

6 Umfrage zur Behindertenfreundlichkeit der Webangebote von Schweizer Gemeinden

Ein Schwerpunkt der Schweizer Accessibility-Studie 2011 ist die Barrierefreiheit der Webangebote der Schweizer Gemeinden. Während bundesnahe Betriebe, einzelne grössere Städte und Kantone in den letzten Jahren hinsichtlich Barrierefreiheit ihrer Webangebote beachtliche Fortschritte aufweisen können, zeigt sich, dass auf Gemeindeebene nach wie vor sehr viel Handlungsbedarf besteht. Auf Ebene der Gemeinden konnte sich Barrierefreiheit noch nicht durchsetzen. Ein Augenschein zeigt ein düsteres Bild, was die Zugänglichkeit der Schweizer Gemeinewebsites für Menschen mit Behinderungen betrifft.

Um den Ursachen nachzuspüren, haben wir eine Umfrage ausgearbeitet, die an alle 2550 Schweizer Gemeinden versandt wurde, mit der Bitte, sie an die jeweils für den IT-Bereich verantwortlichen Stellen zur Beantwortung weiterzuleiten.

Ein erster sehr aussagekräftiger, wenngleich ernüchternder Indikator für das Engagement für Barrierefreiheit war die sehr niedrige Rücklaufquote der Online-Umfrage. Obwohl die Aufforderung zur Teilnahme über das Portal von www.ch.ch an alle Schweizer Gemeinden in mehreren Newslettern verschickt wurde, blieb die Rücklaufquote bei unter vier Prozent.

Obwohl die Anzahl der teilnehmenden Gemeinden bereits kein sonderlich erfreuliches Bild bezüglich Interesse und Bewusstsein für Web-Accessibility in den Schweizer Gemeinden ergibt, ist zu befürchten, dass die Realität noch düsterer aussieht, als es die Umfrageresultate nahe legen. Es ist naheliegend, dass sich ohnehin vor allem jene Gemeinden die Zeit genommen haben, die Fragen zu beantworten, welche schon für das Thema sensibilisiert sind. Trotzdem möchten wir im Folgenden die Ergebnisse der Umfrage präsentieren und die wichtigsten sich aufdrängenden Schlussfolgerungen diskutieren.

Wir bedanken uns herzlich bei allen Gemeinden, die sich die Zeit und die Mühe für die Beantwortung und Abklärung der Fragen genommen haben.

6.1 Menschen mit Behinderungen in der Schweiz

Als erstes fragten wir die Teilnehmenden nach einer Einschätzung, wie viele Menschen in ihrer Gemeinde auf zugängliche Internetangebote angewiesen sind. Mit dieser Frage beabsichtigten wir, die Aufmerksamkeit der befragten Personen auf die vielen betroffenen Menschen zu lenken, und aufzuzeigen, dass die Anzahl dieser Menschen im Allgemeinen stark unterschätzt wird. Web-Accessibility ist kein Selbstzweck, sondern dient vielen Menschen ganz konkret und auf direkte und pragmatische Weise.

Durch die stetig steigende Lebenserwartung und den Eintritt der ersten Generation von Computernutzern ins Seniorenalter ist von einem rapiden Anstieg von Menschen auszugehen, die auf barrierefreie Internetangebote angewiesen sind. Mit den erhöhten Lebenserwartungen nehmen leider auch viele Behinderungen zu. Insbesondere sensorische und motorische Einschränkungen sind im Alter sehr verbreitet. Eingeschränkte Mobilität wiederum kann selbst ein Grund sein, sich verstärkt innerhalb des Internet zu «bewegen». Gemäss dem World Report on Disability (2011, WHO) sind 15 % der Weltbevölkerung von einer Behinderung betroffen. Wie viele dieser Menschen auf barrierefreie Webinhalte angewiesen sind, ist schwer zu sagen.

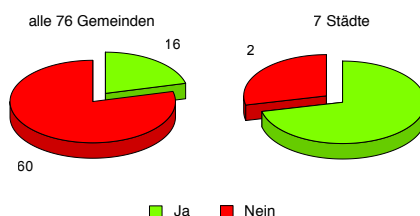
Auf die Frage, wie der prozentuale Anteil von Menschen mit Behinderungen eingeschätzt wird, antwortete fast die Hälfte der Befragten mit weniger als 5 %.

6.2 Der Stellenwert der Thematik – eine Momentaufnahme

Auf die Frage nach einer für Accessibility verantwortlichen Person in den Gemeinden gaben immerhin 21% an, über eine solche zu verfügen.

Selbstverständlich verfügen nicht alle Gemeinden über dieselben Ressourcen. Wie sich aus den Ergebnissen entnehmen lässt, ist «Web-Accessibility» insbesondere in kleineren Gemeinden noch kein Thema. Ein Vergleich mit den Ergebnissen der sieben Städte mit mehr als 20'000 Einwohnern, welche an der Umfrage teilgenommen haben, zeigt: je grösser die Gemeinde, desto grösser die Wahrscheinlichkeit, über eine für Accessibility verantwortliche Person zu verfügen.

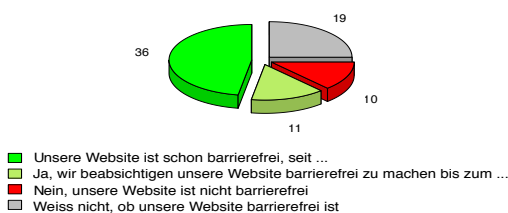
Gibt es im Bereich IT Ihrer Gemeinde eine verantwortliche Person speziell für Fragen der Zugänglichkeit für Menschen mit Behinderungen?



Die direkte Frage nach der Barrierefreiheit ihrer Websites zielt auf die Selbsteinschätzung der IT/Web-Verantwortlichen der Gemeinden. Es zeigt sich, dass fast die Hälfte aller Gemeinden ihre Website für barrierefrei hält. Die 13 grössten Gemeinden, die sich an der Umfrage beteiligt haben, halten ihre Websites allesamt für barrierefrei.

Leider halten diese Selbsteinschätzungen realen, kurzen Accessibility-Tests, wie sie in Stichproben durchgeführt wurden, meist nicht Stand. Für die zehn grössten Schweizer Städte sind die tatsächlichen Testresultate der Internetangebote im Resultateteil der Studie ab Seite 53 publiziert.

Ist die Website Ihrer Gemeinde für Menschen mit Behinderungen zugänglich, sprich barrierefrei, oder bestehen konkrete Pläne, sie barrierefrei zu machen?



Auf die angegliederte Frage, seit/bis wann die Website barrierefrei sei oder werden soll, gaben elf von 36 Gemeinden an, schon seit zwischen 2003 und 2008 über ein barrierefreies Webangebot zu verfügen, zehn Gemeinden glauben, seit den letzten zwei Jahren über eine barrierefreie Website zu verfügen. Acht von elf Gemeinden beabsichtigen ihre Websites noch 2011 oder 2012 barrierefrei zu machen.

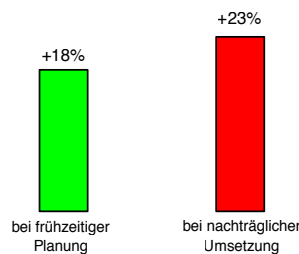
Das Gesamtbild, das durch die Antworten zu dieser Frage vermittelt wird, ist höchst erfreulich. Fast zwei Drittel der Befragten glauben, eine barrierefreie Website zu betreiben oder beabsichtigen ihre Website bis Ende 2012 barrierefrei zu machen. Diesen zwei Dritteln stehen weniger als 15 Prozent gegenüber, die bewusst über keine barrierefreie Website verfügen, und auch in näherer Zukunft keine solche planen. Leider ist zu befürchten, dass dieses Verhältnis dadurch zustande gekommen ist, dass eben nur jene vier Prozent der Gemeinden an der Umfrage teilgenommen haben, die ohnehin schon für das Thema Barrierefreiheit sensibilisiert sind.

6.3 Vorhandenes Wissen über Internettechnologien und Barrierefreiheit in den Schweizer Gemeinden

Mit der Frage nach der Einschätzung der zusätzlichen Kosten für Barrierefreiheit, die bei der Erstellung/Überarbeitung einer Website entstehen, beabsichtigen wir, die Gemeinden darauf aufmerksam zu machen, dass Barrierefreiheit keine hohen Kosten verursachen muss.

Je früher das Thema Barrierefreiheit in der Konzeption einer neuen Website berücksichtigt wird, desto niedriger wird der für die Umsetzung von Barrierefreiheit spezifische Anteil. Es ist davon auszugehen, dass dieser Anteil in Zukunft noch beträchtlich sinken wird, wenn das Thema Barrierefreiheit und das Wissen um die Umsetzung grössere Verbreitung finden.

Wie hoch schätzen Sie den zusätzlichen finanziellen Aufwand (in %) eine barrierefreie Website zu realisieren?



Die Umfrageergebnisse zeigen das zu erwartende Muster. Allerdings wird die Kostenersparnis durch frühe Planung stark unterschätzt. Wir schätzen die tatsächlichen Mehrkosten bei nachträglicher Implementierung auf 30-50% der Gesamtkosten. Wenn Barrierefreiheit jedoch schon früh in der konzeptuellen Planung einbezogen wird, dürften die zusätzlichen Kosten für eine barrierefreie Umsetzung 10-15% nicht überschreiten.

Wie erwähnt, ist davon auszugehen, dass diese Kosten noch weiter sinken werden, wenn das Bewusstsein für das Thema Barrierefreiheit und das Wissen um die Umsetzung barrierefreier Websites bei Webagenturen und Webdesignern grössere Verbreitung finden. Wir gehen davon aus, dass die Erstellung einer barrierefreien Website durch eine Webagentur, deren Mitarbeiter die Anforderungen für Barrierefreiheit verinnerlicht haben, keinerlei Mehrkosten generiert. Keinerlei!

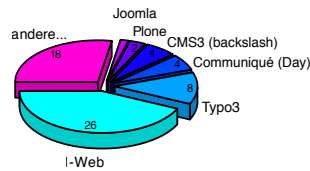
Welches CMS wurde verwendet?

Die Grundlagen der meisten Websites bilden Content Management Systeme (CMS). CMS erlauben es dem Betreiber der Website, verschiedenen Redaktoren und Autoren Zugriffsrechte zu erteilen, sodass diese Inhalte bearbeiten und neue Inhalte erstellen können, ohne sich mit dem zugrundeliegenden HTML-Code auseinandersetzen zu müssen.

Dies führt dazu, dass Websites meist über zweierlei Arten von Accessibility-Fehlern verfügen. Fehler, die durch das verwendete CMS bedingt sind, und solche, die die eigentlichen Inhalte betreffen, und durch Redakteure und Autoren verursacht werden. Fehler seitens CMS führen meist zu Problemen, welche die Bedienung der Seite und die Navigation zwischen den Seiten und zwischen Seitenbereichen betreffen.

Für Websites, die auf den am meisten verbreiteten CMS basieren, müssen die zugrundeliegenden CMS durch Webagenturen angepasst werden, um Barrierefreiheit für sich beanspruchen zu können.

Verwenden Sie für Ihr Internetangebot ein Content Management System (CMS)?



Barrierefreie PDF-Dokumente

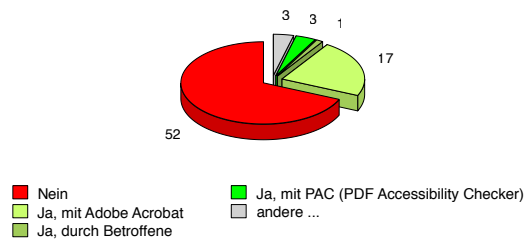
Gerade bei Behörden stehen wichtige Informationen häufig nur als PDF-Dokumente zum Download bereit. Von einem barrierefreien Webangebot kann nicht die Rede sein, wenn die eigentliche HTML-Website zwar perfekt barrierefrei umgesetzt ist, die zum Download stehenden PDFs für Menschen mit Behinderungen aber nicht lesbar sind.

Für barrierefreie Dokumente gelten dieselben Voraussetzungen wie für HTML-Websites. PDF ist hinsichtlich Barrierefreiheit sehr problematisch. PDFs können aus den verschiedensten Quellen generiert werden (wie zum Beispiel mit MSOffice und Adobe-Produkten). Dies bedingt, dass alle diese Quellen die technologischen Mittel bereitstellen, um die Anforderungen von Barrierefreiheit zu ermöglichen. Dies ist dies keineswegs der Fall.

Folglich ist die Mehrzahl der sich im Umlauf befindenden PDF-Dokumente von Barrierefreiheit weit entfernt. Nur ganz wenige PDFs können als barrierefrei bezeichnet werden. Wir schätzen deren Anteil auf unter ein Prozent.

Um die Anliegen von Menschen mit Behinderungen auch im Bezug auf PDF-Dokumente voranzubringen, bietet die Stiftung «Zugang für alle» auf Anfrage spezielle Kurse an, PDFs aus Word annähernd barrierefrei zu gestalten oder nachträglich mit Adobe Acrobat Pro annähernd barrierefrei zu machen.

Werden PDF-Dateien, die Sie auf Ihrer Website anbieten, auf Barrierefreiheit geprüft?
Falls ja, wie überprüfen Sie Ihre PDF-Dokumente?



Die Stiftung «Zugang für alle» stellt auf ihrer Website www.access-for-all.ch die Applikation «PDF Accessibility Checker» (PAC) zum kostenlosen Download bereit. PAC testet die 14 für verschiedene Behinderungen relevantesten Kriterien. PAC bietet weiter die Möglichkeit, eine Vorschau des strukturierten PDF-Dokuments im Browser anzuzeigen. Diese Vorschau zeigt auf, welche Tags im PDF-Dokument enthalten sind. Somit kann einfach erkannt werden, welche Elemente von assistierenden Technologien (z.B. einem Screenreader) interpretiert und ausgegeben werden können.

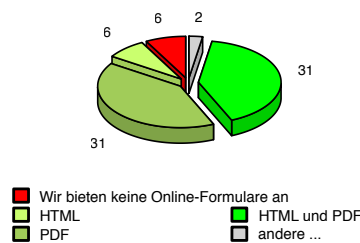
Detaillierte Ausführungen zu barrierefreien PDF-Dokumenten finden Sie im Kapitel zu PDF-Accessibility auf Seite 99.

Formate für Formulare

Die Lesbarkeit eines Artikels durch hierarchische Strukturierung der Inhalte ist eine Sache. Noch komplexer wird das Thema Barrierefreiheit bei interaktiven Benutzeroberflächen, wie zum Beispiel bei Formularen. Gerade bei Webangeboten von Behörden bilden Formulare oft die Schnittstelle zwischen Besucher und Behörde. Neben rein visuellen CAPTCHAS oder Fehlern bei der Tastaturbedienbarkeit von Formularen gibt es eine Reihe weiterer Barrieren, die es Menschen mit Behinderungen schlicht verunmöglichen, mit Behörden via Internet in Kontakt zu treten. Dabei wäre das Internet oft die einfachste oder gar einzige Möglichkeit, dies zu tun. Man denke an Menschen mit eingeschränkter Mobilität oder an Menschen mit einer Sprachbehinderung.

Grundsätzlich sind für barrierefreie Formulare mehrere Formate denkbar. Online-Formulare werden erfahrungsgemäss überwiegend in HTML realisiert. Formulare als PDF-Dokument werden oft dann verwendet, wenn die eingegebenen Daten nicht direkt serverseitig ausgewertet werden, sondern wenn die Formulare ausgedruckt und unterschrieben per Post zurückgesendet werden sollen.

Welche Formate verwenden Sie für Ihren Online-Schalter?
In welchen Formaten sind Ihre Formulare gestaltet?

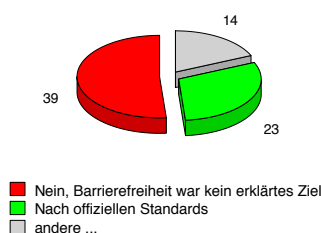


Gerade weil Formulare für Menschen mit Behinderungen oft die einzige Möglichkeit zur Interaktion mit den Behörden sind, ist deren Barrierefreiheit von umso grösserer Bedeutung.

6.4 Engagement der Schweizer Gemeinden, und die Gründe dafür oder dagegen

Auf die Frage ob Barrierefreiheit bei der Konzeption der Website ein erklärtes Ziel war, antwortete die Hälfte der Gemeinden, die an der Umfrage teilgenommen haben, mit Nein. Dies ist doch sehr erstaunlich, wenn man bedenkt, dass das Behindertengleichstellungsgesetz (BehiG) bereits seit dem Jahr 2004 in Kraft ist [siehe auch «Pflichten der Betreiberinnen – Rechtsansprüche der Benutzer» auf Seite 11]. Weitere 20 Prozent erklärten sich zwar bereit, Barrierefreiheit in ihrem Angebot umzusetzen, orientierten sich dabei aber an keinen offiziellen Richtlinien. Trotz des guten Willens kann in diesen Fällen erfahrungsgemäss nicht von barrierefreien Websites die Rede sein. Nur 30 Prozent der Gemeinden haben bei der Konzeption ihrer Webangebote eine Umsetzung mit umfassender Barrierefreiheit in Betracht gezogen.

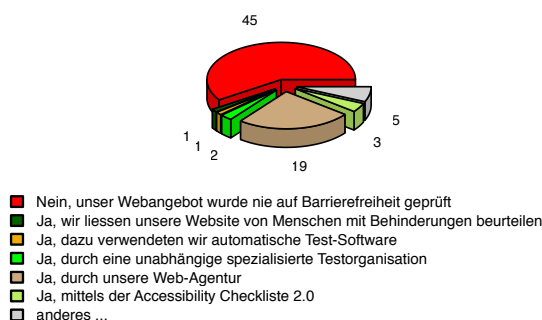
War Barrierefreiheit ein erklärtes Ziel bei der Konzeption Ihrer Gemeinde-Website?
Welches war dabei das verwendete Kriterium?



Zur Auswahl möglicher offizieller Kriterien standen die verschiedenen Versionen und Levels der internationalen Richtlinien Web Content Accessibility Guidelines des W3C [WCAG 1.0 A und AA (bis 2008) WCAG 2.0 A und AA (seit 2008)] sowie die beiden Schweizer Standards «Bundesstandard P028» und «eCH Standard 0059», welche sich beide an den WCAG orientieren und auf diese verweisen. Unter den möglichen freien Antworten fanden sich dann auch keine weiteren offiziellen Standards, sondern Aussagen wie «nach eigenem Gutdünken», «weiss nicht» oder Verweise auf die Webagentur.

Prüfung der Barrierefreiheit

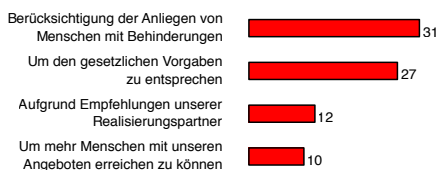
Wurde Ihre Website je auf Barrierefreiheit geprüft? Wenn ja, wie?



Auf die Frage, ob die fertige Website auch tatsächlich je auf Barrierefreiheit geprüft wurde, antworteten fast 60 % mit Nein. Weitere 25 % vertrauten bei dieser Frage auf ihre Webagentur. Erfahrungsgemäss kann in diesen Fällen von barrierefreien Websites nicht die Rede sein. Wie schon zur vorangehenden Frage diskutiert, ist uns bislang keine in der Schweiz tätige Webagentur bekannt, die standardmässig Barrierefreiheit nach offiziellen Standards umsetzt. Lediglich zwei der 76 Gemeinden liessen ihre Websites durch eine unabhängige spezialisierte Testorganisation auf Barrierefreiheit testen.

Motivation, Barrierefreiheit umzusetzen

Was war die Motivation für Ihr Engagement, Ihre Gemeinde-Website barrierefrei zu konzipieren oder auf Barrierefreiheit prüfen zu lassen?



Die am häufigsten genannten vorgegebenen Antworten waren jeweils «Berücksichtigung von Menschen mit Behinderungen» und «Gesetzliche Vorgaben». Erstaunlicherweise wird die Tatsache, dass durch Barrierefreiheit wesentlich «mehr Menschen erreicht werden können» viel weniger häufig als Motivation genannt. Neben dem direkten Effekt, Menschen mit Behinderungen zu erreichen, sind barrierefreie Websites auch suchmaschinenoptimiert, sauber programmiert und tragen wesentlich zu einem positiven Erscheinungsbild des Betreibers bei.

Gründe, Barrierefreiheit nicht zu berücksichtigen

Nicht überraschend, aber trotzdem sehr betrüblich ist die Tatsache, dass die ganz grosse Mehrheit der Befragten «fehlendes Bewusstsein» und «fehlendes Know-How» als Begründung für fehlendes Engagement nennen. Ist die Stiftung «Zugang für alle» doch mittlerweile seit elf Jahren mit unermüdlichem Einsatz dabei, das Thema Web-Accessibility in der Öffentlichkeit und insbeson-

dere im öffentlichen Dienst bekannt zu machen. Auch dass sich das entsprechende Know-How bei den Webagenturen nicht durchsetzen konnte, ist enttäuschend.

Was sind die Gründe, weshalb Barrierefreiheit in Ihrem Internetangebot nicht berücksichtigt oder nicht überprüft wurde?



Unter den freien Antworten wurde vereinzelt «weniger Gestaltungsfreiheit» genannt. Leider ist dies ein hartnäckiges Vorurteil gegenüber Web-Accessibility, welches zu 99 Prozent nicht stimmt. Der einzige Aspekt, in dem der Gestaltungsfreiraum leicht eingeschränkt ist, besteht in minimalen Kontrastverhältnissen, welche für bestimmte Inhalte eingehalten werden müssen. Diese Kontrastverhältnisse entsprechen den allgemein anerkannten Richtlinien für gutes, benutzerfreundliches Web-Design.

6.5 Fazit

Uns scheint die Umfrage zwei wichtige Erkenntnisse erneut klar vor Augen zu führen: Das Bewusstsein für Barrierefreiheit im Internet ist in den Schweizer Gemeinden, trotz gesetzlicher Vorgaben, noch stark unfähig. Das Know-How, wie Internetangebote barrierefrei umgesetzt werden, fehlt in der Schweiz noch weitgehend.

Gemäss dem Behindertengleichstellungsgesetz, welches bereits seit 2004 in Kraft ist, müssen Dienstleistungen der öffentlichen Hand und damit auch Websites barrierefrei angeboten werden. Trotzdem fehlten flächendeckende Kampagnen und Fördermassnahmen zu deren Umsetzung. Was die Umsetzung betrifft, wurden die Gemeinden seither weitgehend sich selbst überlassen. Wie sich zeigt, haben viele IT-verantwortliche Gemeindevertreter keine oder falsche Vorstellungen davon, was barrierefreies Internet bedeutet – ausser einer gesetzlichen Anforderung.

Aufgrund der fehlenden Nachfrage für barrierefreie Webangebote konnte sich in der Folge auch das Know-How bei den Anbietern, den Webagenturen, nicht ausbilden. Obwohl die internationalen Richtlinien WCAG schon seit 1999 bekannt sind, wurden sie in den meistverbreiteten CMS-Paketen bis heute nur mangelhaft umgesetzt. Gerne möchten wir die Gelegenheit nutzen, um auch die Webagenturen in die Pflicht zu nehmen. Ist das entsprechende Know-How einmal erarbeitet, entstehen weder zusätzlicher Aufwand noch zusätzliche Kosten für barrierefreie Webangebote. Die Accessibility-Checkliste 2.0 der Stiftung «Zugang für alle» eignet sich bestens zur selbstständigen Einarbeitung in die Materie und darf gerne auch als Pflichtenheft/Wunschliste von Website-Betreibern gegenüber ihren Webagenturen verwendet werden.

Für beide Anliegen, zur Sensibilisierung/Bewusstseinsbildung und zur Förderung von Know-How als Kompetenzzentrum zur Umsetzung barrierefreier Webangebote, ist die private selbstfinanzierte Stiftung «Zugang für alle» zurzeit die einzige Institution in der Schweiz. Über Unterstützung durch eine eidgenössische Fachstelle bei der Sensibilisierung, Aufklärung und Unterstützung von Webagenturen bei der Umsetzung barrierefreier Webangebote würden wir uns sehr freuen.

Immerhin hoffen wir, mithilfe der vorliegenden Studie das Bewusstsein für Barrierefreiheit bei den Gemeinden und deren Webagenturen schärfen zu können.