

PROJEKTARBEIT – UX/UI DESIGN

Agile Entwicklung einer App

STREET ANGELS

Unterstützung finden, die du brauchst!

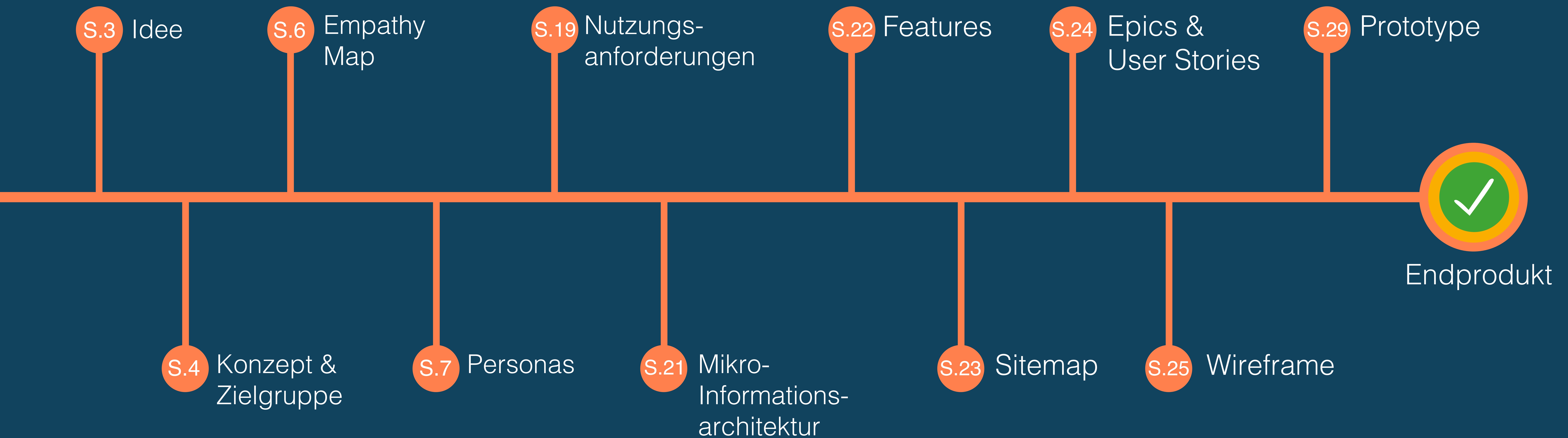
Die App für obdach- und wohnungslose Menschen



Street Angels

Ein Projekt von: Stephanie Kluck

Inhaltsangabe

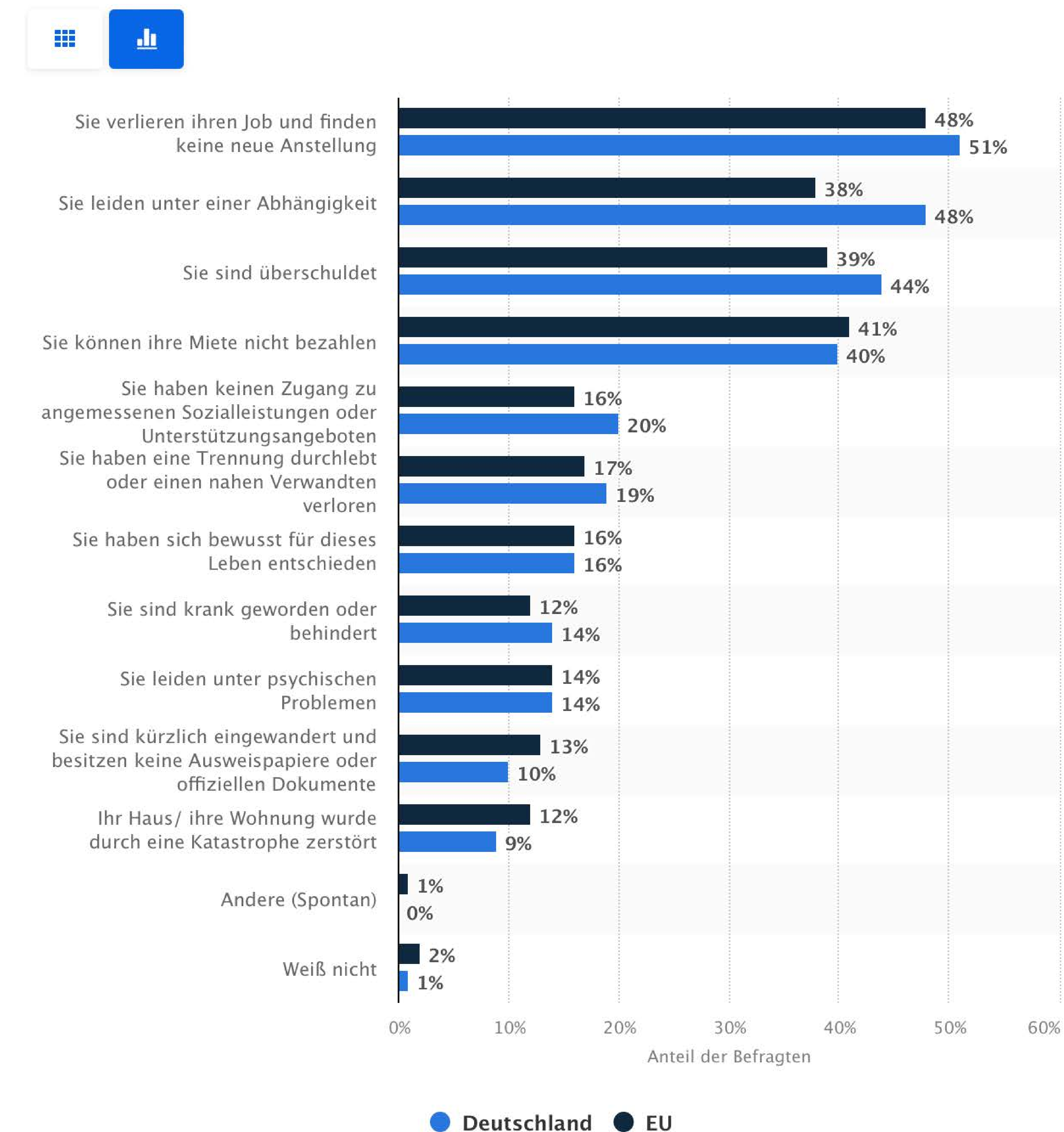


Idee

Problem:

In den letzten Jahren nahm die Anzahl der Obdachlosen wieder stetig zu: laut Statistik haben **viele von ihnen ihren Job verloren** und sind nicht in der Lage, einen neuen Job zu finden. Andere leiden an einer **Abhängigkeit** oder sind **überschuldet**. Was sie alle gemeinsam haben ist, dass sie sich keine Wohnung leisten können. Hierbei sind alle Altersgruppen vertreten: auch Studenten, die in Zelten auf dem Campus ihrer Universität übernachten müssen, da sie noch keinen richtigen Job finden können.

Welche Gründe sind Ihrer Ansicht nach hauptsächlich dafür verantwortlich, dass Menschen obdachlos werden?



<https://de.statista.com/statistik/daten/studie/183352/umfrage/meinung-zu-den-grunden-fuer-obdachlosigkeit/>

TAG24

f X Telegram Messenger

MÜNCHEN | ZU WENIG WOHNUNGEN! MÜNCHEN WILL STUDENTEN AUF CAMPINGPLATZ UNTERBRINGEN

05.09.2023 16:19

ZU WENIG WOHNUNGEN! MÜNCHEN WILL STUDENTEN AUF CAMPINGPLATZ UNTERBRINGEN

Von Marco Schimpfhauser

München - Wohnungen sind in München Mangelware. Bezahlbare erst recht. Aus diesem Grund hat die Rathauskoalition einen kuriosen Vorschlag ins Gespräch gebracht: Studierende sollen auf dem Campingplatz untergebracht werden.

Camping statt Chaos-WG: In München könnten manche Neu-Studierende auf einem Campingplatz untergebracht werden. (Symbolbild) © 123RF/bullltus

<https://www.tag24.de/muenchen/zu-wenig-wohnungen-muenchen-will-studenten-auf-campingplatz-unterbringen-2945183>

Konzept & Zielgruppe

Problem:

Es gibt viele Organisationen, die wohnungs- und obdachlosen Menschen helfen. Allerdings gibt es **keine Übersicht über alle Angebote** - gerade auch im digitalen Bereich.

Es ist vielen nicht bewusst, dass im heutigen Zeitalter viele Obdachlose ein Smartphone besitzen und nutzen. Dieser Fakt wird oft übersehen: die Seiten die online existieren sind meist **veraltet** und **unübersichtlich** (siehe Beispiel rechts). Filterfunktionen für geschlechtsspezifische Angebote gibt es nicht.

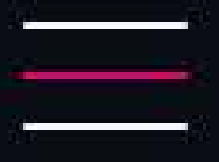
Wir möchten eine App entwickeln, mit der wir diesen Menschen helfen können, den Alltag auf der Straße besser zu meistern indem wir alle Angebote standort-spezifisch bündeln.



Beispiel einer aktuellen Seite für Obdachlose in der Region Hamburg.

Beispiele

https://www.t-online.de/digital/internet/id_83049544/obdachloser-aus-paris-ist-auf-twitter-ein-star.html

t-online.

Obdachloser aus Paris ist auf Twitter ein Star

afp, Alexandre Hielard

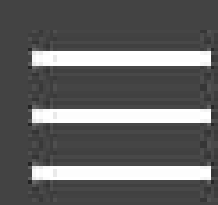
15.01.2018 Lesedauer: 2 Min.



Obdachloser in Paris: Per Smartphone zum Twitter-Star (Quelle: Jacques Loic (Symbolbild)/getty-images-bilder)



Das Smartphone von Christian Page ist alt, und der Bildschirm hat einen Sprung. Doch mithilfe dieses Handys ist der 45-Jährige berühmt geworden - trotz Armut und Obdachlosigkeit.

BR²⁴ **NETZWELT**



 Bildrechte: Picture Alliance

14.01.2021, 13:50 Uhr

 Bildbeitrag

 > Netzwelt > Digitale Spaltung: Warum Internet für...

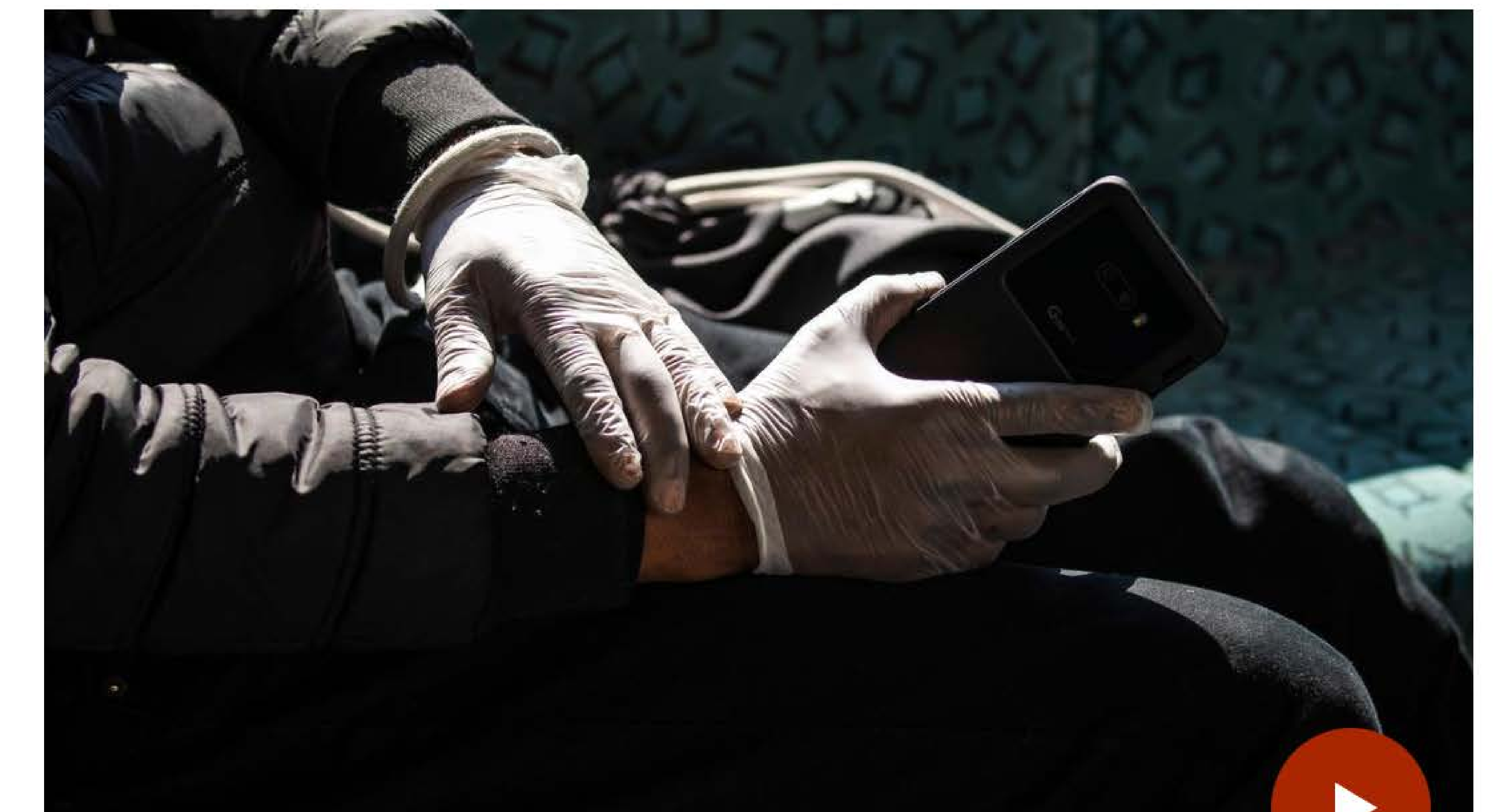
Digitale Spaltung: Warum Internet für Wohnungslose wichtig ist

Ob das Wetter, die Öffnungszeiten von Ämtern oder Stellenangebote: Das Internet versorgt uns in Sekundenschnelle mit wichtigen Informationen. Aber was, wenn man keinen Zugang zum Netz hat? Gerade für Wohnungslose ist es das Fenster zur Welt.

<https://www.br.de/nachrichten/netzwelt/digitale-spaltung-warum-internet-fuer-wohnungslose-wichtig-ist.RmnS9kb>

Digitale Teilhabe für Obdachlose

Zwischen Youtube-Videos und der Suche nach Steckdosen



Wer keinen Zugang zum Internet hat, wird von der gesellschaftlichen Teilhabe immer mehr ausgeschlossen. © imago images / Emmanuele Contini



Von Vera Klocke und Julian Farny · 05.12.2022



 Audio herunterladen

Ob eine Chatnachricht, ein Unterhaltungsvideo oder eine E-Mail ans Amt – auch für wohnungslose Menschen wird das Smartphone immer wichtiger. Aber oft werden die Geräte geklaut, und der Strom

<https://www.deutschlandfunkkultur.de/obdachlose-menschen-smartphone-digitale-teilhabe-100.html>



Persona



Lukas Schönborn

49 Jahre alt
keine Familie
wohnt in Frankfurt
ist gelernter Tischler



Antje Gerlach

36 Jahre alt
keine Familie
wohnt in Stuttgart
ist Friseurin



Yaya Akumbo

45 Jahre alt
verheiratet
wohnt in Freiburg
ist Heimleitung eines
Obdachlosenasyls

FRAGEBOGEN: <https://docs.google.com/forms/d/17jznAIR3V4MRzZo6-eGdsMCte3lu9xfYeKgKSxYxw68/edit>

Persona



Lukas Schönborn

49 Jahre alt
keine Familie
wohnt in Frankfurt
ist gelernter Tischler



Antje Gerlach

36 Jahre alt
keine Familie
wohnt in Stuttgart
ist Friseurin



Yaya Akumbo

45 Jahre alt
verheiratet
wohnt in Freiburg
ist Heimleitung eines
Obdachlosenasyls

NUTZER

ANBIETER

Persona 1 – Nutzer

Soziodemografische Merkmale



Antje Gerlach

Name: Antje Gerlach

Alter: 36 Jahre

Familie: keine

Wohnort: Stuttgart

Beruf: Friseurin

Situation / Szenario:

Antje

Antje hat in Ihrer Jugend eine Ausbildung zur Friseurin gemacht. Sie war sogar so erfolgreich, dass Sie ihren eigenen Friseurladen betrieben hat. Allerdings kam es bei ihr zu psychischen Problemen: als Sie 30 Jahre alt war, hatte Sie die ersten Anzeichen von Schizophrenie und musste hierfür in Behandlung gehen. Ihr bisheriges Arbeitsleben war von nun an nicht mehr für sie möglich. Aus Frustration begann somit auch ihr Alkoholproblem und sie rutschte immer weiter ab. Heute lebt sie auf der Straße und versucht ihr Leben wieder in den Griff zu bekommen. Hierfür benötigt sie allerdings die entsprechenden Hilfen.

Gedankenwelt der Persona / Ziele / Wünsche

Wünsche

- Wünscht sich eine sichere Umgebung, in der sie sich um ihre Erkrankung kümmern kann (braucht auch dementsprechende Ansprechpartner und Betreuung).
- Ist zur Zeit auf der Straße und benötigt eine sichere Umgebung.
- Die Menschen in ihrem Umfeld bringen sie dazu, sich ihrer Sucht zu widmen anstatt etwas in ihrem Leben zu ändern. Sie benötigt soziale Kontakte, die sie auffangen und etwas, womit sie mit gleichgesinnten in Kontakt treten kann.

Ziele

- saubere Kleidung, einen Schlafplatz, Sicherheit, Essen (Grundbedürfnisse sollen gedeckt werden)
- Ansprechpartner - um sich mit Menschen austauschen zu können, oder auch mit Behörden über Optionen sprechen zu können die ihr eine Perspektive geben
- Einen Job in ihrem Berufsfeld finden.

--> eine App die Ihr Zugang zu diesen Dingen anzeigt, ohne dass er lange suchen muss

Persona 1 – Nutzer

Gedankenwelt der Persona / Ziele / Wünsche



Ich brauche Hilfe bei meiner Erkrankung (Schizophrenie) und bei meinen Suchtproblemen, welche die Symptome meiner Erkrankung verstärken kann.

Ich brauche Sicherheit im Alltag auf der Straße.

Ich möchte mich mit Menschen verbinden, die mich verstehen und mich nicht weiter in meine Sucht treiben.

Ich will mein Leben wieder in den Griff kriegen aber weiß nicht wie.

Painpoints

Keine Möglichkeit sich mit anderen Gleichgesinnten in Verbindung setzen zu können

Ist auf Essensspenden von Passanten angewiesen

Ist mit ihrer Erkrankung und ihrem Suchtproblem nicht in der Lage, einen normalen Alltag zu führen

Situation stellt Nachts eine große Gefahr für sie dar ohne einen festen Schlafplatz

Benötigt Medikamente für Ihre Erkrankung, kann sich diese aber nicht leisten und ist auch nicht krankenversichert

Lösung

eine App, die Ihr alle Angebote in Ihrer Umgebung liefert

Persona 1 – Nutzer



Antje Gerlach

Vorlieben und Abneigungen

Sicherheit in einer schwierigen Lage

alle Informationen auf einer App zu finden (= erleichterte Suche)

Intuitive Apps

Übersichtliches Design (egal in welchem Zustand)

Bürokratie

Intoleranz

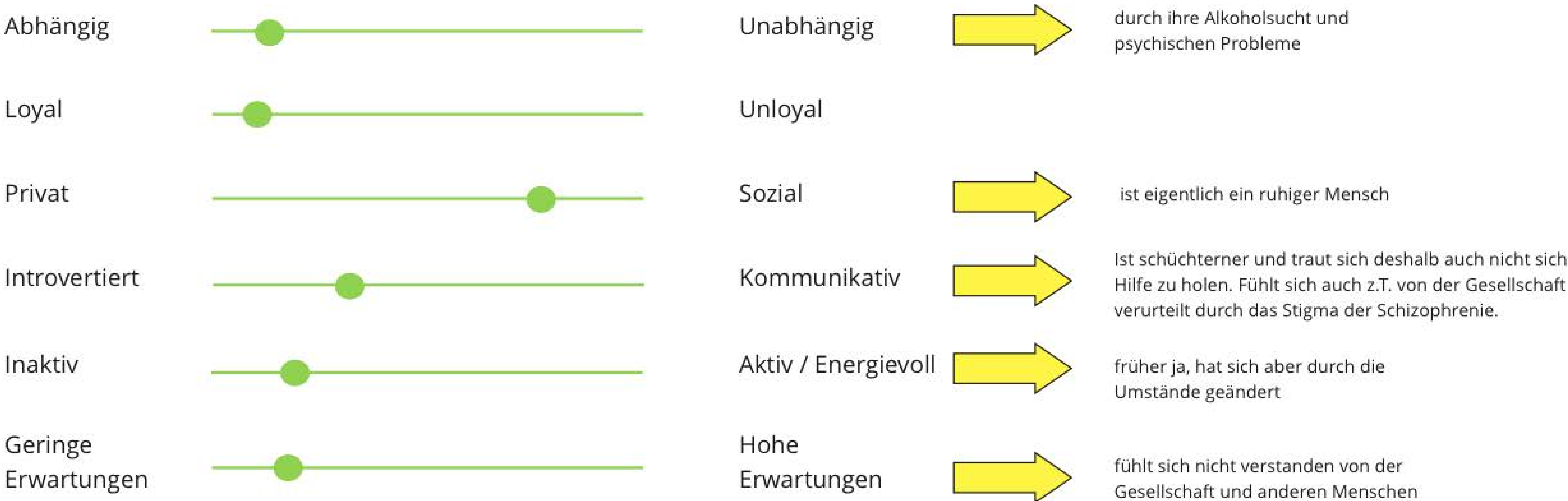
Unübersichtlichkeit der Angebote

fehlende Sicherheit (auch bei Planung des nächsten Schlafplatzes)

eine App die einem die Angst nimmt auf der Straße zu leben und einem Hilfe bietet

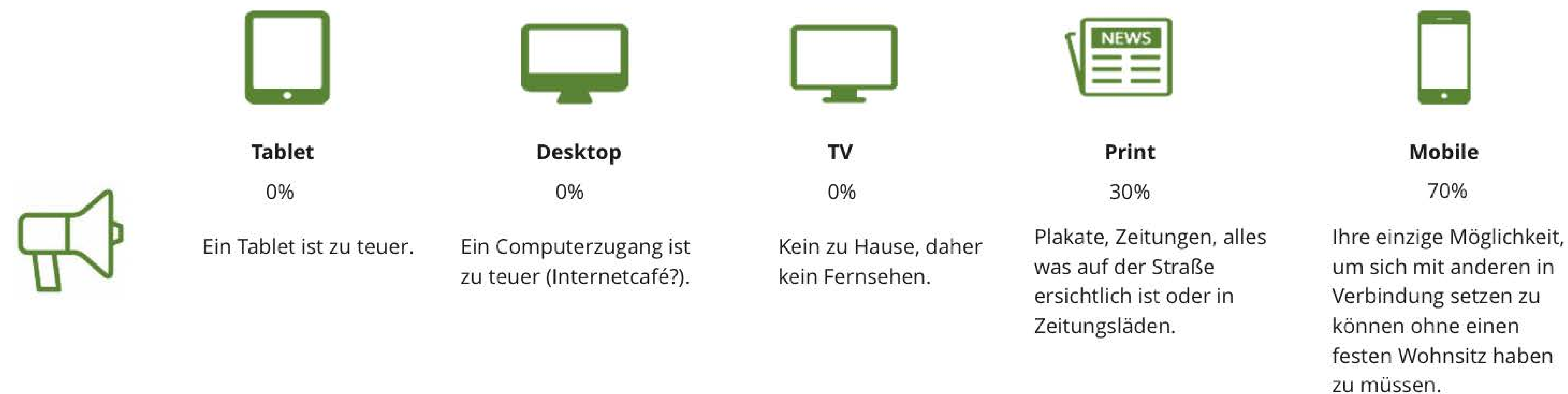
eine Gesellschaft, die einem nicht hilft obwohl es einem offensichtlich schlecht geht

Charakterattribute



Persona 1 – Nutzer

Medien- & Informationsverhalten



Buchungsverhalten



Die Betrachtung persönlicher Interesse & Nutzungsverhalte

Interesse/Mich motiviert/Möchte gern haben:

- kurze Übersicht auf einer Map mit angeboten in meiner Nähe
- verschiedene Kategorien in denen man sich schnell zurecht finden kann (Kategorien: Essen, Schlafen, Kleidung, Hygiene, Beratung, Ärzte)
- Mit anderen Nutzern kommunizieren
- Ansprechpartner und ggf. Telefonnummern

Nutzungsverhalten:

- Web als wichtige Informationsquelle
- liest ungern, kann sich auch in einem nicht nüchternen Zustand befinden (= dadurch alles auf der App kurz halten und nicht zu lange Erklärteste verwenden)
- Design muss alles leicht und intuitiv zu verwenden sein (mehr durch Farben und Formen, Maps, interaktive Buttons)

Persona 1 – Nutzer



Antje Gerlach

Die Betrachtung der branchenspezifischen Faktoren erlaubt, die Kernkriterien für eine exzellente Kundenbeziehung zu bestimmen.

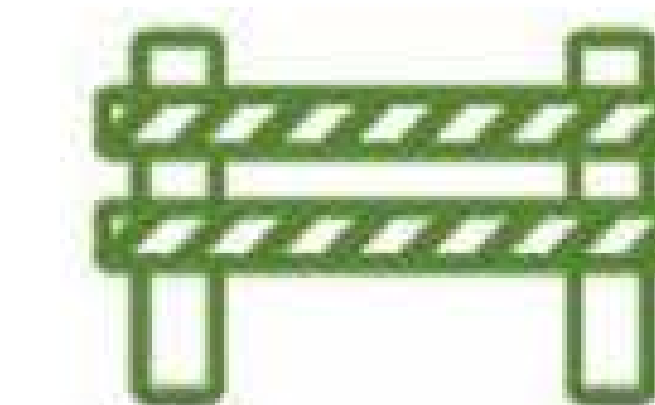
Spezifische Entscheidungskriterien



Erfolgsfaktoren



- einfache, nutzerfreundliche Plattform
- Liste aller Angebote
- Liste von Beratungsstellen und Ärzte
- live Map mit allen verfügbaren Angeboten
- Status der Schlafplätze einsehen können (ob diese schon voll sind oder nicht)
- (ÜBERLEGUNG: eigener Account, sodass die Person sich eine Favoritenliste anlegen kann für die Map)



Barrieren & No-Go's

- viel Werbung für Produkte
- ungeschlüssiger App-Aufbau
- Map nicht offline verfügbar
- Angebote nicht auf dem neusten Stand
- keine Angaben zu Öffnungszeiten
- viel zu viel Erklärtext anstatt dass der User eine Lösung gezeigt bekommt

Persona 2 – Anbieter

Soziodemografische Merkmale



Yaya Akumbo

Name: Yaya Akumbo

Alter: 45 Jahre

Familie: Verheiratet

Wohnort: Freiburg

Beruf: Heimleitung eines Obdachlosenasyls

Situation / Szenario:

Yaya

Yaya hat nach dem Abitur den Bachelor Angewandter Sozialwissenschaften erworben. Zunächst arbeitete sie in der Flüchtlingshilfe und hatte schon als Schülerin einen ehrenamtlichen Job bei der Tafel inne. Inzwischen ist sie Heimleiterin eines Obdachlosenasyls. Sie ist sich der zunehmenden Problematik der Wohnungs-/Obdachlosigkeit sehr bewusst und weiß aus ihrem Arbeitsalltag, dass die Bandbreite der Betroffenen mittlerweile sehr weit ist. Das Heim unter ihrer Leitung befindet sich in einem Vorort Freiburgs und wird oft nicht gefunden bzw. aufgesucht, obwohl sie regelmäßig noch freie Schlafplätze anbieten kann. Sie wünscht sich eine digitale Plattform, um die Findbarkeit und den Weg zu ihrem Haus zu erhöhen. Bisher kann sie nur mit Flyern/Handzetteln oder über Mundpropaganda auf ihr Haus aufmerksam machen. In ihrem Arbeitsalltag hat sie auch schon festgestellt, wie viele Wohnungs-/Obdachlose mittlerweile im Besitz eines Smartphones sind. Sie wünscht sich generell mehr online-Angebote für ihre Klientel.

Gedankenwelt der Persona / Ziele / Wünsche

Wünsche

- Wünscht sich eine Personengruppen bezogene Plattform, auf der sie ihr Angebot zielgerichtet platzieren kann.
- Sie möchte auch einen gesammelten, generellen Überblick über Hilfsangebote in ihrer Umgebung bekommen, um diese evtl. weiterzuempfehlen oder sich mit anderen Organisationen in Verbindung zu setzen.
- Viele der größeren Organisationen arbeiten nach wie vor nur mit ausgelegten Flyern/Handzetteln, da aber inzwischen viele ihrer Gäste auch digital erreichbar sind, wünscht sie sich ein Portal, auf dem Hilfsangebote gesammelt abrufbar sind.
- In ihrem Haus finden regelmäßige Events (z.B. Weihnachtsfeiern oder Friseur kommt vorbei) statt. Diese möchte sie gerne bekannter machen, da ihr Haus ein bisschen abgelegen ist und ihr Angebot so oft gar nicht bei den Betroffenen ankommt.

Ziele

- Das/Die Angebot(e) und Events in ihrem Haus möglichst vielen Betroffenen anbieten.
- Vernetzung und Information über andere Angebote/Anbieter in der Umgebung ihres Hauses.
- Wichtige Informationen für Betroffenen zum Zugang zu ihrem Haus digital präsentieren.

--> eine App die Ihr unkompliziert und kostenfrei/-günstig ermöglicht, mit ihren Infos Betroffene zu erreichen.

Persona 2 – Anbieter

Gedankenwelt der Persona / Ziele / Wünsche



Ich brauche eine Plattform, auf der ich Obdach-/Wohnungslose digital erreichen kann und mein Hilfsangebot unterbreiten.

Ich möchte, dass Betroffene auch auf abgelegendere Angebote aufmerksam gemacht werden und auch gleich sehen, wie und wann sie uns aufsuchen können.

Ich erlebe oft, dass Betroffene mit Hunden an anderen Orten abgewiesen werden. Mein Haus nimmt auch Menschen mit Tieren auf, aber Betroffene finden unser Angebot oft eher zufällig.

Es wäre schön, Betroffene auf einer eigens für sie erstellten Plattform erreichen zu können.

Ich brauche eine unkompliziert zu bedienende Möglichkeit, mein Angebot bekannt zu geben.

Painpoints

Information findet oft immernoch ausschließlich über Papier u./o. Mund-zu-Mund-Propaganda statt.

Es gibt keine Plattform, auf der alle Angebote gesammelt und sortiert eingetragen werden kann.

Ihr Angebot ist oft nicht ausgelastet, obwohl sie eines der wenigen Häuser ist, das auch Tier erlaubt.

Die Aufgabe, ihr Angebot bekannt zu machen, frisst unnötig Zeit, weil sie großen Aufwand bedeutet. (Print/Verteilung u./o. Eintrag an verschiedenen Oberflächen im Web.

Ihr Heim ist etwas abgelegen, weshalb viele (ortsfremde) Betroffene den Weg zu ihr aus Unwissenheit nicht finden.

Häufige tel. Nachfragen nach Angebot, Anfahrt und Bedingungen, fressen wertvolle Zeit und Ressourcen.

Lösung

eine App, die Ihr alle Angebote in Ihrer Umgebung liefert

Persona 2 – Anbieter



Yaya Akumbo

Vorlieben und Abneigungen

umweltbewusst

Soziales Engagement

Digital aufgeschlossen und geschult

Bemüht sich sehr um Vernetzung und Austausch

Pragmatismus

eine App die einem die Angst nimmt auf der Straße zu leben und einem Hilfe bietet

Bürokratie

Unübersichtlichkeit der Angebote

Hoher Aufwand für einen geringen Effekt.

"Umwege" + komplizierte Anwendung/Umsetzung ihrer Vorhaben

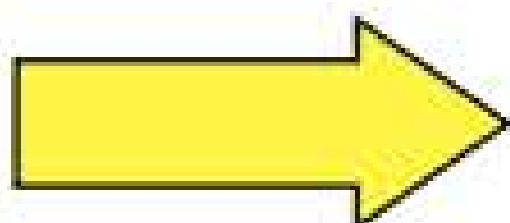
eine Gesellschaft, die einem nicht hilft obwohl es einem offensichtlich schlecht geht

Charakterattribute

Abhängig

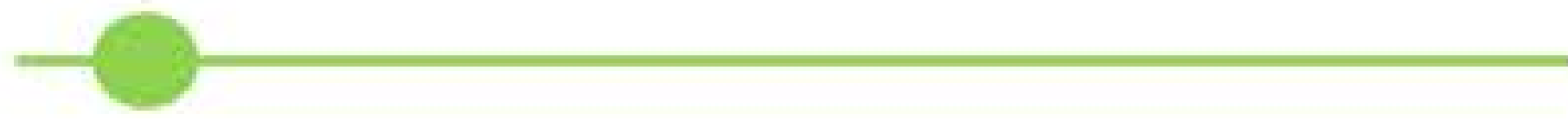


Unabhängig

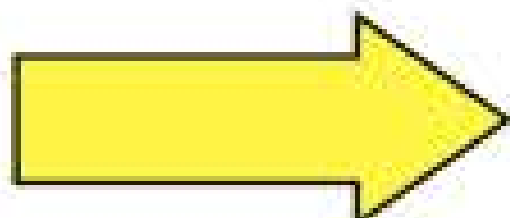


Als Heimleitung kann sie selbstständig im rechtlichen Rahmen entscheiden, Finanzen und Kapazitäten sind allerdings chronisch beschränkt.

Loyal

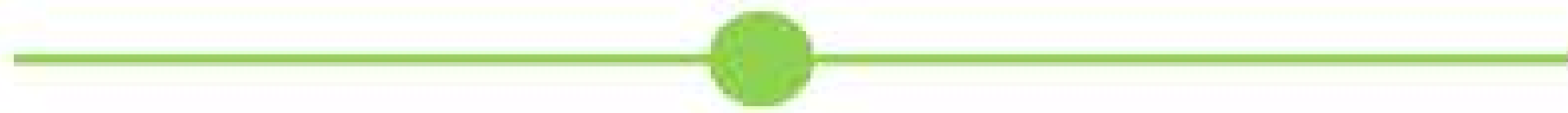


Unloyal

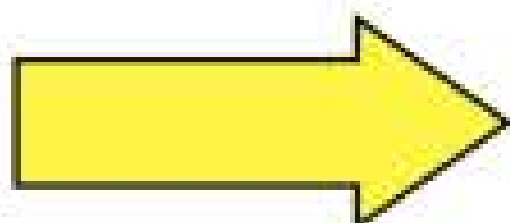


Geht voll in ihrer Profession auf.

Privat



Sozial

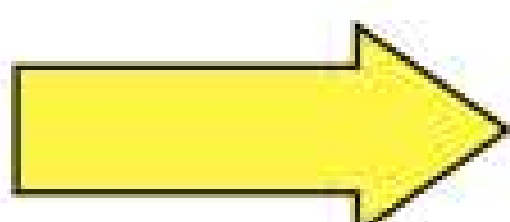


Kann sich gut abgrenzen.

Introvertiert



Kommunikativ

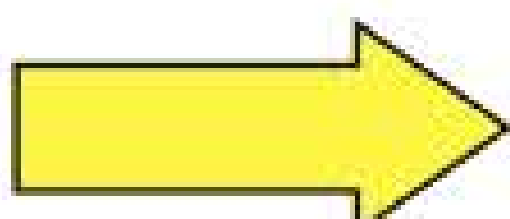


Ist ein sehr kommunikativer und aufgeschlossener Mensch.

Inaktiv

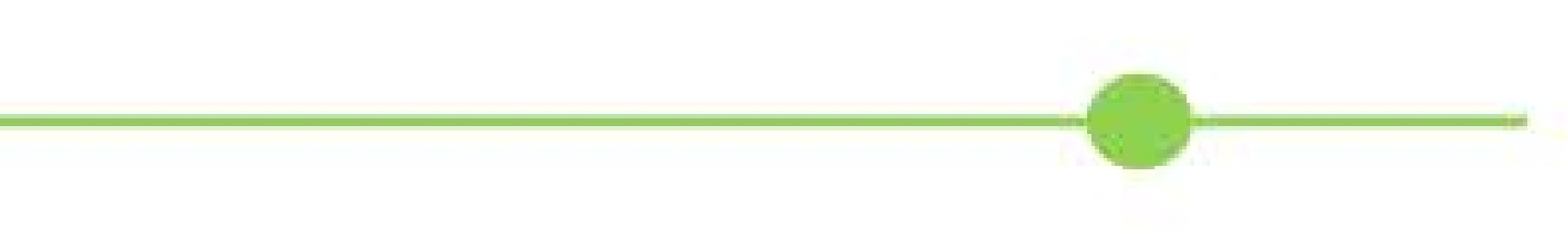


Aktiv / Energievoll

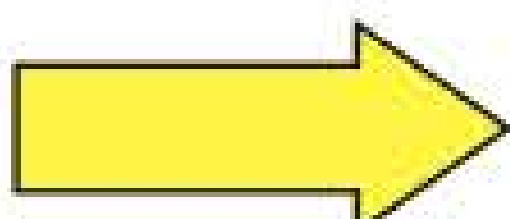


Setzt sich sehr engagiert für Ihre Gäste und die Verbesserung deren Situation ein.

Geringe Erwartungen



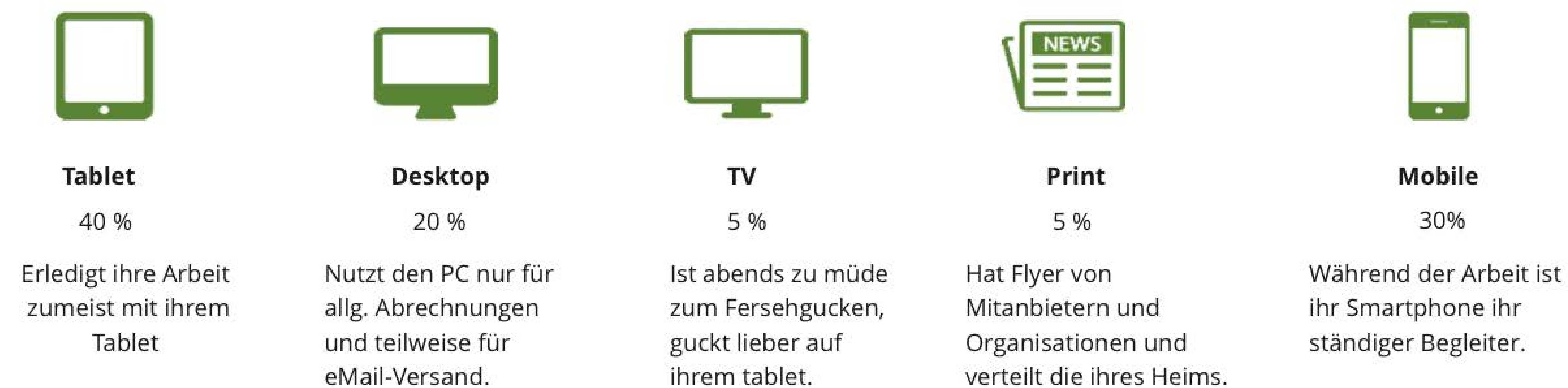
Hohe Erwartungen



Hat hohe Erwartungen und zeitgemäße Ideen zur Umsetzung ihrer Ziele.

Persona 2 – Anbieter

Medien- & Informationsverhalten



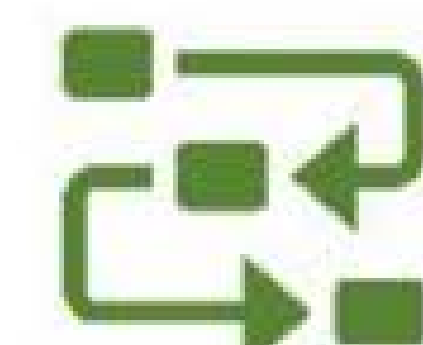
Außenwerbungsverhalten

Recherche



Recherche führt meist zu Ergebnissen über Hörensagen und Kontakt zu Anbietern anderer Häuser und größerer Hilfsorganisationen

Buchungsprozess



Muss sich dauernd neue Wege ausdenken, um ihre Zielgruppe zu erreichen.

Beeinflussung



Hört ihren Gästen genau zu, spricht mit anderen Anbietern und fragt bei Kontakt mit Organisationen nach, welche Wünsche/Angebote es dort gibt.

Budget-verantwortung



Die finanziellen und personellen Möglichkeiten sind sehr eng und eigentlich immer am Limit. Es bleiben kaum Kapazitäten für teure Printprodukte/-kampagnen oder Aufsuchen der HotSpots, um ihr Haus bekannt zu machen.

Die Betrachtung persönlicher Interesse & Nutzungsverhalte

Interesse/Mich motiviert/Möchte gern haben:

- eine gesammelte Plattform für die Übersicht über alle Angebote in der Umgebung
- möchte Gästen gerne eine unkomplizierte Übersicht an die Hand geben
- sich mit anderen Anbietern vernetzen und austauschen
- ihr Heim unkompliziert und schnell bekannt machen
- möchte unnötige Telefonate beschränken
- möchte Arbeitszeit- und -ressourcen einsparen

Nutzungsverhalten:

- Web als wichtige Informationsquelle
- liest täglich gerne und viel
- visueller Typ
- digital native
- Design muss alles leicht und intuitiv zu verwenden sein (mehr durch Farben und Formen, Maps, interaktive Buttons)
- Recherchiert permanent über Mitbewerber und aktuelle Situation ihrer Gäste

Persona 2 – Anbieter



Yaya Akumbo

Die Betrachtung der branchenspezifischen Faktoren erlaubt, die Kernkriterien für eine exzellente Kundenbeziehung zu bestimmen.

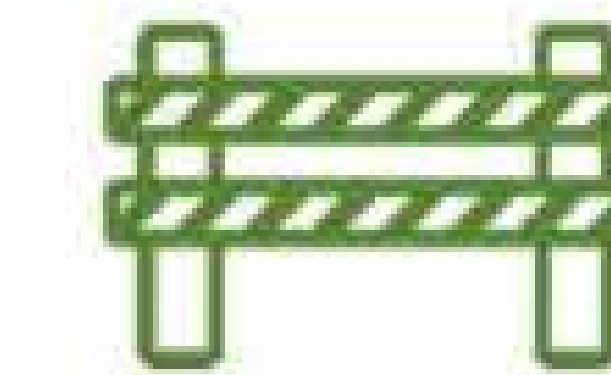
Spezifische Entscheidungskriterien



Erfolgsfaktoren



- einfache, nutzerfreundliche Plattform
- unkomplizierte Information und Bedienung
- Pragmatismus
- Networking
- Direkte Kommunikation
- geringer Zeitaufwand



Barrieren & No-Go's

- viel Zeit in unnötige Programmkenntnisse investieren
- zu viele verschiedenen Kanäle bedienen müssen
- viele unnötige Anrufe beantworten müssen (bzgl. Anfahrt, Kapazitäten, Hundemitnahme etc.)
- Immer wieder neu Vertrauen aufbauen müssen
- viel zu viel Erklärtext anstatt dass der User eine Lösung gezeigt bekommt

Nutzungsanforderungen

Die Nutzungsanforderungen des Users geben uns Auskunft darüber, wie die App gestaltet werden muss und welche Features auf der App gebraucht werden. Nur so kann eine optimale User Experience für den Endverbraucher garantiert werden.

Wir haben uns am Szenariomodell orientiert und sind verschiedene Aspekte durchgegangen. Dabei wurden 3 Kategorien erstellt:

- 1. Startseite, Funktionen und Einstellungen
- 2. Aufruf einer Kategorie
- 3. Rechtliche Informationen

Szenariomodell - Startseite, Funktionen und Einstellungen

Szenario	Aufgabenverläufe	Nutzungsanforderungen an die Website	Gestaltungslösungen
Der Nutzer öffnet die App und möchte das Angebot gleich in seiner Erstsprache angezeigt bekommen.	Der Nutzer braucht eine Auswahl für die Sprache, bevor alle Angebote angezeigt werden.	Auf der ersten Seite, bevor der Nutzer auf die Startseite kommt, benötigt es eine Sprachauswahl.	Seite mit Buttons jeder Button bezeichnet eine Sprache ->Landesflaggen + Label
Der Nutzer hat von unserer App gehört, die alle Angebote, die es für Oldach-Währungsklose standardbezogen gibt, gebündelt anzeigt.	Die App soll ihn freundlich begrüßen und gleich auf einen Blick zeigen, was es für Angebotskategorien gibt.	Die App zeigt auf dem Startbildschirm sämtliche Angebotskategorien als Buttons/Bildfelder an	Jede Kategorie als Icon-Buttons + Label auf der Startseite
Der User möchte gerne einen Überblick über Veranstaltungen haben.	Die App muss einen Newsletter beinhalten, die einen verschiedene aktuelle Veranstaltungen, neue Aufbauten in der Umgebung, oder gesellschaftliche Änderungen, vorstellt.	Auf der Startseite soll ein scrollbarer Newsletter vorhanden sein, mit News die von neu nach alt sortiert werden. Hierbei kann auch nach verschiedenen Kategorien unterteilt werden.	• Scrollbare Auflistung auf der Startseite • Buttons mit den 3 Unterkategorien rechts
Der User möchte in seiner App nach einem bestimmten Thema suchen.	Damit der User direkt zu seinem Thema kommt und nicht durch die gesamte Menü klicken muss, braucht er eine Suchfunktion mit Filtermöglichkeiten.	Auf der Startseite soll es eine zentrale Suchfunktion mit Filtermöglichkeiten geben.	Suchleiste auf der Startseite im Headerbereich
Der User hat zu Beginn die falsche Sprache eingestellt und möchte diese gern verändern.	Der User muss in der Lage sein, eine andere Sprache innerhalb der App auszuwählen zu können.	Die Sprachauswahl kann im Bereich "Einstellungen" verändert werden. Die "Einstellungen" befinden sich innerhalb der App als Auswahlmenü, und kann jederzeit angepasst werden.	Im Bereich Einstellungen • Dropdown-Auswahl von verschiedenen Sprachen • Länderflaggen + Label
Der User kann den Content der App nicht gut lesen und möchte die Schritte vergrößern.	Der User muss in der Lage sein, die Schriftgröße innerhalb der App zu verändern.	Die Schriftgröße kann im Bereich "Einstellungen" verändert werden. Die "Einstellungen" befinden sich innerhalb der App als Auswahlmenü, und können jederzeit angepasst werden.	In Einstellungen • Schieberegler im Bereich Einstellungen
Der User befindet sich im Dunkeln und die App erscheint ihm zu hell.	Der User muss in der Lage sein in einen Hell-/Dunkelmodusumschalten zu können.	Der Hell-/Dunkelmodus kann im Bereich "Einstellungen" verändert werden. Die "Einstellungen" befinden sich innerhalb der App als Auswahlmenü, und können jederzeit angepasst werden.	In Einstellungen • Buttons-Auswahl zwischen Hell- oder Dunkelmodus
Der User befindet sich in einer Gefahrensituation. Die 112 zu wählen ist ihm aufgrund der Situation nicht möglich und zu zeitaufwendig.	Der User muss in der Lage sein über die App einen automatischen Notruf absetzen zu können.	Über einen Notrufbutton im Headmenü kann der User einen Notruf absetzen. Zum Schutz, damit nicht ausversehen durch dunkelentippen Notrufe abgesetzt werden, muss dieser ein zweites mal bestätigt werden.	Notrufbutton links oben im Headmenü
Der User möchte gern ein bestimmtes Angebot als Lesesachen speichern, um beim nächsten Besuch der App darauf zurückgreifen zu können.	Der User muss in der Lage sein, Angebote als Lesesachen zu speichern, als auch darauf rückgreifen zu können.	Die Lesesachen müssen anhand von Cookies gespeichert und in einen Bereich "Lesesachen" eingegliedert werden.	Icon mit Lesesachen an den Angeboten Lesesachenicon im Header
Der User möchte einen Verleumdungsvorgang für die App machen oder ein weiteres Angebot eintragen lassen	Die App braucht ein Kontaktformular, über das der Nutzer die App-Betreiber kontaktieren kann	Auf der App braucht es ein Kontaktformular, dort kann der Nutzer anonym, oder unter Angabe der Mailadresse sein Anliegen eintragen. Es kann die Kategorie des Anliegens per Dropdown auswählen und dann eine offene Nachricht schreiben	Kontaktformular • Eingabefeld für E-Mail-Adresse • Drop-Down-Menü mit Anliegen • Freies Eingabefeld für Text

Der User möchte sich einen persönlichen Bereich und eine eMail-Adresse/Postfach einrichten	Die App zeigt einen Registrierungs/LogIn-Button	Bei Bestätigung des Registrierungsbuttons sieht der Nutzer ein Formular für die Erstellung seines Profils. Nach Registrierung kann nur der Loginbutton	
--	---	---	--

Szenariomodell - Aufruf einer Kategorie

Szenario	Aufgabenverläufe	Nutzungsanforderungen an die Website	Gestaltungslösungen
Die Userin möchte sich ein Angebot für Frauen ansehen	Die App benötigt eine Kachel "Angebote für Frauen"	Auf der Startseite befindet sich eine Kachel mit Verlinkung zu den Unterkategorien der Kategorie "Angebote für Frauen"	Auf der Startseite befindet sich eine Kachel mit Verlinkung "Angebote für Frauen" (Label) + Icon
Die Userin möchte sich über die Angebote (nur für Frauen) informieren	Es müssen die verschiedenen Unterkategorien der "Angebote für Frauen" erscheinen	Die App zeigt die gesamten Unterkategorien an.	Seite mit Kacheln (+ Labeln) zur Auswahl der Unterkategorien, die nur für Frauen sind
Die Userin braucht einen Überblick über die "Medizinischen Angebote" (nur für Frauen)	Die App braucht eine Unterkategoriekachel "Medizinische Angebote" (nur für Frauen)	Die App zeigt eine Kachel mit dem Label "Medizinische Angebote"	Icon mit Kacheln (+ Labeln) zur Auswahl der Unterkategorien, die nur für Frauen sind
Die Userin möchte sich einen Überblick über alle Angebote "Medizinische Angebote" verschaffen.	Alle "Medizinischen Angebote" (nur für Frauen) müssen als Liste erscheinen	Die App zeigt eine Liste mit allen "Medizinischen Angeboten" (nur für Frauen)	Seite mit Auflistung aller "Medizinischen Angebote" (nur für Frauen) Liste -> Text + ggf. Icon
Die Userin möchte sich die Details zu einem bestimmten "Medizinischen Angebot" (nur für Frauen) ansehen	Bei der Auswahl eines Listenanteils aus der Auflistung "Medizinische Angebote" (nur für Frauen) wird die Userin auf eine Detailseite des Angebots geleitet	Die App zeigt eine Detailseite zu dem einzelnen "Medizinischen Angebot" (nur für Frauen)	Seite mit Bild und Text und ggf. Verlinkungen zur Homepage des Anbieters + Link zum Routerplaner + Kontaktdaten des Anbieters
Die Userin möchte den Weg zu einem Anbieter wissen	Auf der Detailseite befindet sich ein Link zum Routerplaner. Der Standort der Userin wird bereits mit übergeben.	Die App zeigt in der Detailseite einen Link (Button) zum Routerplaner und übergibt den Standort mit	Die Detailseite braucht eine Verlinkung zum Routerplaner (Buttons) + Label
Die Userin möchte telefonisch zum Anbieter Kontakt aufnehmen	Auf der Detailseite befinden sich die Kontaktdaten des Anbieters. Die Telefonnummer ist als Link zur Telefonfunktion aufgeführt und löst bei Klick auf die Nummer einen Anruf aus.	Die App hat in der Detailseite eine Verlinkung mit Labeln auf der Telefonnummer des Anbieters, die die Telefonfunktion aufruft.	Telefonnummer des Anbieters mit Label "Jetzt anrufen"
Die Userin möchte per eMail Kontakt zum Anbieter aufnehmen.	Auf der Detailseite befinden sich die Kontaktdaten des Anbieters. Die eMail-Adresse ist als Link zum Mailprogramm aufgeführt und löst bei Klick auf die Adresse eine neue eMail mit eingetragener Adresse des Anbieters aus	Die App hat in der Detailseite eine Verlinkung mit Labeln auf die eMail-Adresse des Anbieters, die die eMail-App aufruft.	eMail-Adresse des Anbieters mit Label "per eMail kontaktieren"

Die Userin möchte sich doch nochmal die Übersicht der Angebote "Medizinische Angebote" ansehen	Von jeder Unterseite muss es eine Möglichkeit geben, auf die vorherige Seite zurückzukommen.	Die App hat auf jeder Unterseite eine Verlinkung auf die vorherige Ansicht	Ein Button mit einem Pfeil nach links und einem Label "Zurück"
--	--	--	--

Die Userin möchte wieder auf die Startseite der App zurück	Von jeder Unterseite muss es eine Möglichkeit geben, auf die Startseite zurückzukehren.	Die App hat auf jeder Unterseite eine Verlinkung auf die Startseite.	Ein Icon "Haus" mit Label "zurück zur Startseite"
--	---	--	---

Szenariomodell - Rechtliche Informationen

Szenario	Aufgabenverläufe	Nutzungsanforderungen an die Website	Gestaltungslösungen
Der User möchte wissen, wer die App hostet	Es gibt eine Kachel "Rechtliches" auf der Startseite	Bei Klick auf die Kachel "Rechtliches" erscheinen die Kategorien "Impressum", "Datenschutz" und "Kontakt" und führen auf die jeweiligen Unterseite	Verlinkter Text "Impressum" führt auf die Impressumsseite
Der User möchte Informationen über den Schutz seiner Daten	Es gibt eine Kachel "Rechtliches" auf der Startseite	Bei Klick auf die Kachel "Rechtliches" erscheinen die Kategorien "Impressum", "Datenschutz" und "Kontakt" und führen auf die jeweiligen Unterseite	Verlinkter Text "Datenschutz" führt auf Seite "Datenschutz"
Der User möchte Kontakt zum Appbetreiber aufnehmen	Es gibt eine Kachel "Rechtliches" auf der Startseite	Bei Klick auf die Kachel "Rechtliches" erscheinen die Kategorien "Impressum", "Datenschutz" und "Kontakt" und führen auf die jeweiligen Unterseite	Verlinkter Text "Kontakt" führt zum Kontaktformular

Der User möchte ein Angebot in die App eintragen lassen	Die App braucht ein Kontaktformular, über das der Nutzer die App-Betreiber kontaktieren und über das Angebot informieren kann.	Auf der App braucht es ein Kontaktformular. Dort kann der User unter Angabe seiner Daten ein neues Angebot eintragen. Die Eingabefelder des Kontaktformulars sollen den Angaben auf den Detailsseiten der Angebote entsprechen. Bei Klick auf die Kachel "Rechtliches" erscheinen die Kategorien "Impressum", "Datenschutz" und "Kontakt" und führen auf die jeweiligen Unterseite	Verlinkter Text "Kontakt" führt zum Kontaktformular Kontaktformular • Eingabefelder für Daten des Users • Drop-Down-Menü für Angebotskategorien • Eingabefelder für Angaben zu den Angeboten entsprechend der Angabenanforderungen auf den Detailsseiten
---	--	---	---

1. Startseite, Funktionen und Einstellungen

Bei der ersten Kategorie geht es um das grundlegende Nutzererlebnis mit der App: in den rechts genannten Beispielen ist es wichtig, dass der User sich zunächst für eine Sprache entscheiden kann. Somit wird garantiert, dass selbst ein User der kein Deutsch spricht die App nutzen kann.

Ein weiteres Beispiel für diesen Bereich ist, dass der User auf der Startseite alle Angebote angezeigt bekommen soll. Ihm soll die Suche nach bestimmten Angeboten wie sanitären Einrichtungen oder Schlafplätzen direkt zur Auswahl stehen. Gerade dieser Aspekt ist sehr wichtig, da es das Kernfeature der App ist.

2. Textänderung für Aufruf einer Kategorie:

Wenn eine Kategorie aufgerufen wird, kann der Nutzer zum Teil auch aus weiteren Unterkategorien wählen, um die Suche nach dem passenden Angebot zu erleichtern. Hier wurde das Beispiel „Angebote für Frauen“ genommen. Unter der Kategorie finden sich spezifische Angebote für die Zielgruppe Frauen. Beispiele hierfür sind: Beratungsangebote für alleinstehende Mütter, Offene Treffs für Frauen, die sich aus einer gewalttätigen Partnerschaft befreit haben, Gynäkologinnen etc.).

3. Rechtliche Informationen

In diesem Bereich geht es speziell um die Szenarien, in denen der Nutzer versucht mit dem Appbetreiber in Kontakt zu treten oder generell mehr über die App und die Datenschutzrichtlinien herauszufinden.

Szenario	Aufgabenerfordernisse	Nutzungsanforderungen an die Webseite	Gestaltungslösungen
Der Nutzer öffnet die App und möchte das Angebot gleich in seiner Erstsprache angezeigt bekommen.	Der Nutzer braucht eine Auswahl für die Sprache, bevor alle Angebote angezeigt werden.	Auf der ersten Seite, bevor der Nutzer auf die Startseite kommt, benötigt es eine Sprachauswahl.	Seite mit Buttons Jeder Button bezeichnet eine Sprache ->Landesflaggen + label
Der Nutzer hat von unserer App gehört, die alle Angebote, die es für Obdach-/Wohnungslose standortbezogen gibt, gebündelt anzeigt.	Die App soll ihn freundlich begrüßen und gleich auf einen Blick zeigen, was es für Angebotskategorien gibt	Die App zeigt auf dem Startbildschirm sämtliche Angebotskategorien als Buttons/Bedienfelder an	Jede Kategorie als Icon-Button + label auf der Startseite
Szenario	Aufgabenerfordernisse	Nutzungsanforderungen an die Webseite	Gestaltungslösungen
Die Userin möchte sich ein Angebot für Frauen ansehen	Die App benötigt eine Kachel "Angebote für Frauen"	Auf der Startseite befindet sich eine Kachel mit Verlinkung zu den Unterkategorien der Kategorie "Angebote für Frauen"	Auf der Startseite befindet sich eine Kategoriekachel "Angebote für Frauen" (Label) + Icon
Die Userin möchte sich über die Angebote (nur für Frauen) informieren	Es müssen die verschiedenen Unterkategorien der "Angebote für Frauen" erscheinen	Die App zeigt die gesamten Unterkategorien an.	Seite mit Kacheln (+ Labeln) zur Auswahl der Unterkategorien, die nur für Frauen sind
Szenario	Aufgabenerfordernisse	Nutzungsanforderungen an die Webseite	Gestaltungslösungen
Der User möchte Informationen über den Schutz seiner Daten	Es gibt eine Kachel "Rechtliches" auf der Startseite	Bei Klick auf die Kachel "Rechtliches" erscheinen die Kategorien "Impressum", "Datenschutz" und "Kontakt" und führen auf die jew. Unterseite	Verlinkter Text "Datenschutz" führt auf Seite "Datenschutz"
Der User möchte Kontakt zum Appbetreiber aufnehmen	Es gibt eine Kachel "Rechtliches" auf der Startseite	Bei Klick auf die Kachel "Rechtliches" erscheinen die Kategorien "Impressum", "Datenschutz" und "Kontakt" und führen auf die jew. Unterseite	Verlinkter Text "Kontakt" führt zum Kontaktformular

Mikro-Informationensarchitektur

In der Mikro-Informationensarchitektur sind wir genauer auf die Struktur innerhalb der App eingegangen: auf welchem Navigationslevel befindet sich welche Kategorie? Wie sind die Seiten und auch die Unterseiten aufgebaut? Und wie bieten wir dem User eine reibungsfreie Experience?

Hier sind Beispiele zu den Einstellungen und der News-Seite. Es werden die genaueren Inhaltsanforderungen gelistet und die einzelnen UI-Komponenten, die bei der App-Umsetzung beachtet werden müssen.

Navigation Level 1	Navigation Level 2	Navigation Level 3	Ziel der Seite		Inhalt		UI Komponente		Conversionziel	Funktionen
			Unternehmen	User	Inhaltsanforderung	Inhaltsart		Links in Teasern		
Einstellungen			Menschen die Möglichkeit geben technisch Einstellungen für die App vorzunehmen	Technische Einstellungen machen können, um die App besser nutzen zu können	Übersicht über technische Einstellungsmöglichkeiten 1. Sprachauswahl 2. Schriftgröße 3. Hell-/Dunkelmodus	Auflistung der Funktionen mit Icons und direkter Bedienungsmöglichkeit	1. Drop-Down-Menü durch Tippen auf Burger-Icon 2. Auswahl klein, normal, groß 3. Schieberegler Hell/dunkel		Nutzung der verschiedenen Einstellungsmöglichkeiten	1. Drop-Down-Menü 2. Links 3. Schieberegler Hell/dunkel
News										
	Events / Veranstaltungen (Specials)		Menschen die Möglichkeit geben, sich mit anderen verbinden zu können auch um dem User die Events in der Umgebung aufzuzeigen, für die er kein Geld braucht.	Möchte das Gefühl haben, auch ohne Geld und trotz seiner schwierigen Situation sich mit anderen verbinden zu können und gewisse „Highlights“ in seinem Leben haben zu können. (Bsp. es ist Weihnachten, und anstatt dass die Person alleine ist gibt es eine Veranstaltung wo er sich mit anderen verbinden kann)	In diesem Bereich gibt es einen Feed mit einer Auflistung der neusten Events. Von den neusten News zu den ältesten. Sollte allerdings am besten standortgebunden sein.	Feed über den man nach unten scrollen kann	Feed zum durchschollen	s.o.	Feed zum durchscrollen, wo verschiedene Events gelistet sind. Dort erhält man eine kleine Übersicht über das Event, und man kann dort auf „mehr lesen“ klicken. Wird dann auf eine weitere Seite geleitet	Muss standortbasiert sein.
		Beitrag / Detailseite			Die „mehr lesen“ Seite wird auf einer neuen Seite dargestellt.	man gelangt zu den weiteren Details des Beitrags durch klicken auf „mehr lesen“ auf den Beitrag	separate Seite, auf der alle Informationen zum Thema des Beitrags aufgelistet sind und sich der User genauer informieren kann.	Link zur kompletten Seite wird dargestellt durch „mehr lesen“ im Beitrag.		Der Link zu dieser Unterseite wird im Beitrag als „mehr lesen“ beschriftet und auch Unterstrichen in einer anderen Farbe dargestellt.

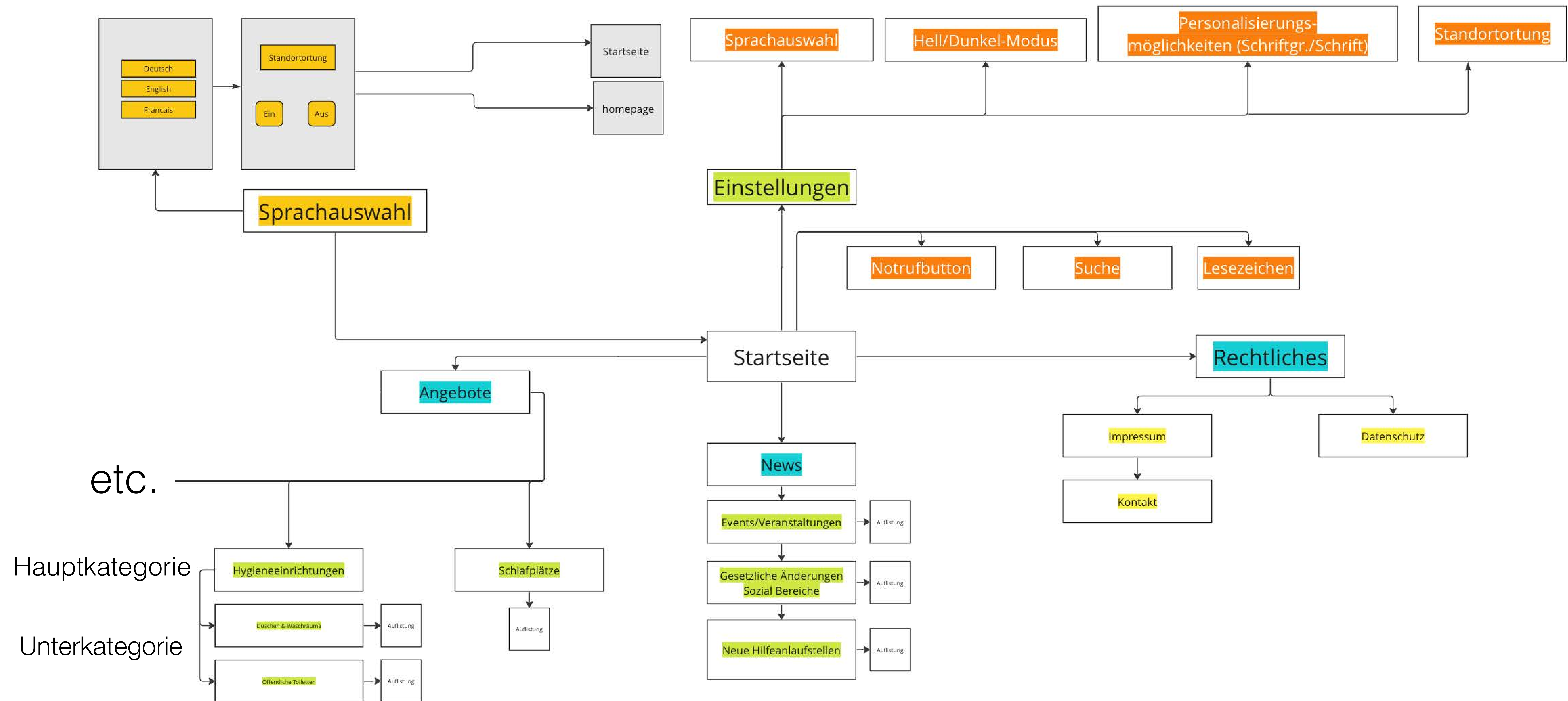
Navigation Level 1	Navigation Level 2	Navigation Level 3	Ziel der Seite		Inhaltsanforderung	Inhaltsart	UI Komponente	Links in Teasern	Links im Fließtext	Conversionziel	Funktionen
			Unternehmen	User							
Einstellungen			Übersicht über die Möglichkeiten, die die App bietet	Technische Einstellungen machen können, um die App besser nutzen zu können	Übersicht über technische Einstellungsmöglichkeiten 1. Sprachauswahl 2. Schriftgröße 3. Hell-/Dunkelmodus	Auflistung der Funktionen mit Icons und direkter Bedienungsmöglichkeit	1. Drop-Down-Menü durch Tippen auf Burger-Icon 2. Auswahl klein, normal, groß 3. Schieberegler Hell/dunkel			Nutzung der verschiedenen Einstellungsmöglichkeiten	1. Drop-Down-Menü 2. Links 3. Schieberegler Hell/dunkel
News											
	Events / Veranstaltungen (Specials)		Menschen die Möglichkeit geben, sich mit anderen verbinden zu können auch um dem User die Events in der Umgebung aufzuzeigen, für die er kein Geld braucht.	Möchte das Gefühl haben, auch ohne Geld und trotz seiner schwierigen Situation sich mit anderen verbinden zu können und gewisse „Highlights“ in seinem Leben haben zu können. (Bsp. es ist Weihnachten, und anstatt dass die Person alleine ist gibt es eine Veranstaltung wo er sich mit anderen verbinden kann)	In diesem Bereich gibt es einen Feed mit einer Auflistung der neusten Events. Von den neusten News zu den ältesten. Sollte allerdings am besten standortgebunden sein.	Feed über den man nach unten scrollen kann	Feed zum durchschollen	s.o.	Feed zum durchscrollen, wo verschiedene Events gelistet sind. Dort erhält man eine kleine Übersicht über das Event, und man kann dort auf „mehr lesen“ klicken. Wird dann auf eine weitere Seite geleitet	Muss standortbasiert sein.	
		Beitrag / Detailseite			Die „mehr lesen“ Seite wird auf einer neuen Seite dargestellt.	man gelangt zu den weiteren Details des Beitrags durch klicken auf „mehr lesen“ auf den Beitrag	separate Seite, auf der alle Informationen zum Thema des Beitrags aufgelistet sind und sich der User genauer informieren kann.	Link zur kompletten Seite wird dargestellt durch „mehr lesen“ im Beitrag.		Der Link zu dieser Unterseite wird im Beitrag als „mehr lesen“ beschriftet und auch Unterstrichen in einer anderen Farbe dargestellt.	

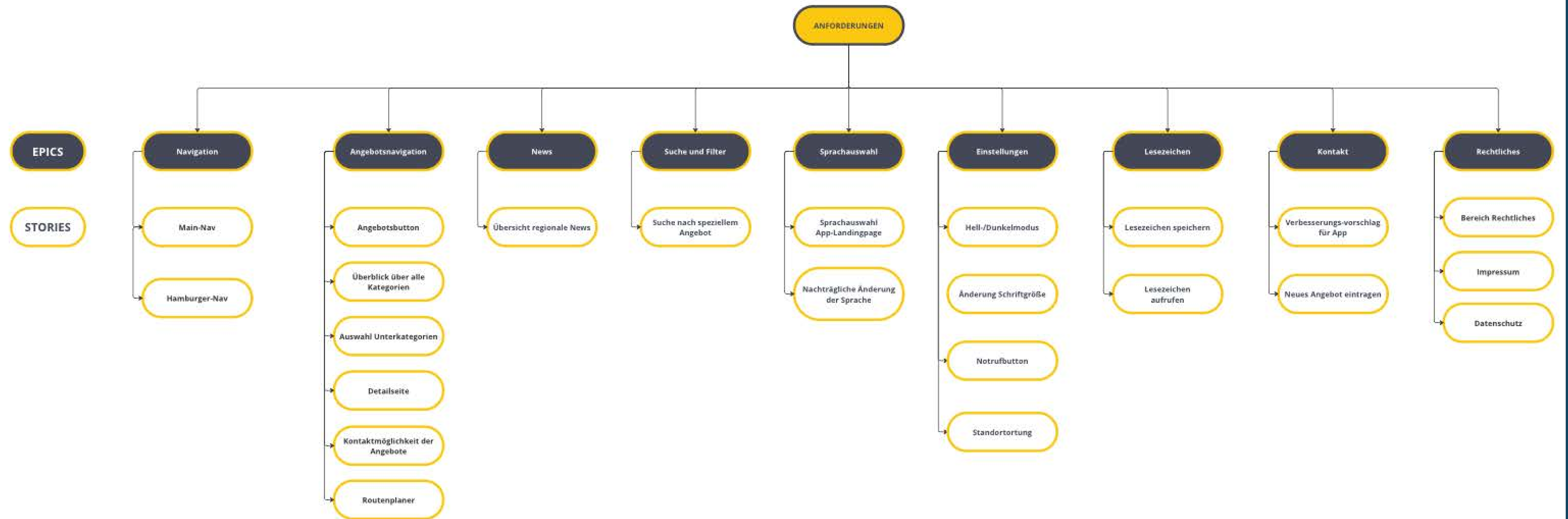
Features

Anhand der Erkenntnisse, die durch die Erstellung des Szenariomodells und der Mikro-Informationsarchitektur gewonnen wurden, haben wir nun die entscheidenden Features der App festgelegt:

- **Angebote, News und Rechtliches** - als separate Seiten mit eigenen Unterkategorien
- **Einstellungen** - bei denen die Sprache, ein Hell/Dunkel Modus für die App, Schriftgröße der App und Standorteinstellungen eingestellt werden können
- **eine Navigationsleiste** - die einen Notrufbutton, eine Suchfunktion und Lesezeichen als Tabs beinhalten soll
- **ein Hamburgermenü** - auf welchem der Nutzer jeweils auf jede Seite zugreifen kann - egal wo er sich gerade in der App befindet. Auch die Einstellungen findet man hier wieder.

Sitemap



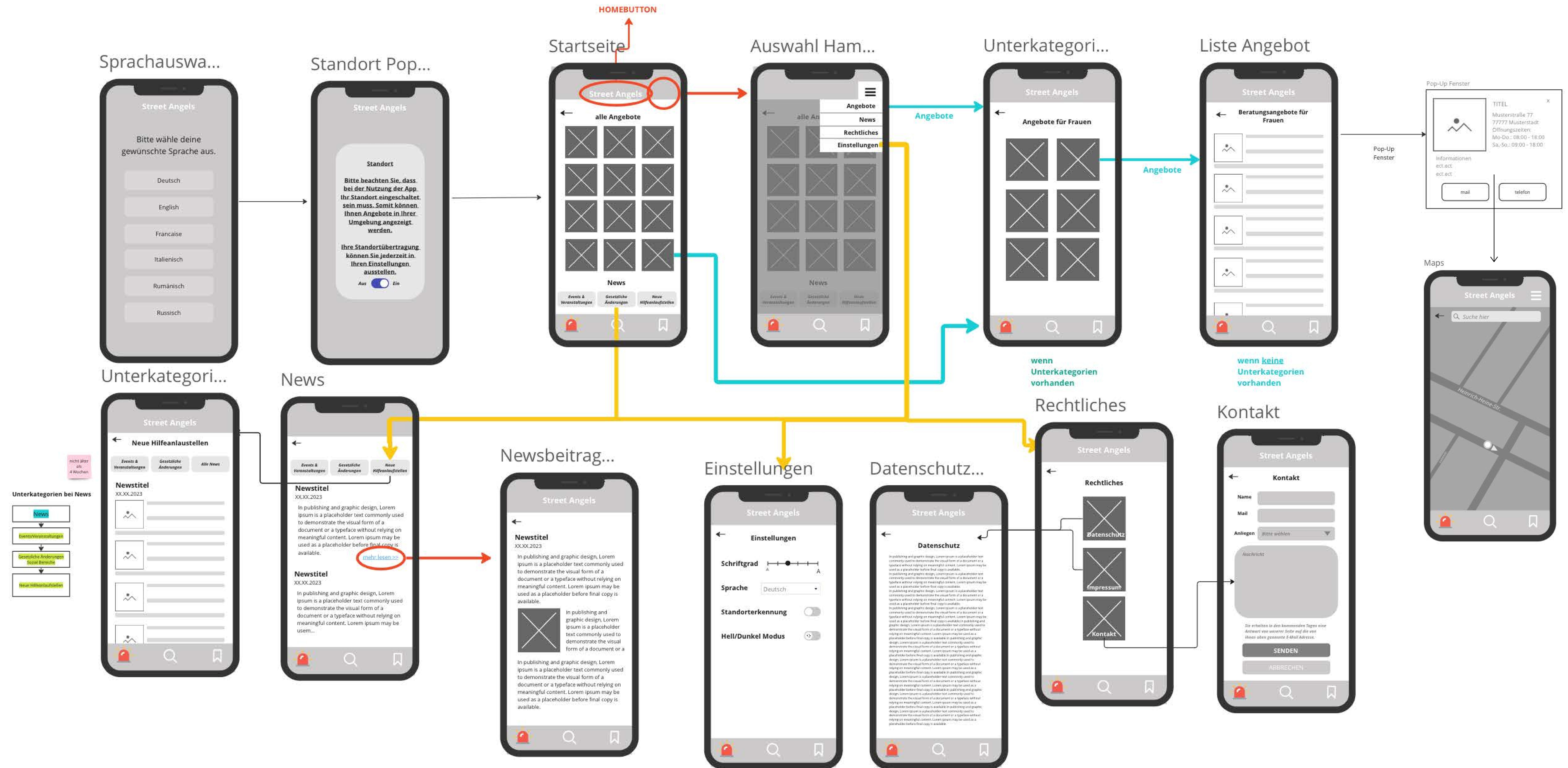


Im nächsten Schritt haben wir die App durch Epics und User Stories genauer visualisiert. Es muss nachvollziehbar sein, warum der Nutzer verschiedene Funktionen in welcher Art und Weise benötigt. Hier 3 Beispiele aus allen unseren Epics & User Stories die wir erstellt hatten:

[illegible]

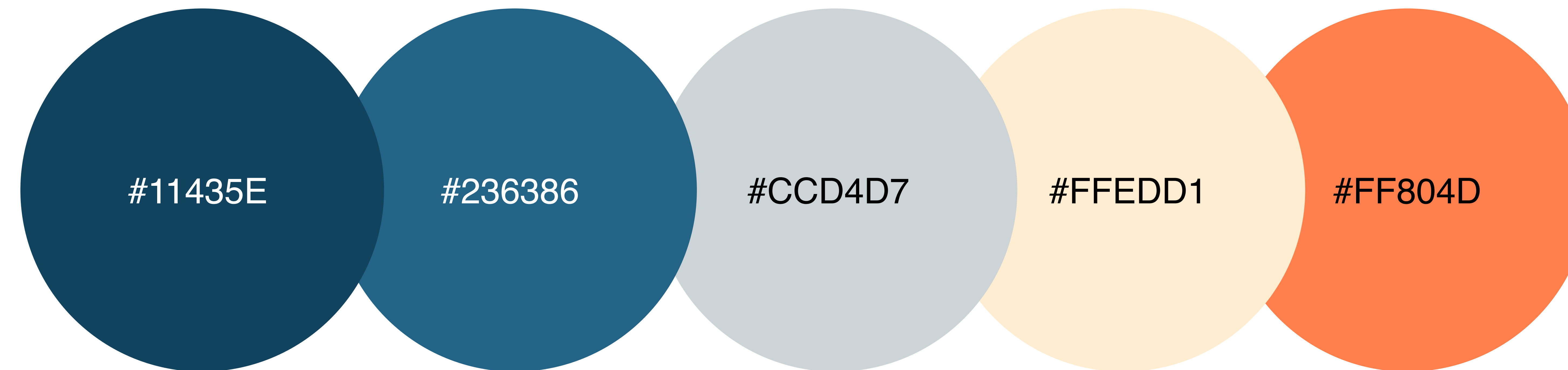
25

Wireframes



Styleguide

Farben



Schriftart

Roboto Condensed Bold für Headlines
Roboto Light für Fließtext

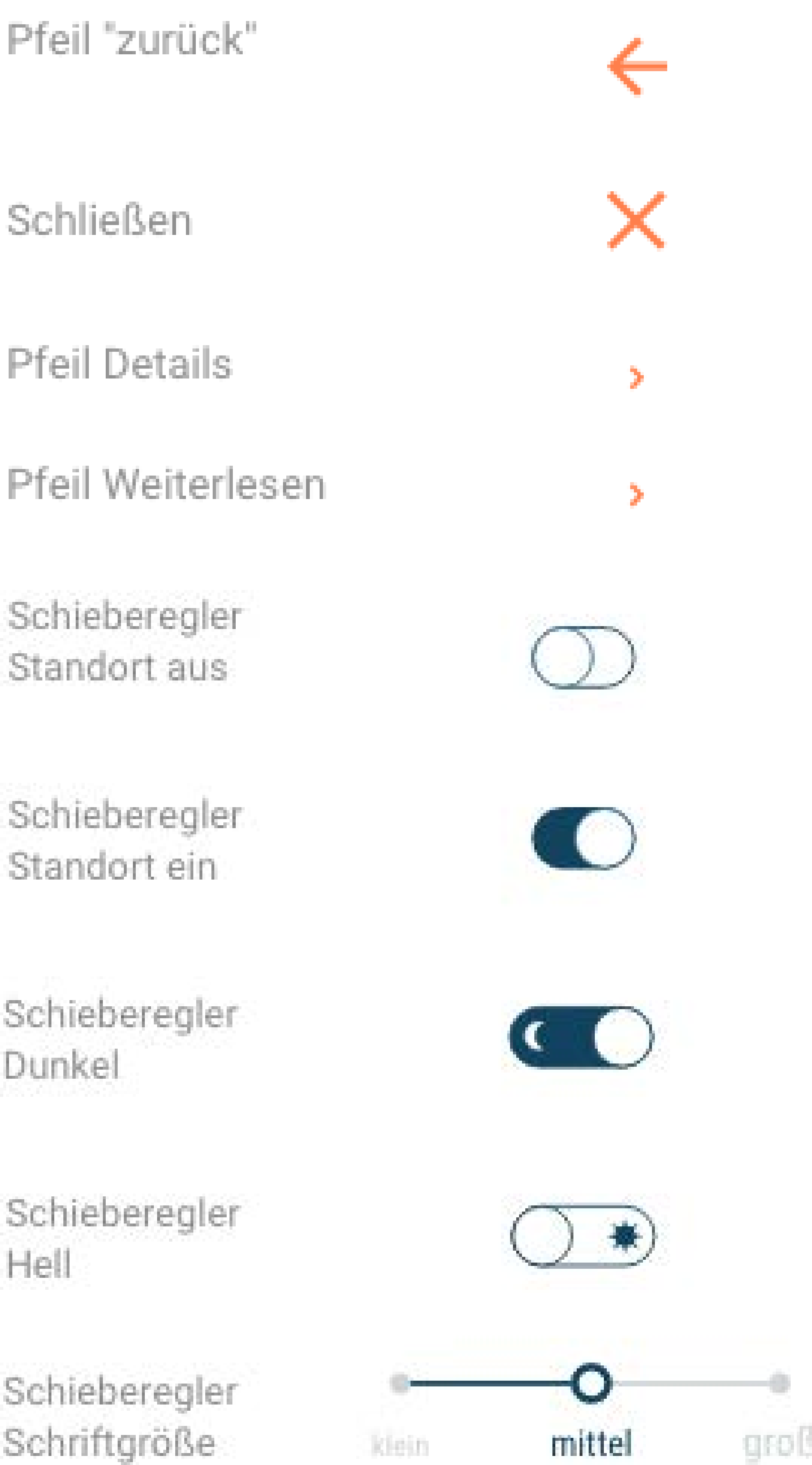
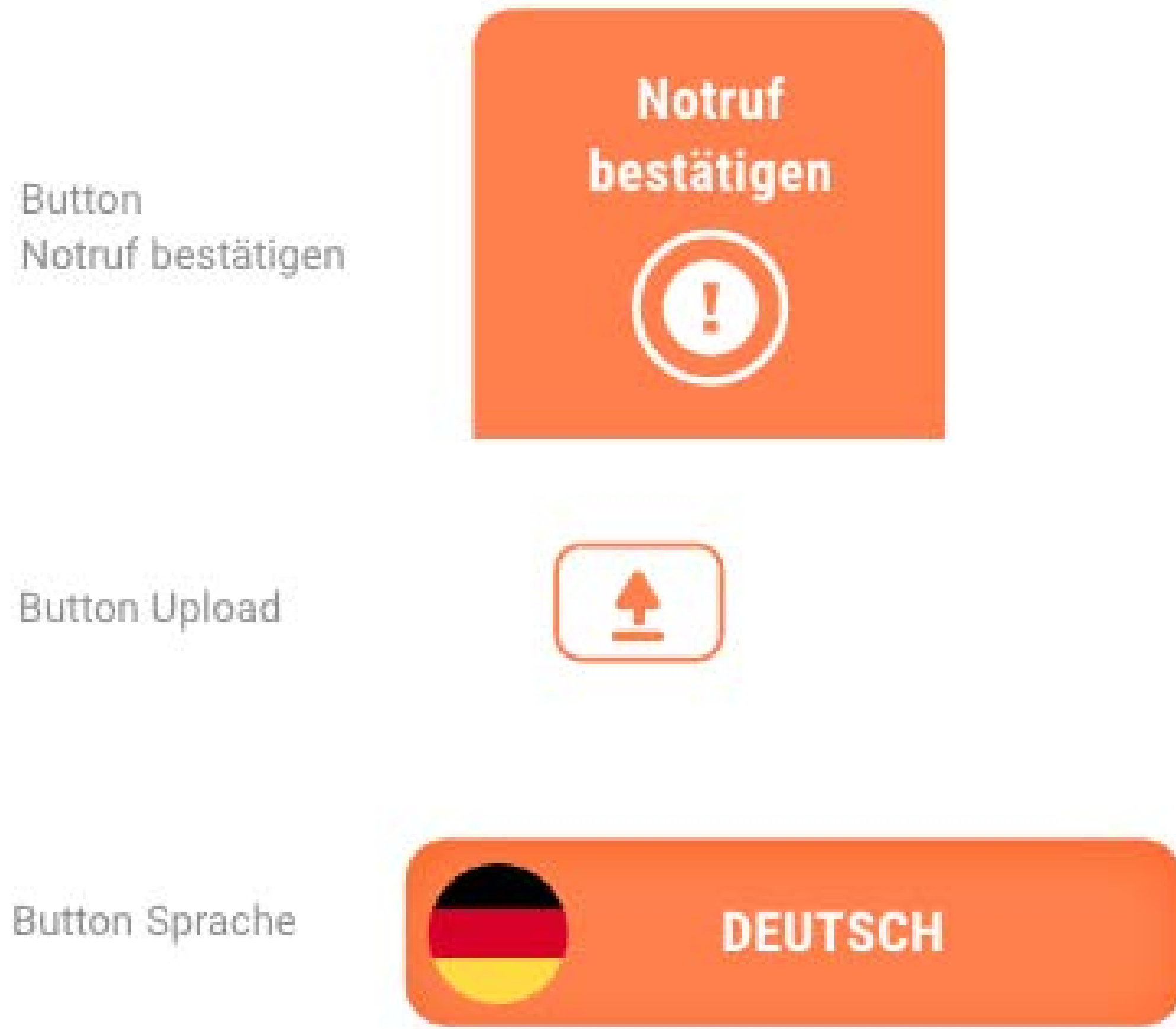
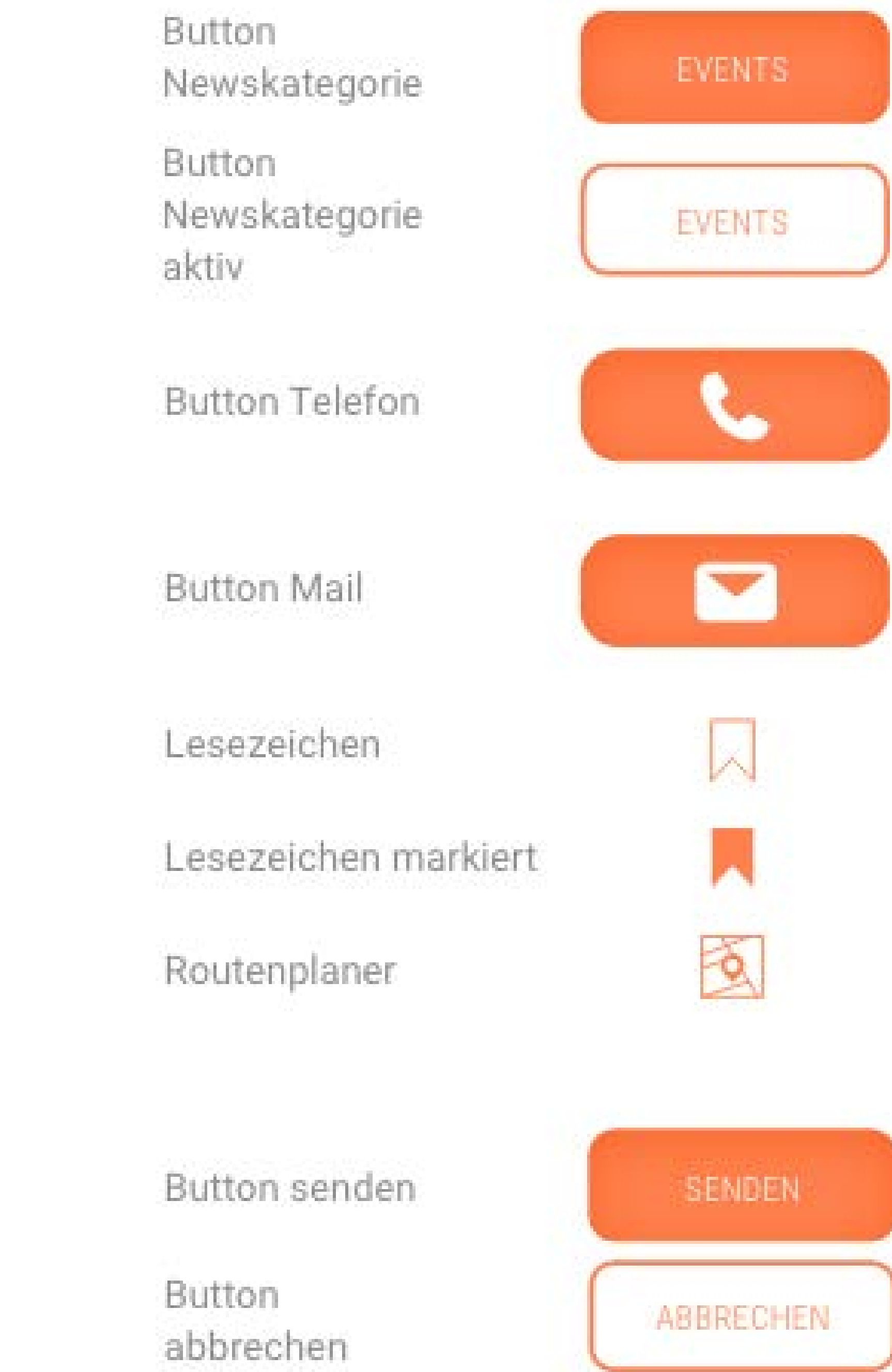
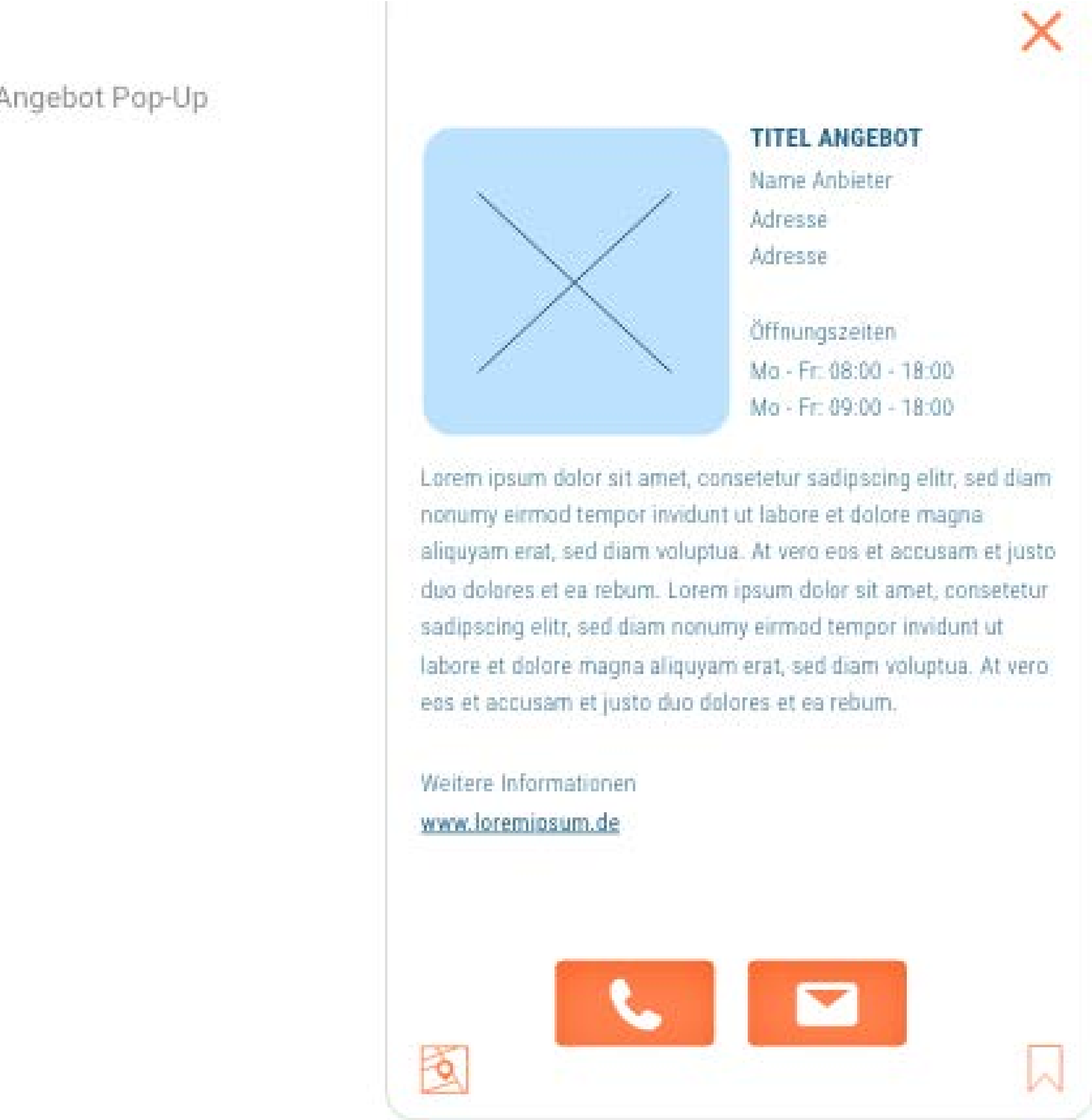
Logo



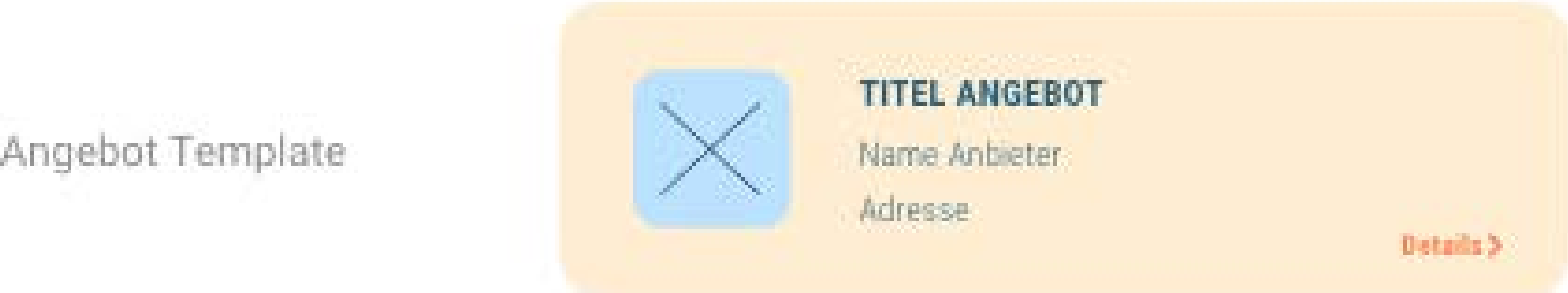
Namen



Atomic-Design



Logo Header



News Template



Cookie Abfrage



Hamburger-Nav



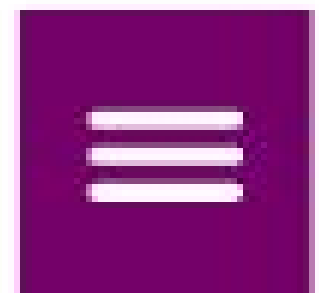
Logo Header



Header



Hamburgermenü



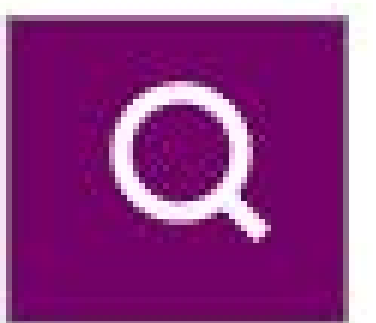
Main-Nav



Icon Notruf



Icon Suche



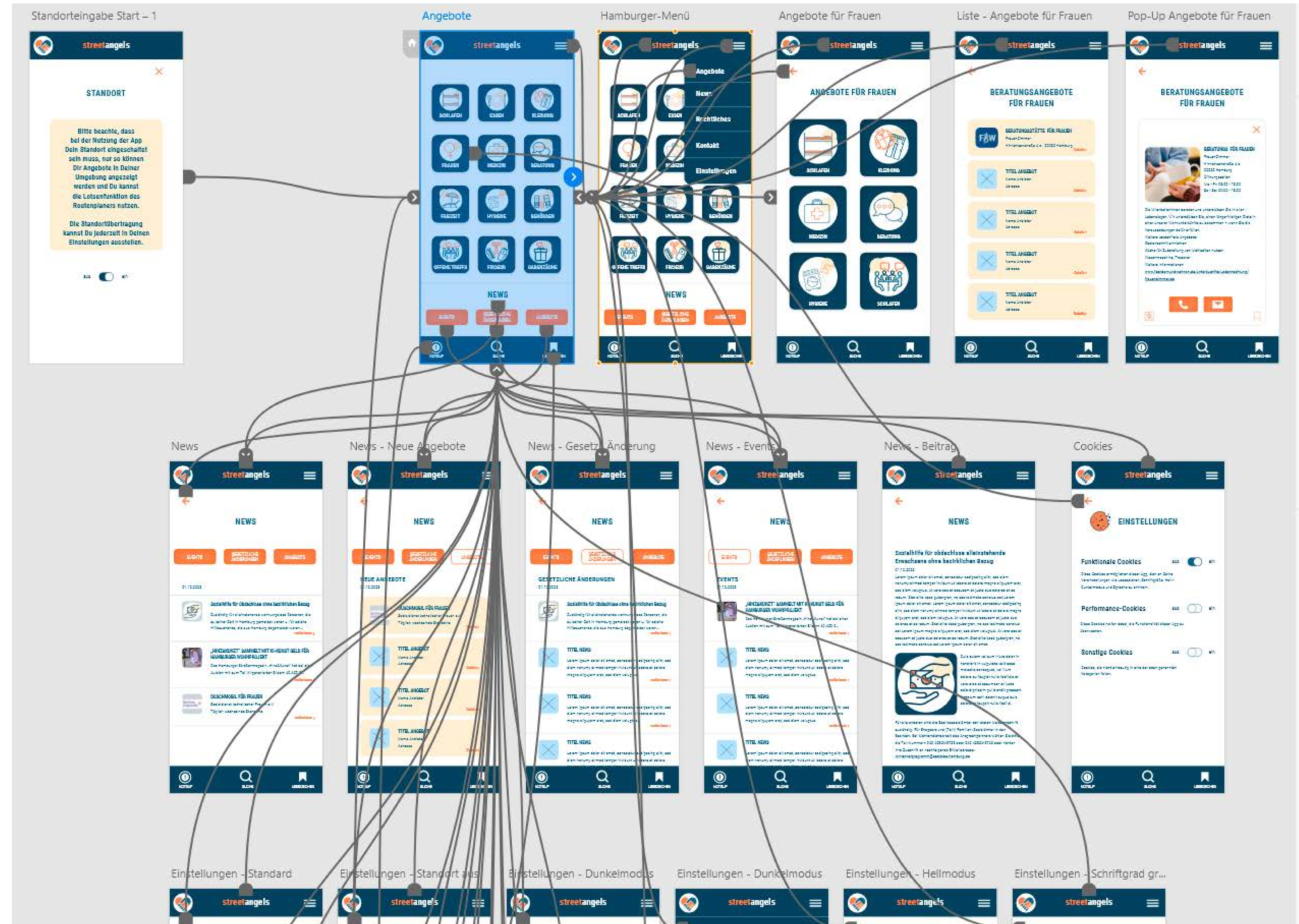
Icon Lesezeichen



Aufbau

Im nächsten Schritt wurden alle Seiten der App auf Adobe XD entsprechend der Low Fidelity Wireframes, unter Nutzung des Corporate Designs der App umgesetzt.

Wie zuvor bei den Wireframes gezeigt, befinden sich alle Angebotsübersichten auf der Startseite der App. News können je nach Kategorie ebenfalls auf der Startseite gewählt werden. Die Abbildung der Unterkategorien wurde erfolgreich umgesetzt und jede Verknüpfung zu den einzelnen Unterseiten erstellt (siehe Animations-Map rechts).



Prototype

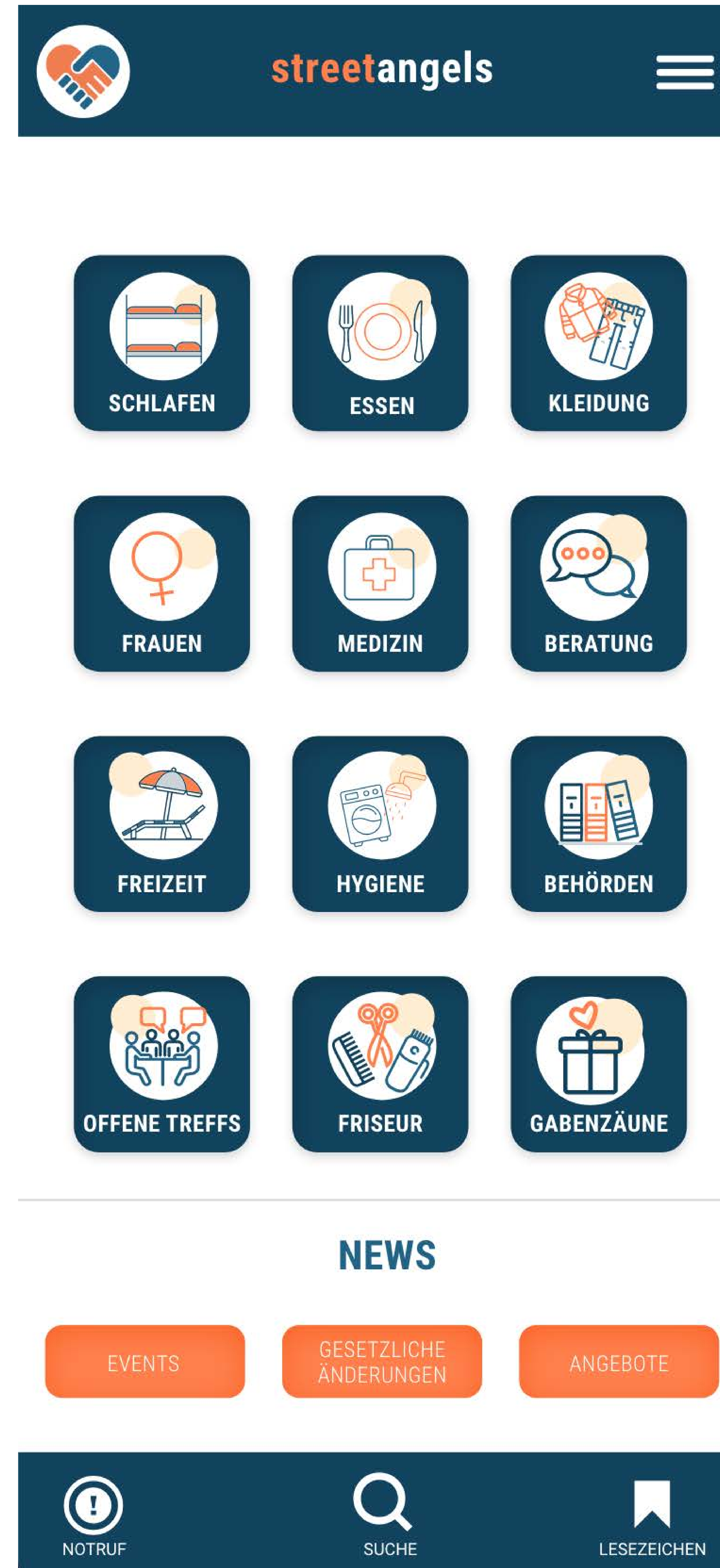
Die Ergebnisse unseres
Prototypes findet ihr
[hier](#).



**UNTERSTÜTZUNG FINDEN,
DIE DU BRAUCHST!**

Die App für obdach- und
wohnungslose Menschen

JETZT ANGEBOTE FINDEN



Perspektivische Ansätze

Userprofil

mit eigenen Allergien,
Krankheitsbildern und
benötigten
Medikamenten

Chatfunktion

mit eigenem Postfach
und einem Forum
zum Austausch mit
Gleichgesinnten
(Buddyfinder)

interaktive Map

wie bei Google Maps,
auf der die Angebo-
te automatisch ange-
zeigt werden

Spendenseite

damit Anbieter die
App mitfinanzieren
können

Erfolgsgeschichten

von Menschen die
aus der Situation
rausgekommen sind

Geburtstags- glückwünsche

welche angezeigt
werden in der App

Vielen Dank!

