dich übersichtlich?
 - sehr übersichtlich
 - übersichtlich
 - wenig übersichtlich
3. Findest du dich auf der Website schnell zurecht?
 - gut
 - mittelmäßig
 - überhaupt nicht
4. Entspricht die Website vom Inhalt deinen Erwartungen?
 - Ja
 - teilweise
 - nein
5. Wie hast du die visuelle Gestaltung der Texte in Bezug auf Lesbarkeit, Schriftgröße empfunden?
 - Gut
 - mittelmäßig
 - schlecht
6. Wie hast du visuelle Gestaltung der Texte in Bezug auf Kontrast von Text und Hintergrundgrafik empfunden?
 - Gut
 - mittelmäßig

- schlecht
- 7. Wie hast du dich auf der Website zu Recht gefunden? Wusstest du immer, wo du dich gerade befunden hast und wie du zu den gewünschten Informationen kommst?
 - Ja/gut
 - Teilweise/mittelmäßig
 - Nein/schlecht
- 8. War dir der inhaltliche Aufbau klar? Was ist wo?
 - Ja
 - teilweise
 - nein
- 9. Wusstest du, an welchen Stellen die Links sind?
 - immer
 - meistens
 - selten
- 10. Hat dir die Suchfunktion bei der Suche nach Informationen geholfen?
 - Sehr hilfreich
 - hilfreich
 - wenig hilfreich
- 11. An welche Zielgruppe(n) richten sich deiner Meinung nach die Inhalte?
 - Nicht für Eltern, 2-3 Lehrerinnen zusammen schaffen es, alleine höre ich bald auf, insofern Lehrerinnen, weil sie eventuell die Begriffe schon kennen; wenn für Eltern, sollten einfachere Suchbegriffe sein, man muss schon sehr viel wissen, um etwas zu finden.

Fragen zur Person

- 1. Geschlecht
 - männlich
 - weiblich
- 2. Alter
 - 20-30
 - 31-40
 - 41-50
- 3. Muttersprache
 - Deutsch
 - andere: _____
- 4. Beruf
 - Lehrerin oder Lehrer
 - anderer: _____
- 5. Seit wann lebst du in Wien?
 - von Geburt an
 - seit 26 Jahren
- 6. Seit wie vielen Jahren verwendest du das Internet?
 - 0 - 5
 - 6 -10
 - 11+
- 7. Wie oft pro Woche bist du im Internet?
 - 1-2x
 - 3-5x
 - 6-7x
- 8. Wie viele Stunden bist du pro Sitzung im Internet?
 - 0-1
 - 2-4
 - 5+
- 9. Wie oft pro Woche nützt du das Internet für deinen Beruf?
 - 1-2x
 - 3-5x
 - 6-7x
- 10. Wie viel Zeit von deinen Internetstunden verwendest du beruflich?
 - 0-30%
 - 31-65%
 - 66%+
- 11. Wie schätzt du selbst deine Erfahrung im Umgang mit dem Internet ein?
 - Gut
 - mittelmäßig
 - schlecht
- 12. Welche anderen Medien verwendest du, um dir Informationen und Materialien zu beschaffen?
 - Bücher, Lexika, Zeitung
- 13. Hast du schon einmal an Projekten zu Interkulturalität und Mehrsprachigkeit teilgenommen?
 - nein
 - wenn ja: an welchen? Comenius

Zusatzfragen für VolksschullehrerInnen

1. Seit wie vielen Jahren bist du als Lehrerin tätig?
 - 0-3
 - 4-10
 - **11+**
2. Seit wie vielen Jahren unterrichtest du Schüler mit anderer Muttersprache als Deutsch?
 - 0-3
 - 4-10
 - **11+**
3. Wie hoch ist der Anteil dieser Schüler in deiner Schule? (ungefähr)
 - 0-20%
 - 30-70%
 - **80-100%**
4. Wie hoch ist der Anteil dieser Schüler in deiner Klasse?
 - 0-20%
 - 30-70%
 - **80-100%**
5. Wie häufig nützt du die Website des bmukk?
 - Oft
 - manchmal
 - **nie**
6. Welche andere Website nützt du, um die Informationen über Schulangelegenheiten einzuholen? **Lehrerweb**

Testperson: I

Fragen zur Website des Bundesministeriums für Unterricht, Kunst und Kultur (BMUKK)

1. Suchaufgabe: Du willst dich über Volksschulen informieren, die muttersprachlichen Unterricht anbieten, z. B. Türkisch. Es gibt eine PDF-Datei. Suche sie bitte!
 - ☐ Alleine gefunden
 - bis 5 Klicks
 - 6-10 Klicks
 - 11+ Klicks
 - 1-4min
 - 5-8min
 - 9min+
 - ☐ **mit Hilfen/Hinweisen gefunden**
 - bis 5 Klicks
 - 6-10 Klicks
 - **11+ Klicks**
 - 1-4min
 - 5-8min
 - **9min+**
 - ☐ nicht gefunden/etwas anderes gefunden
 - Aufgabe nach ____ Minuten.
2. Suchaufgabe: Du willst dich über den Lehrstoff im muttersprachlichen Unterricht erkundigen. Suche die Seite mir dieser Information.
 - ☐ **Alleine gefunden**
 - **bis 5 Klicks**
 - 6-10 Klicks
 - 11+ Klicks
 - **1-4min**
 - 5-8min
 - 9min+
 - ☐ mit Hilfen/Hinweisen gefunden
 - bis 5 Klicks
 - 6-10 Klicks
 - 11+ Klicks

- 1-4min
 - 5-8min
 - 9min+
 - O nicht gefunden/etwas anderes gefunden
 - Aufgabe nach ____ Minuten.
3. Suchaufgabe: Du willst dich über Projekte zum Thema Interkulturalität erkundigen. Finde die Auflistung der Projekte!
- O Alleine gefunden
 - bis 5 Klicks
 - 6-10 Klicks
 - 11+ Klicks
 - 1-4min
 - 5-8min
 - 9min+
 - O mit Hilfen/Hinweisen gefunden
 - bis 5 Klicks
 - **6-10 Klicks**
 - 11+ Klicks
 - 1-4min
 - **5-8min**
 - 9min+
 - O nicht gefunden/etwas anderes gefunden
 - Aufgabe nach ____ Minuten.
4. Du willst dich über die gesetzlichen Grundlagen für den Unterricht der Kinder nicht-deutscher Muttersprache informieren. Suche diese Seite!
- O Alleine gefunden
 - bis 5 Klicks
 - 6-10 Klicks
 - 11+ Klicks
 - 1-4min
 - 5-8min
 - 9min+
 - O mit Hilfen/Hinweisen gefunden
 - bis 5 Klicks
 - 6-10 Klicks
 - 11+ Klicks
 - 1-4min
 - 5-8min
 - 9min+
 - O nicht gefunden/etwas anderes gefunden
 - **Aufgabe nach 5 Minuten.**
5. Wie heißt das Referat des bmukk, das sich speziell mit den schulischen Anliegen von Kindern nicht-deutscher Muttersprache befasst? Suche dieses Referat und die dazu gehörige Seite!
- O Alleine gefunden
 - bis 5 Klicks
 - 6-10 Klicks
 - 11+ Klicks
 - 1-4min
 - 5-8min
 - 9min+
 - O mit Hilfen/Hinweisen gefunden

- bis 5 Klicks
 - 6-10 Klicks
 - **11+ Klicks**
 - 1-4min
 - **5-8min**
 - 9min+
- 0 nicht gefunden/etwas anderes gefunden
- Aufgabe nach ____ Minuten.

Fragebogen zur Website des BMUKK

1. Was sagst du zur Gestaltung der Website?
 - Sehr ansprechend
 - ansprechend
 - **wenig ansprechend**
2. Ist die Website für dich übersichtlich?
 - sehr übersichtlich
 - **übersichtlich**
 - wenig übersichtlich
3. **Anmerkung: verrennt in sich selbst, zuviel Info**
4. Findest du dich auf der Website schnell zurecht?
 - gut
 - **mittelmäßig**
 - überhaupt nicht
5. Entspricht die Website vom Inhalt deinen Erwartungen?
 - Ja
 - teilweise
 - **nein**
6. Wie hast du die visuelle Gestaltung der Texte in Bezug auf Lesbarkeit, Schriftgröße empfunden?
 - Gut
 - **mittelmäßig**
 - schlecht
7. Wie hast du visuelle Gestaltung der Texte in Bezug auf Kontrast von Text und Hintergrundgrafik empfunden?
 - **Gut**
 - mittelmäßig
 - schlecht
8. Wie hast du dich auf der Website zu Recht gefunden? Wusstest du immer, wo du dich gerade befunden hast und wie du zu den gewünschten Informationen kommst?
 - Ja/gut
 - Teilweise/mittelmäßig
 - **Nein/schlecht**
9. War dir der inhaltliche Aufbau klar? Was ist wo?
 - Ja
 - teilweise
 - **nein**
 - **Anmerkung: Jetzt nach 1 Stunde ist es mir schon klar, aber Infos über Lehrerweb besser, leichter zu finden.**
10. Wusstest du, an welchen Stellen die Links sind?
 - immer
 - meistens
 - **selten**
 - **Anmerkung: zufällig gefunden!**
11. Hat dir die Suchfunktion bei der Suche nach Informationen geholfen?
 - Sehr hilfreich
 - hilfreich
 - **wenig hilfreich**
12. An welche Zielgruppe(n) richten sich deiner Meinung nach die Inhalte?
 - **An intellektuelle Computerfreaks, keinesfalls an Eltern, die Infos brauchen würden, tragisch, Lehrer bekommen Infos eh von woanders her.**

Fragen zur Person

1. Geschlecht
 - männlich
 - **weiblich**
2. Alter
 - 20-30
 - 31-40
 - **41-50**

3. Muttersprache
→ Deutsch
→ andere: _____
4. Beruf
→ Lehrerin oder Lehrer
→ anderer: _____
5. Seit wann lebst du in Wien?
→ von Geburt an
→ seit 32 Jahren
6. Seit wie vielen Jahren verwendest du das Internet?
→ 0 - 5
→ 6 -10
→ 11+
7. Wie oft pro Woche bist du im Internet?
→ 1-2x
→ 3-5x
→ 6-7x
8. Wie viele Stunden bist du pro Sitzung im Internet?
→ 0-1
→ 2-4
→ 5+
9. Wie oft pro Woche nützt du das Internet für deinen Beruf?
→ 1-2x
→ 3-5x
→ 6-7x
10. Wie viel Zeit von deinen Internetstunden verwendest du beruflich?
→ 0-30%
→ 31-65%
→ 66%+
11. Wie schätzt du selbst deine Erfahrung im Umgang mit dem Internet ein?
→ Gut
→ mittelmäßig
→ schlecht
12. Welche anderen Medien verwendest du, um dir Informationen und Materialien zu beschaffen?
→ Privater Fundus, eigene Unterlagen, Bücher, Lexika, TV, Prospekte, Zeitungen
13. Hast du schon einmal an Projekten zu Interkulturalität und Mehrsprachigkeit teilgenommen?
→ nein
→ wenn ja: an welchen? Schulprojekten, Comenius, Die Welt is(s)t vielfältig!

Zusatzfragen für LehrerInnen

1. Seit wie vielen Jahren bist du als Lehrerin tätig?
→ 0-3
→ 4-10
→ 11+
2. Seit wie vielen Jahren unterrichtest du Schüler mit anderer Muttersprache als Deutsch?
→ 0-3
→ 4-10
→ 11+
3. Wie hoch ist der Anteil dieser Schüler in deiner Schule? (ungefähr)
→ 0-20%
→ 30-70%
→ 80-100%
4. Wie hoch ist der Anteil dieser Schüler in deiner Klasse?
→ 0-20%
→ 30-70%
→ 80-100%
5. Wie häufig nützt du die Website des bmukk?
→ Oft
→ manchmal
→ nie
6. Welche andere Website nützt du, um die Informationen über Schulangelegenheiten einzuholen? Lehrerweb

Teilnehmer: J

Fragen zur Website des Bundesministeriums für Unterricht, Kunst und Kultur (BMUKK)

1. Suchaufgabe: Du willst dich über Volksschulen informieren, die muttersprachlichen Unterricht anbieten, z. B. Türkisch. Es gibt eine pdf-Datei. Suche sie bitte!

- ☐ Alleine gefunden
- bis 5 Klicks
 - 6-10 Klicks
 - 11+ Klicks
 - 1-4min
 - 5-8min
 - 9min+
- ☐ mit Hilfen/Hinweisen gefunden
- bis 5 Klicks
 - 6-10 Klicks
 - 11+ Klicks
 - 1-4min
 - 5-8min
 - 9min+
- ☐ nicht gefunden/etwas anderes gefunden
- Aufgabe nach ____ Minuten.

2. Suchaufgabe: Du willst dich über den Lehrstoff im muttersprachlichen Unterricht erkundigen. Suche die Seite mir dieser Information.

- ☐ Alleine gefunden
- bis 5 Klicks
 - 6-10 Klicks
 - 11+ Klicks
 - 1-4min
 - 5-8min
 - 9min+
- ☐ mit Hilfen/Hinweisen gefunden
- bis 5 Klicks
 - 6-10 Klicks
 - 11+ Klicks
 - 1-4min
 - 5-8min
 - 9min+
- ☐ nicht gefunden/etwas anderes gefunden
- Aufgabe nach ____ Minuten.

3. Suchaufgabe: Du willst dich über Projekte zum Thema Interkulturalität erkundigen. Finde die Auflistung der Projekte!

- ☐ Alleine gefunden
- bis 5 Klicks
 - 6-10 Klicks
 - 11+ Klicks
 - 1-4min
 - 5-8min
 - 9min+
- ☐ mit Hilfen/Hinweisen gefunden
- bis 5 Klicks
 - 6-10 Klicks
 - 11+ Klicks
 - 1-4min
 - 5-8min
 - 9min+
- ☐ nicht gefunden/etwas anderes gefunden
- Aufgabe nach ____ Minuten.

4. Du willst dich über die gesetzlichen Grundlagen für den Unterricht der Kinder nicht-deutscher Muttersprache informieren. Suche diese Seite!
- ☐ Alleine gefunden
 - bis 5 Klicks
 - 6-10 Klicks
 - 11+ Klicks
 - 1-4min
 - 5-8min
 - 9min+
 - ☐ mit Hilfen/Hinweisen gefunden
 - bis 5 Klicks
 - 6-10 Klicks
 - 11+ Klicks
 - 1-4min
 - 5-8min
 - 9min+
 - ☐ nicht gefunden/etwas anderes gefunden
 - Aufgabe nach 11 Minuten.
5. Wie heißt das Referat des bmukk, das sich speziell mit den schulischen Anliegen von Kindern nicht-deutscher Muttersprache befasst? Suche dieses Referat und die dazu gehörige Seite!
- ☐ Alleine gefunden
 - bis 5 Klicks
 - 6-10 Klicks
 - 11+ Klicks
 - 1-4min
 - 5-8min
 - 9min+
 - ☐ mit Hilfen/Hinweisen gefunden
 - bis 5 Klicks
 - 6-10 Klicks
 - 11+ Klicks
 - 1-4min
 - 5-8min
 - 9min+
 - ☐ nicht gefunden/etwas anderes gefunden
 - Aufgabe nach ____ Minuten.

Fragebogen zur Website des BMUKK

1. Was sagst du zur Gestaltung der Website?
 - Sehr ansprechend
 - ansprechend
 - wenig ansprechend
2. Ist die Website für dich übersichtlich?
 - sehr übersichtlich
 - übersichtlich
 - wenig übersichtlich
3. Findest du dich auf der Website schnell zurecht?
 - gut
 - mittelmäßig
 - überhaupt nicht
4. Entspricht die Website vom Inhalt deinen Erwartungen?
 - Ja
 - teilweise
 - nein
5. Wie hast du die visuelle Gestaltung der Texte in Bezug auf Lesbarkeit, Schriftgröße empfunden?
 - Gut
 - mittelmäßig

- schlecht
- 6. Wie hast du die visuelle Gestaltung der Texte in Bezug auf Kontrast von Text und Hintergrundgrafik empfunden?
 - Gut
 - mittelmäßig
 - schlecht
- 7. Wie hast du dich auf der Website zurecht gefunden? Wusstest du immer, wo du dich gerade befunden hast und wie du zu den gewünschten Informationen kommst?
 - Ja/gut
 - Teilweise/mittelmäßig
 - Nein/schlecht
- 8. War dir der inhaltliche Aufbau klar? Was ist wo?
 - Ja
 - teilweise
 - nein
- 9. Wusstest du, an welchen Stellen die Links sind?
 - immer
 - meistens
 - selten
- 10. Hat dir die Suchfunktion bei der Suche nach Informationen geholfen?
 - Sehr hilfreich
 - hilfreich
 - wenig hilfreich
- 11. An welche Zielgruppe(n) richten sich deiner Meinung nach die Inhalte?
 - An Lehrpersonen, die breite Masse würde das Meiste nicht verstehen.

Fragen zur Person

- 1. Geschlecht
 - männlich
 - weiblich
- 2. Alter
 - 20-30
 - 31-40
 - 41-50
- 3. Muttersprache
 - Deutsch
 - andere: _____
- 4. Beruf
 - Lehrerin oder Lehrer
 - anderer: _____
- 5. Seit wann lebst du in Wien?
 - von Geburt an
 - seit _____ Jahren
- 6. Seit wie vielen Jahren verwendest du das Internet?
 - 0 - 5
 - 6 -10
 - 11+
- 7. Wie oft pro Woche bist du im Internet?
 - 1-2x
 - 3-5x
 - 6-7x
- 8. Wie viele Stunden bist du pro Sitzung im Internet?
 - 0-1
 - 2-4
 - 5+
- 9. Wie oft pro Woche nützt du das Internet für deinen Beruf?
 - 1-2x
 - 3-5x
 - 6-7x
- 10. Wie viel Zeit von deinen Internetstunden verwendest du beruflich?
 - 0-30%
 - 31-65%
 - 66%+
- 11. Wie schätzt du selbst deine Erfahrung im Umgang mit dem Internet ein?
 - Gut
 - mittelmäßig
 - schlecht
- 12. Welche anderen Medien verwendest du, um dir Informationen und Materialien zu beschaffen?
 - Bücher
- 13. Hast du schon einmal an Projekten zu Interkulturalität und Mehrsprachigkeit teilgenommen?
 - nein
 - wenn ja: an welchen?

Zusatzfragen für VolksschullehrerInnen

1. Seit wie vielen Jahren bist du als Lehrerin tätig?
 - 0-3
 - 4-10
 - 11+
2. Seit wie vielen Jahren unterrichtest du Schüler mit anderer Muttersprache als Deutsch?
 - 0-3
 - 4-10
 - 11+
3. Wie hoch ist der Anteil dieser Schüler in deiner Schule? (ungefähr)
 - 0-20%
 - 30-70%
 - 80-100%
4. Wie hoch ist der Anteil dieser Schüler in deiner Klasse?
 - 0-20%
 - 30-70%
 - 80-100%
5. Wie häufig nützt du die Website des bmukk?
 - Oft
 - manchmal
 - nie
6. Welche andere Website nützt du, um die Informationen über Schulangelegenheiten einzuholen? Lehrerweb, Stadtschulrat

Teilnehmer: Pretest**Fragen zur Website des Bundesministeriums für Unterricht, Kunst und Kultur (BMUKK)**

1. Suchaufgabe: Du willst dich über Volksschulen informieren, die muttersprachlichen Unterricht anbieten, z. B. Türkisch. Es gibt eine PDF-Datei. Suche sie bitte!
 - ☐ Alleine gefunden
 - bis 5 Klicks
 - 6-10 Klicks
 - 11+ Klicks
 - 1-4min
 - 5-8min
 - 9min+
 - ☐ mit Hilfen/Hinweisen gefunden
 - bis 5 Klicks
 - 6-10 Klicks
 - 11+ Klicks
 - 1-4min
 - 5-8min
 - 9min+
 - ☐ nicht gefunden/etwas anderes gefunden
 - Aufgabe nach Minuten.
2. Suchaufgabe: Du willst dich über den Lehrstoff im muttersprachlichen Unterricht erkundigen. Suche die Seite mir dieser Information.
 - ☐ Alleine gefunden
 - bis 5 Klicks
 - 6-10 Klicks
 - 11+ Klicks
 - 1-4min
 - 5-8min
 - 9min+
 - ☐ mit Hilfen/Hinweisen gefunden
 - bis 5 Klicks
 - 6-10 Klicks
 - 11+ Klicks

- 1-4min
 - 5-8min
 - 9min+
 - ☐ nicht gefunden/etwas anderes gefunden
 - Aufgabe nach Minuten.
3. Suchaufgabe: Du willst dich über Projekte zum Thema Interkulturalität erkundigen. Finde die Auflistung der Projekte!
- ☐ Alleine gefunden
 - bis 5 Klicks
 - 6-10 Klicks
 - 11+ Klicks
 - 1-4min
 - 5-8min
 - 9min+
 - ☐ mit Hilfen/Hinweisen gefunden
 - bis 5 Klicks
 - 6-10 Klicks
 - 11+ Klicks
 - 1-4min
 - 5-8min
 - 9min+
 - ☐ nicht gefunden/etwas anderes gefunden
 - Aufgabe nach Minuten.
4. Du willst dich über die gesetzlichen Grundlagen für den Unterricht der Kinder nicht-deutscher Muttersprache informieren. Suche diese Seite!
- ☐ Alleine gefunden
 - bis 5 Klicks
 - 6-10 Klicks
 - 11+ Klicks
 - 1-4min
 - 5-8min
 - 9min+
 - ☐ mit Hilfen/Hinweisen gefunden
 - bis 5 Klicks
 - 6-10 Klicks
 - 11+ Klicks
 - 1-4min
 - 5-8min
 - 9min+
 - ☐ nicht gefunden/etwas anderes gefunden
 - Aufgabe nach Minuten.
5. Wie heißt das Referat des bmukk, das sich speziell mit den schulischen Anliegen von Kindern nicht-deutscher Muttersprache befasst? Suche dieses Referat und die dazu gehörige Seite!
- ☐ Alleine gefunden
 - bis 5 Klicks
 - 6-10 Klicks
 - 11+ Klicks
 - 1-4min
 - 5-8min
 - 9min+
 - ☐ mit Hilfen/Hinweisen gefunden
 - bis 5 Klicks
 - 6-10 Klicks
 - 11+ Klicks
 - 1-4min
 - 5-8min
 - 9min+

- bis 5 Klicks
 - 6-10 Klicks
 - 11+ Klicks
 - 1-4min
 - 5-8min
 - 9min+
- ☐ nicht gefunden/etwas anderes gefunden
- Aufgabe nach Minuten.

Fragebogen zur Website des BMUKK

2. Was sagst du zur Gestaltung der Website?
- ☐ Sehr ansprechend
☐ ansprechend
☐ wenig ansprechend
3. Ist die Website für dich übersichtlich?
- ☐ sehr übersichtlich
☐ übersichtlich
☐ wenig übersichtlich
4. Findest du dich auf der Website schnell zurecht?
- ☐ gut
☐ mittelmäßig
☐ überhaupt nicht
5. Entspricht die Website vom Inhalt deinen Erwartungen?
- ☐ Ja
☐ teilweise
☐ nein
6. Wie hast du die visuelle Gestaltung der Texte in Bezug auf Lesbarkeit, Schriftgröße empfunden?
- ☐ Gut
☐ mittelmäßig
☐ schlecht
7. Wie hast du visuelle Gestaltung der Texte in Bezug auf Kontrast von Text und Hintergrundgrafik empfunden?
- ☐ Gut
☐ mittelmäßig
☐ schlecht
8. Wie hast du dich auf der Website zurecht gefunden? Wusstest du immer, wo du dich gerade befunden hast und wie du zu den gewünschten Informationen kommst?
- ☐ Ja/gut
☐ Teilweise/mittelmäßig
☐ Nein/schlecht
9. War dir der inhaltliche Aufbau klar? Was ist wo?
- ☐ Ja
☐ teilweise
☐ nein

10. Wusstest du, an welchen Stellen die Links sind?

- ☐ immer
- ☐ meistens
- ☐ selten

2. Hat dir die Suchfunktion bei der Suche nach Informationen geholfen?

- ☐ Sehr hilfreich
- ☐ hilfreich
- ☐ wenig hilfreich

2. An welche Zielgruppe(n) richten sich deiner Meinung nach die Inhalte?

- ☐ Nicht für Ausländer, für jene, die die Seite gemacht haben, Optionen für Ausländer, ich habe aber nichts verstanden!

Fragen zur Person

2. Geschlecht

- ☐ männlich
- ☐ weiblich

3. Alter

- ☐ 20-30
- ☐ 31-40
- ☐ 41-50

4. Muttersprache

- ☐ Deutsch
- ☐ andere: Serbisch

5. Beruf

- ☐ Lehrerin oder Lehrer
- ☐ anderer: Student

6. Seit wann lebst du in Wien?

- ☐ von Geburt an
- ☐ seit 9 Jahren

7. Seit wie vielen Jahren verwendest du das Internet?

- ☐ 0 - 5
- ☐ 6 -10
- ☐ 11+

8. Wie oft pro Woche bist du im Internet?

- ☐ 1-2x
- ☐ 3-5x
- ☐ 6-7x

9. Wie viele Stunden bist du pro Sitzung im Internet?

- ☐ 0-1

- ☐ 2-4
- ☐ 5+

10. Wie oft pro Woche nützt du das Internet für deinen Beruf?

- ☐ 1-2x
- ☐ 3-5x
- ☐ 6-7x

11. Wie viel Zeit von deinen Internetstunden verwendest du beruflich?

- ☐ 0-30%
- ☐ 31-65%
- ☐ 66%+

12. Wie schätzt du selbst deine Erfahrung im Umgang mit dem Internet ein?

- ☐ Gut
- ☐ mittelmäßig
- ☐ schlecht

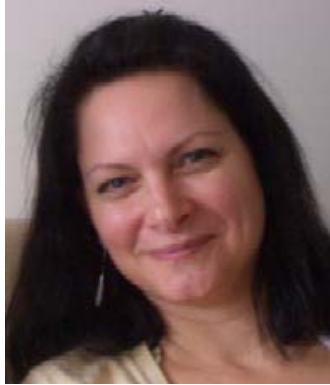
13. Welche anderen Medien verwendest du, um dir Informationen und Materialien zu beschaffen?

- ☐ Zeitung, Kontakte (Leute), Schwarzes Brett der Uni

15. Hast du schon einmal an Projekten zu Interkulturalität und Mehrsprachigkeit teilgenommen?

- ☐ nein
- ☐ wenn ja: an welchen?

Eugénie Anna Fernanda Maria Horešovský



Persönliche Daten

- Geburt am 9. Mai 1972 in Ried/Innkreis/OÖ;
- bis zum 5. Lebensjahr wohnhaft in Suben/OÖ;
- 1978 bis 1982 wohnhaft in Kairo/Ägypten;
- 1980 Geburt der Schwester Nadja;
- seit September 1999 Hauptwohnsitz in Wien.

Ausbildung

- Verfassen der Diplomarbeit aus der Studienrichtung Publizistik- und Kommunikationswissenschaft
- Pädagogische Akademie der Diözese Linz/OÖ mit dem Abschluss: Volksschullehrerin, Zusatzprüfungen: Religion röm.-kath., Freizeitpädagogik
- Reifeprüfung der Höheren Bundeslehranstalt für wirtschaftliche Berufe, Linz/OÖ

Sprachen

- Deutsch – Muttersprache
- Englisch – sehr gut
- Französisch, Italienisch – gut
- Neugriechisch – Grundkenntnisse

Erfahrungen im Lehrberuf

- 2009 Deutsch-Trainerin des bfi Wien;
- 2007-2008 Begleitlehrerin in Wien;
- 2006-2008 Lehrerin des Deutsch-Sprachförderkurses in Wien;
- 2003-2006 Klassenlehrerin einer Integrationsklasse in Wien;
- 2002/03 Begleitlehrerin einer 1. Klasse in Wien;
- 2001/02 Fremdsprachenassistentin für Deutsch in Nizza/Frankreich;
- 2000/01 Klassenlehrerin der kooperativen Vorschulklasse in Wien;
- 1999/2000 Lehrerin in Lehrerreserve in Wien;
- 1998/99 Religionslehrerin in Auroldmünster/OÖ an der Haupt- und Volksschule;
- 1998/99 Lehrerin für Deutsch, Englisch und Französisch im Lerninstitut ‚Studienkreis‘ in Linz/OÖ;
- 1998 Begleitlehrerin und Übersetzerin bei Italienreise von Schülern der Hauptschule Mauthausen/OÖ;
- 1997 Begleitlehrerin für Projektwoche in Ebensee/OÖ;

Sonstige Erfahrungen

- 2006 Comeniusprojekt - Austauschlehrerin in Martina Franca/Italien;
- 2005 Comeniusprojekt - Austauschlehrerin in London/England;
- 2002 Bademeisterin im Kinderfreibad in Wien;
- 2001 PRO VENITE Telefonmarketing in Deutsch und Englisch in Nizza/Frankreich;
- 2001 Kassiererin im Sommerfreibad in Wien;
- 2000 geringfügig beschäftigte Servicekraft bei Eurojobs in Wien;
- 1997 Betreuerin bei Zeltwoche in Traun/OÖ;
- 1997 Skilehrerin in der Schischule Fiausch in Kirchschlag bei Linz/OÖ;
- 1996 Ordinationshilfe bei praktischem Arzt in Linz/OÖ;
- 1996 Erasmusstudentin auf Kreta/Griechenland;
- 1992/93 Au-pair in Mailand/Italien;
- 1992 Service im ‚Paulaner Bräuhaus‘/München/Deutschland;
- 1991/92 Au-pair in London/England;
- 1990 Au-pair in La Ciotat/Frankreich;
- 1989 Gastgewerbepaxis im ‚Berghaus Pfänder‘ Bregenz/Vorarlberg;
- 1988 Sprachschule in St. Malo/Frankreich.