

**Best Practice:
Wiederkehrende Bedienungselemente
und Funktionen
beim ARD EPG, ARD Mediathek
und dem ARD Text**



Stephanie Stender
RBB/POC/Redaktion Programmdaten
und Interaktive Dienste / iTV

Maria Paschke
ARD-online | www.ard.de

Nutzerstudie brachte positive Ergebnisse

Aufbereitung und Darstellung unserer Angebote
sind mediengerecht

Sie entsprechen den besonderen Anforderungen
einer eingeschränkten Navigation über die
Fernbedienung und einer Benutzerführung auf dem
Fernsehbildschirm

Grundlagen einer bedienungsfreundlichen Oberfläche auf dem Fernsehbildschirm:

- Einfaches Ein- und Ausblenden der Applikation
- Topographische Navigation („Ich sehe, was ich tue.“)
- „First Fokus“ setzen („Wo beginne ich?“)
- Eindeutige Fokussierung („Wo bin ich?“)

Dennoch: an vielen Stellen gibt es noch Optimierungspotential

Wiederkehrende Elemente und einige Funktionen sollten so vereinheitlicht werden, dass sie nach dem gleichen Navigationsprinzip bedienbar sind

Zuschauer sind souveräner im Umgang mit fernsehgebundenen Angeboten als noch vor einigen Jahren

Surfen im Web, Benutzeroberflächen interner EPGs in den Endgeräten, Abspielen von DVDs und innovative Bedienkonzepte (z.B. von Apple) sind am Zuschauer nicht spurlos vorbeigegangen

Zuschauer haben gewisse Erwartungen und Erfahrungen aus anderen Nutzungsumgebungen, dies muss berücksichtigt werden

Jedoch: Zuschauer vor dem Fernsehgerät ist (noch) kein Nutzer

Zuschauer muss deutlich sehen, was ihn erwartet

Navigation sollte nachvollziehbar und schnell erlernbar sein

Wenn einmal erlernte Navigationsprinzipien nicht überall Anwendung finden, führt dies zur Frustration

Für die wiederkehrenden Bedienungselemente und Funktionen ist eine konsistente Benutzerführung in den drei Kernapplikationen notwendig

Vereinheitlichung ist die Konsequenz

Eine der zentralen Erkenntnis aus der Nutzerstudie

Bedienungselemente + Funktionen





Zurück

Funktion

Rücksprungmöglichkeit ist wichtig zur Orientierung

Notwendig, wenn das Navigationsmenü auf den Unterseiten nicht mitgenommen und ...

- eine neue Seite aufgerufen wird
- ein neues Fenster geöffnet wird



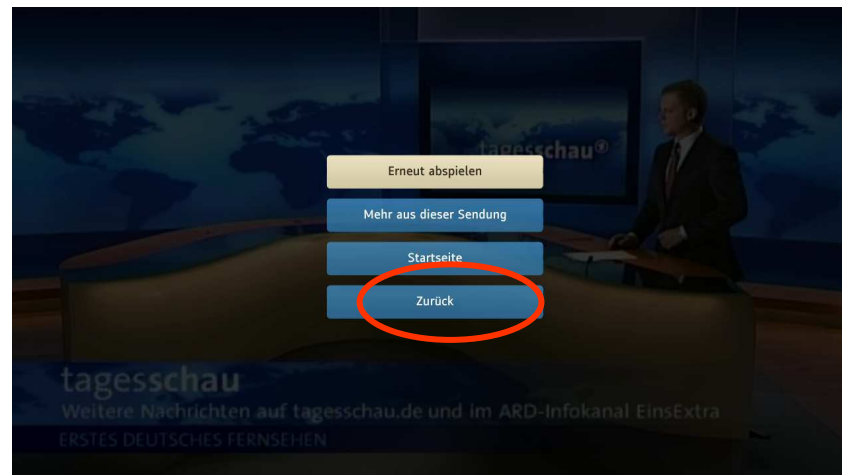
Funktion

Zurück wird in den Applikationen unterschiedlich angezeigt:

- über Farbbutton
- Textlink (*zurück* oder *schließen*)
- gar nicht

Bedienungselemente + Funktionen

Zurück



Bedienungselemente + Funktionen

Zurück





Zurück

Funktion

Zuschauer versuchten über die Back/Exit -Taste auf der Fernbedienung zu gehen

Diese Funktion ist nicht auf allen Fernbedienungen und in allen Applikationen implementiert

Alle Bedienungselemente müssen konsequent visualisiert werden



Funktion

Empfehlung

Zurück - Funktion muss klar definiert und visualisiert werden:

- Funktion führt zurück zur Seite von der man kommt (Seiten-History)
- über Farbbutton (freie Taste innerhalb der Applikation)
- über Textlink

Bedienungselemente + Funktionen



Startleiste

0

Hilfe

1

Navigation über Ziffern

Ermöglicht den schnellen und direkten Zugriff zu wiederkehrenden Inhalten (Shortcut)

Navigation über Ziffern ist in den verschiedenen Applikationen unterschiedlich stark ausgeprägt

Bedienungselemente + Funktionen

Startleiste 0 Hilfe 1

ARD[®]Mediathek 01.03.2011 | 10:00 Alle Mediatheken 3 Impressum 4

Tipps der Redaktion 1 / 7

 31.01.2011 10 Min
Jobcenter-Geschichten
Jedes zweite Verfahren zu den Hartz-Gesetzen vor dem Sozialgericht geht zugunsten der Kläger ...
aus: was! rbb Fernsehen

Sendungen A-Z A

- Abendschau
- alles wissen
- ARD Buffet
- ARD-Mittagsmagazin
- ARD-Ratgeber: Auto + Verkehr
- ARD-Ratgeber: Bauen + Wohnen
- ARD-Ratgeber: Geld
- ARD-Ratgeber: Gesundheit
- ARD-Ratgeber: Heim + Garten
- ARD-Ratgeber: Recht

Sendung verpasst? KAL 5 GESTERN

Di	Mo	So	Sa	Fr	Do	Mi
01	28	27	26	25	24	23
Das Erste						20
Bayerisches Fernsehen						0
hr-fernsehen						0
MDR Fernsehen						0
NDR Fernsehen						0
Radio Bremen TV						1
rbb Fernsehen						4
SR Fernsehen						0

Startleiste 0 Hilfe 1 Suche 2 Ausblenden Programm Mediathek Videotext

Startleiste

0

Hilfe

1

Navigation über Ziffern

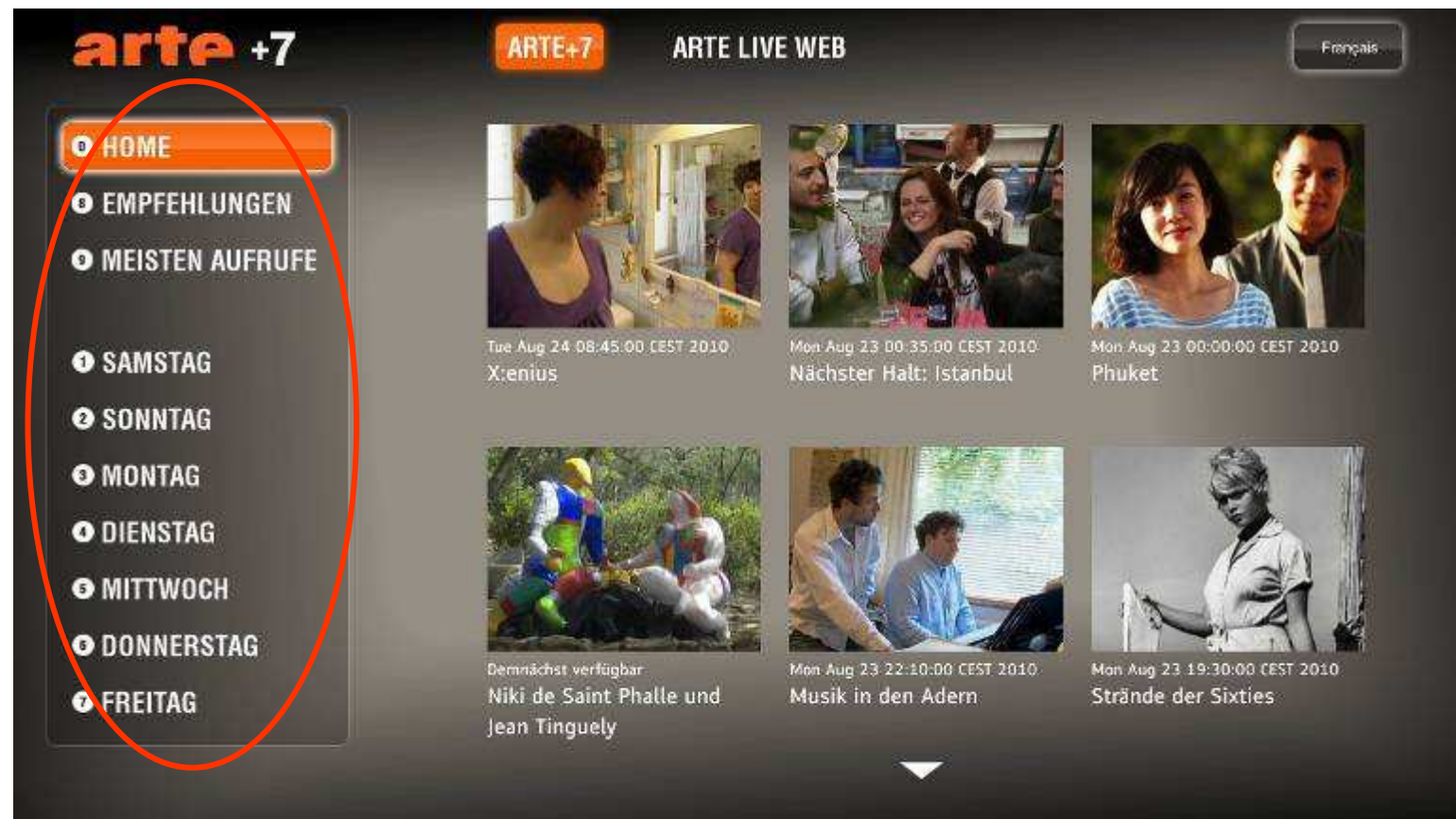
Empfehlungen

Ziffern sollten als zusätzliche Navigationshilfe zur topographischen Navigation eingesetzt werden

Sie sollten stets als Zusatzoption ("Shortcut") zu verstehen sein, alle Einträge müssen auch über die herkömmliche Navigation erreichbar sein

Bedienungselemente + Funktionen

Startleiste 0 Hilfe 1



Bedienungselemente + Funktionen

Startleiste 0 Hilfe 1



Startleiste

0

Hilfe

1

Navigation über Ziffern

Empfehlung

Ziffern sollten eindeutigen Inhalten zugeordnet werden

Bedienungselemente + Funktionen

Startleiste 0 Hilfe 1

The screenshot displays two panels from the HbbTV interface. The left panel, titled 'Sendungen A-Z', features a grid of letters (A-Z) and numbers (0-9). A red circle highlights the 'ABC 5' button. Below the grid is a list of programs: Abendschau, alles wissen, ARD Buffet, ARD-Mittagsmagazin, ARD-Ratgeber: Auto + Verkehr, ARD-Ratgeber: Bauen + Wohnen, ARD-Ratgeber: Geld, and ARD-Ratgeber: Gesundheit. The right panel, titled 'Sendung verpasst?', shows a calendar for 'GESTERN' with a red circle around the 'KAL 5' button. Below the calendar is a list of programs with their corresponding counts: Das Erste (20), Bayerisches Fernsehen (0), hr-fernsehen (0), MDR Fernsehen (0), NDR Fernsehen (0), Radio Bremen TV (1), rbb Fernsehen (4), and SR Fernsehen (0).

Sendungen A-Z

ABC 5 A

A B C D E F G H I J K L M N
O P Q R S T U V W X Y Z 0-9

Abendschau
alles wissen
ARD Buffet
ARD-Mittagsmagazin
ARD-Ratgeber: Auto + Verkehr
ARD-Ratgeber: Bauen + Wohnen
ARD-Ratgeber: Geld
ARD-Ratgeber: Gesundheit

Sendung verpasst?

KAL 5 GESTERN

Di Mo So Sa Fr Do Mi
01 28 27 26 25 24 23

Das Erste 20
Bayerisches Fernsehen 0
hr-fernsehen 0
MDR Fernsehen 0
NDR Fernsehen 0
Radio Bremen TV 1
rbb Fernsehen 4
SR Fernsehen 0

The image shows two navigation buttons. The first button is dark blue with the text 'Startleiste' in white, followed by a light grey square containing the number '0'. The second button is also dark blue with the text 'Hilfe' in white, followed by a light grey square containing the number '1'.

Startleiste 0

Hilfe 1

Navigation über Ziffern

Empfehlung

Ziffern als Navigationsprinzip und Mengenangaben (z. B. Anzahl der abrufbaren Videos) sollten vermieden werden

Bedienungselemente + Funktionen

Startleiste 0 Hilfe 1

ARD[®]Mediathek 01.03.2011 | 10:00 Alle Mediatheken 3 Impressum 4

Tipps der Redaktion

1 / 7



31.01.2011
10 Min

Jobcenter-Geschichten

Jedes zweite Verfahren zu den Hartz-Gesetzen vor dem Sozialgericht geht zugunsten der Kläger ...

aus: was!
rbb Fernsehen

Sendungen A-Z

A

- Abendschau
- alles wissen
- ARD Buffet
- ARD-Mittagsmagazin
- ARD-Ratgeber: Auto + Verkehr
- ARD-Ratgeber: Bauen + Wohnen
- ARD-Ratgeber: Geld
- ARD-Ratgeber: Gesundheit
- ARD-Ratgeber: Heim + Garten
- ARD-Ratgeber: Recht

Sendung verpasst?

KAL 5 GESTERN

Di	Mo	So	Sa	Fr	Do	Mi
01	28	27	26	25	24	23
Das Erste						20
Bayerisches Fernsehen						0
hr-fernsehen						0
MDR Fernsehen						0
NDR Fernsehen						0
Radio Bremen TV						1
rbb Fernsehen						4
SR Fernsehen						0

Startleiste 0 Hilfe 1 Suche 2 Ausblenden Programm Mediathek Videotext

The image shows two navigation buttons. The first button is dark blue with the text 'Startleiste' in white, followed by a small grey square containing the number '0'. The second button is also dark blue with the text 'Hilfe' in white, followed by a small grey square containing the number '1'.

Startleiste 0

Hilfe 1

Navigation über Ziffern

Empfehlung

Ziffern sollten als Navigationshilfe sparsam eingesetzt werden

Möglichst applikationsübergreifende oder wiederkehrende Inhalte über Ziffern anbieten

Bedienungselemente + Funktionen

Startleiste 0 Hilfe 1

ARD[®]Mediathek 13.09.2010 | 09:23 Alle Mediatheken 3 Impressum 4

Tipps der Redaktion

1 / 9

07.09.2010
44 Min

Teure Pillen - Zocken uns die ...

Bis zu zehn Euro muss ein Kassenpatient seit Anfang September für rund 3000 Medikamente ...
aus: KLIPP & KLAR
rbb Fernsehen

Sendungen A-Z

A
Abendschau
alles wissen
ARD-Brennpunkt
ARD Buffet
ARD-Mittagsmagazin
ARD-Ratgeber: Auto + Verkehr
ARD-Ratgeber: Bauen + Wohnen
ARD-Ratgeber: Geld
ARD-Ratgeber: Heim + Garten
ARD-Ratgeber: Recht

Sendung verpasst?

GESTERN
Das Erste 10
Bayerisches Fernsehen 0
hr-fernsehen 0
MDR Fernsehen 0
NDR Fernsehen 0
Radio Bremen TV 0
rbb Fernsehen 4
SR Fernsehen 0
SWR Fernsehen 1
SWR Fernsehen BW 0

Startleiste 0 Hilfe 1 Suche 2 Ausblenden Programm Mediathek Videotext

Startleiste

0

Hilfe

1

Navigation über Ziffern

Empfehlung

Kombination unterschiedlicher Navigationsprinzipien (über Pfeil und OK, Farbbutton und Ziffernnavigation) auf einer Seite überfordert den Zuschauer schnell, daher vermeiden

Bedienungselemente + Funktionen





Kalenderfunktion

Empfehlung

Kalender sollten eindeutig beschriftet werden

Darstellung der Wochentage in üblicher Weise anzeigen: von links nach rechts aufsteigend

Bedienungselemente + Funktionen

KAL 5 GESTERN

ARD[®]Mediathek
01.03.2011 | 10:00 Alle

Tipps der Redaktion

1 / 7



31.01.2011
10 Min

Jobcenter-Geschichten

Jedes zweite Verfahren zu den Hartz-Gesetzen vor dem Sozialgericht geht zugunsten der Kläger ...

aus: was!
rbb Fernsehen

Sendungen A-Z

A

- Abendschau
- alles wissen
- ARD Buffet
- ARD-Mittagsmagazin
- ARD-Ratgeber: Auto + Verkehr
- ARD-Ratgeber: Bauen + Wohnen
- ARD-Ratgeber: Geld
- ARD-Ratgeber: Gesundheit
- ARD-Ratgeber: Heim + Garten
- ARD-Ratgeber: Recht

Sendung verpasst?

KAL 5
GESTERN

Di	Mo	So	Sa	Fr	Do	Mi
01	28	27	26	25	24	23
Das Erste						20
Bayerisches Fernsehen						0
hr-fernsehen						0
MDR Fernsehen						0
NDR Fernsehen						0
Radio Bremen TV						1
rbb Fernsehen						4
SR Fernsehen						0

Startleiste 0
Hilfe 1
Suche 2
Ausblenden
Progr

^ v

Bedienungselemente + Funktionen





Bedienungsleiste für VoD-Beiträge

Zeitsouveräner Abruf von VoD-Inhalten stellt einen attraktiven Mehrwert dar

Zuschauer haben große Erwartungen an so ein Angebot

Machen wir es ihnen so einfach wie möglich

Bedienungselemente + Funktionen





Bedienungsleiste für VoD-Beiträge

Empfehlung

Die Bedienungsleisten sollten über die gleiche Grundnavigation (Play / Pause / Stopp / *zurück*) zu bedienen sein

Festgelegt werden sollte auch, was nach Ablauf des VoD-Beitrags passieren soll

Bedienungselemente + Funktionen





Bedienungsleiste für VoD-Beiträge

Empfehlung

Das Abspielen von VoD-Beiträgen muss unabhängig von den entsprechenden Tasten (*Play / Pause / Stopp*) auf der Fernbedienung funktionieren



Kennzeichnung von VoD-Beiträgen

Empfehlung

Optische Abgrenzung der non-linearen Beiträge vom linearen Programmangebot ist unerlässlich

z. B. über eine Kennzeichnung, die den non-linearen TV-Beitrag vom Fernsehen abhebt



Kennzeichnung von VoD-Beiträgen

Empfehlung

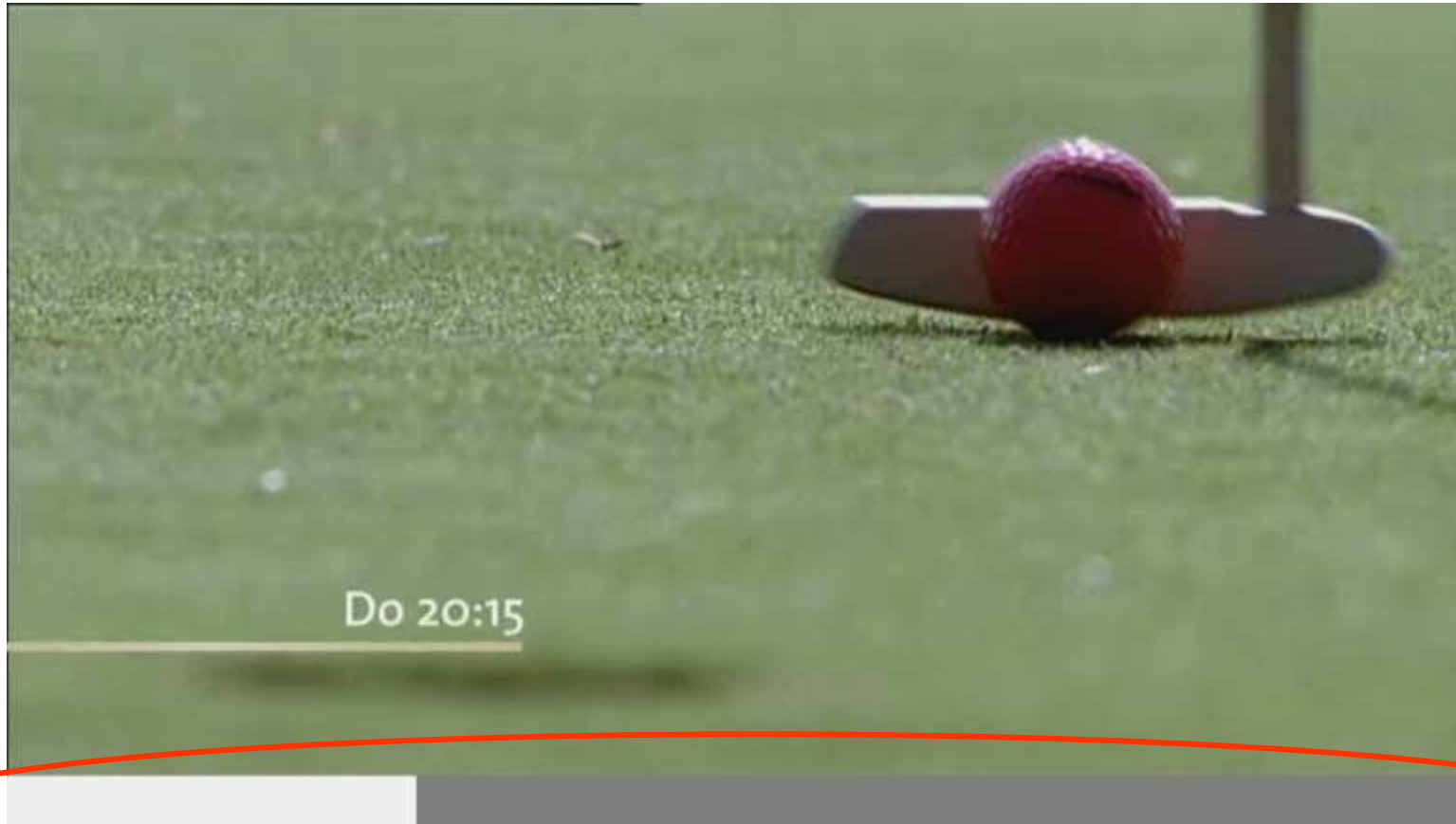
Eine VoD Kennung (der ARD), die dauerhaft eingeblendet wird

Dauerhaft eingeblendeter Verlaufsbalken

Bedienungselemente + Funktionen



Bedienungselemente + Funktionen



Bedienungselemente + Funktionen





Ziffernblock

zur Texteingabe vor allem in der Suche notwendig:

- über eine alphabetische Sortierung der Buchstaben
- Eingabe über T9 (Text auf 9 Tasten)
vereinfachte Eingabe von SMS bei Handys

Bedienungselemente + Funktionen



Bedienungselemente + Funktionen





Ziffernblock

Empfehlung

In jedem Falle sollte sich auf ein System geeinigt werden

Vorzuziehen ist die Eingabemöglichkeit über T9

Bedienungselemente + Funktionen



Funktion



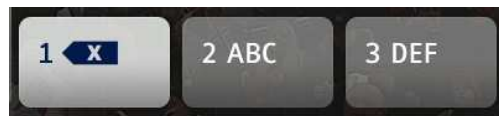
Navigation über Ziffern



Kalenderfunktion



Bedienungsleiste für VoD-Beiträge



Ziffernblock



Blätterfunktion (Scrollen)



Barrierefreiheit



Sanduhren



Hilfe



Blätterfunktion (Scrollen)

Sackgassen vermeiden: An einigen Stellen gibt es keine Möglichkeit, über Pfeiltasten durch die Inhalte zu blättern (scrollen)

Bedienungselemente + Funktionen



Bedienungselemente + Funktionen



ARD®Mediathek 17.08.10 | 10:00 Alle Mediatheken 3 Impressum 4

Tipps der Redaktion

1 / 10



16.08.2010
2 Min.

Not und Wut in Pakistan wachsen

Im Katastrophengebiet von Pakistan ist keine Entspannung abzusehen. Millionen Menschen brauchen dringend Hilfe. Auch die Welthungerhilfe ...

aus: MDR aktuell
MDR Fernsehen

Sendung A - Z

ABC 5 A

ARD-Ratgeber: Heim + Garten
ARD-Ratgeber: Recht
ARD-Ratgeber: Reise
ARD-Ratgeber: Technik
ARD-Sondersendung
ARD-Wetterschau
Arena am Samstag
artour
Auf kleiner Spur
Auf Ötzis Spuren - die Alpenüberqu...

^ v

Sendung verpasst?

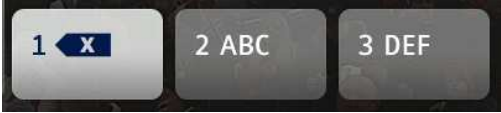
HEUTE

Das Erste	35
BR Fernsehen	4
hr-fernsehen	18
MDR Fernsehen	4
NDR Fernsehen	3
Radio Bremen TV	1
rbb Fernsehen	2
SR Fernsehen	6
SWR Fernsehen	3
WDR Fernsehen	6

Hilfe 1 Suche 2

Ausblenden Programm Mediathek Videotext

Bedienungselemente + Funktionen

	Funktion
	Navigation über Ziffern
	Kalenderfunktion
	Bedienungsleiste für VoD-Beiträge
	Ziffernblock
	Blätterfunktion (Scrollen)
	Barrierefreiheit
	
	Sanduhren
	Hilfe

Größer

Barrierefreiheit

Ziel sollte sein, dass die Möglichkeit der Textvergrößerung in allen Applikationen angeboten wird

Bedienungselemente + Funktionen

Größer



Bedienungselemente + Funktionen



Funktion



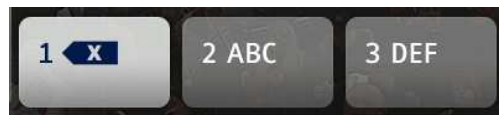
Navigation über Ziffern



Kalenderfunktion



Bedienungsleiste für VoD-Beiträge



Ziffernblock



Blätterfunktion (Scrollen)



Barrierefreiheit



Sanduhren



Hilfe



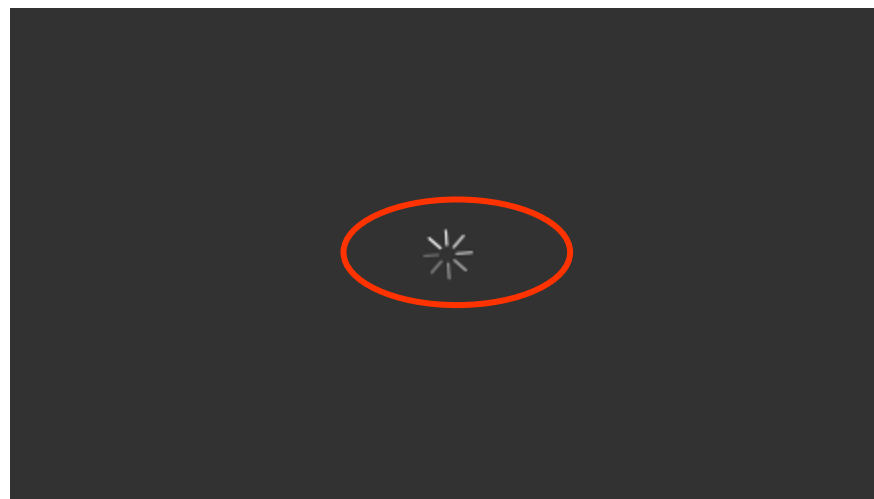
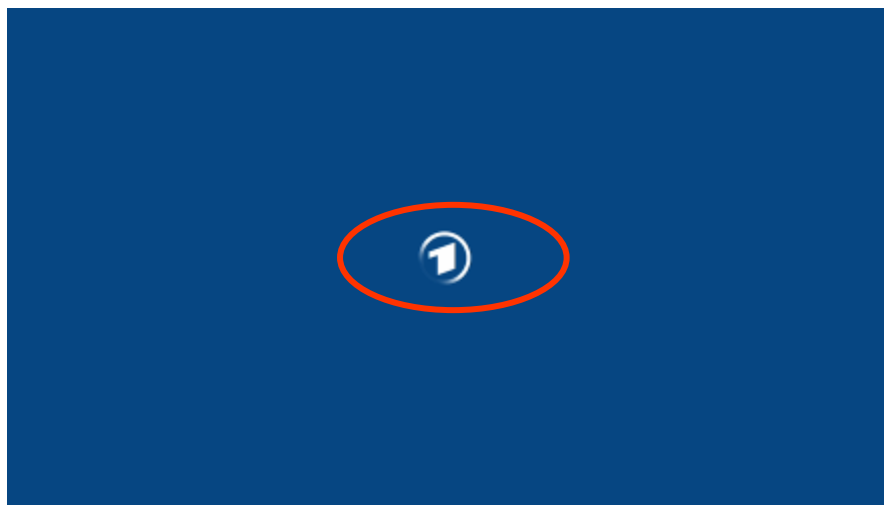
Sanduhren

Nutzerstudie: Trägheit unserer Angebote wirkt frustrierend

Mangelnde Reaktionsgeschwindigkeit der Applikationen
führt zu Fehlbedienungen

Ein Wartesymbol könnte dies auffangen und anzeigen,
dass die Applikation geladen wird

Bedienungselemente + Funktionen





Sanduhren

Empfehlung

Implementierung von „Sanduhren“, möglichst eine Einheitliche für alle Applikationen

Bedienungselemente + Funktionen



Funktion



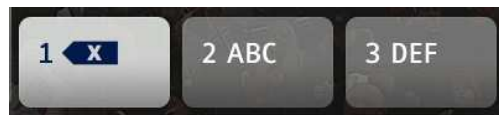
Navigation über Ziffern



Kalenderfunktion



Bedienungsleiste für VoD-Beiträge



Ziffernblock



Blätterfunktion (Scrollen)



Barrierefreiheit



Sanduhren



Hilfe



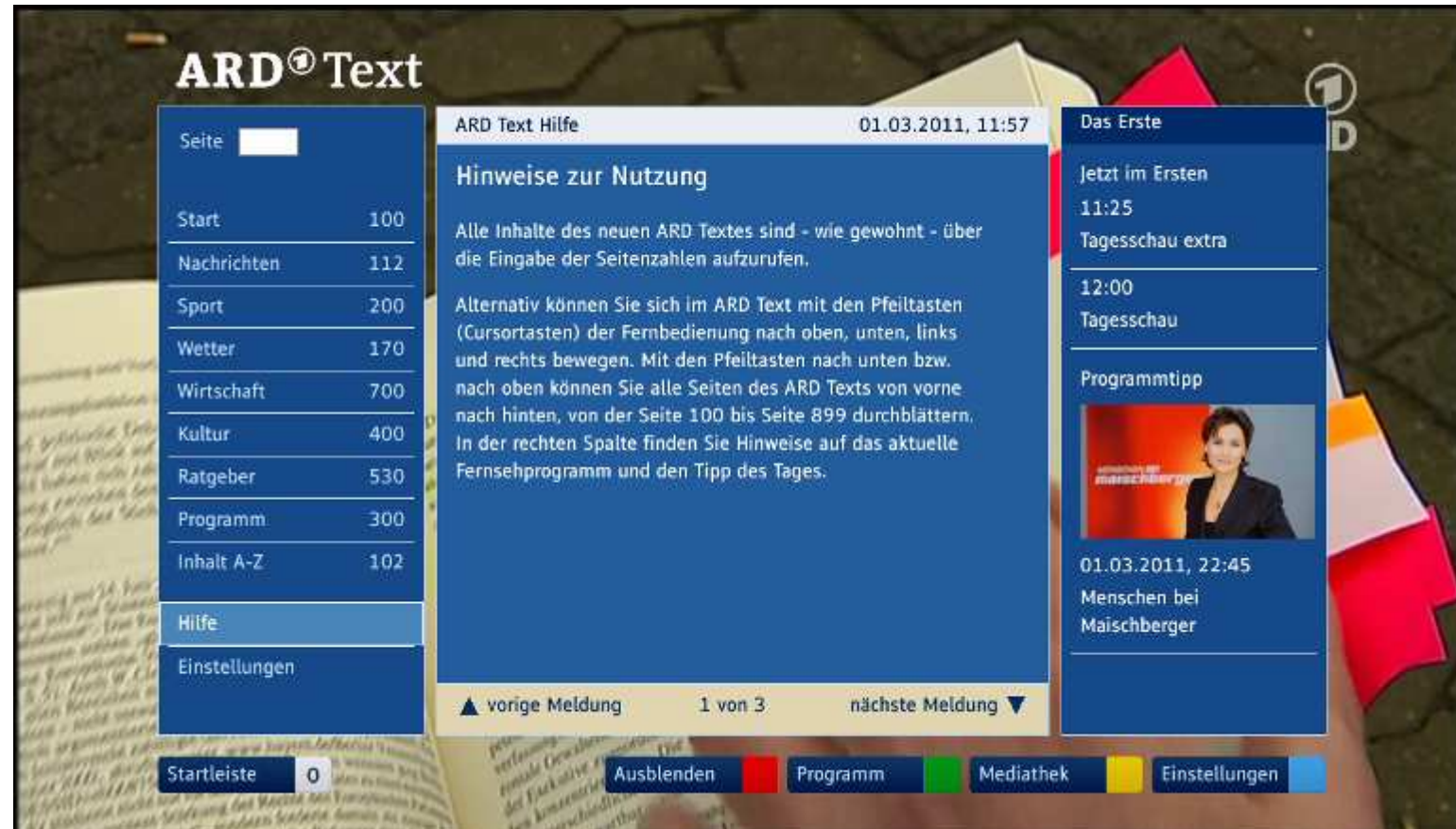
Hilfe

Hilfeseiten werden in den Applikationen in unterschiedlicher Weise angeboten

Spannbreite geht von: Was ist HbbTV?, Tipps zur Navigation, Übersicht über die Inhalte

Bedienungselemente + Funktionen

?





Hilfe

Strukturelle und inhaltlich Vereinheitlichung?

Eine Übergreifende für alle?

Die Studie zeigt, dass die Zuschauer sich eine Einführungsseite wünschen, auf der alle Funktionen vorab erklärt werden

Fazit

Wiederkehrende, grundlegende Bedienungselemente und Funktionen sollten in unseren Applikationen weitestgehend vereinheitlicht werden

Fazit

Navigation, die an die Erwartungen und Gewohnheiten des Zuschauers angepasst ist

Einmal erlernte Navigationsprinzipien sollen überall Anwendung finden

Voraussetzung für ein erfolgreiches Angebot

Fazit

Diese Erkenntnisse und Rückschlüsse werden in der Guideline 2.0. fortgeschrieben

Wird über die HbbTV Website (programm.ard.de/HbbTV) allen zur Verfügung gestellt

**Herzlichen Dank
für Ihre Aufmerksamkeit und Geduld!**



Rückfragen gerne an:
Stephanie Stender
Stephanie.Stender@ard-digital.de
Maria Paschke
Maria.Paschke@ard.de