

# Bürgernähe durch barrierefreie Online-Angebote

## **Was kommunale Internetseiten mit Waschmaschinen gemeinsam haben: Praxistipps beim doIT-Kongress in Karlsruhe**

Von Liane von Droste

Internetseiten, die man nicht oder nur mit viel Mühe nutzen kann, werden weggeklickt. Und im schlimmsten Fall nie wieder aufgerufen. Genau das aber will bei den Kommunen wohl niemand. Landauf landab werden derzeit neue oder überarbeitete kommunale Informationsseiten ins Internet gestellt. Bürgernähe, Service und praktischer Nutzwert stehen dabei im Mittelpunkt. Was aber heißt eigentlich „benutzerfreundlich“, wenn es um Startseiten, Menüführung oder Seitengestaltung im Internet geht? Und worauf ist zu achten, damit auch Ältere und Menschen mit Behinderungen ohne Hindernisse, also barrierefrei, das Angebot nutzen können? Praxistipps dazu holten sich zahlreiche Teilnehmer einer Arbeitsgruppe Ende November beim DoIT-Kongress in Karlsruhe, dem jährlichen „Gipfeltreffen“ der Informationstechnologie und Medienoffensive „doIT“ des Landes Baden-Württemberg.

„Die Messlatte für Bürger möglichst niedrig halten,“ empfahl Professor Hansjörg Zimmermann von der Hochschule der Medien in Stuttgart. Denn nur wer sich schnell und gut zurechtfindet, wird das Serviceangebot einer Stadt oder Gemeinde regelmäßig nutzen. Drei Experten gaben Tipps, worauf zu achten ist, damit das Online-Angebot von A wie Abwassergebühr über M wie Meldewesen bis Z wie Zahnärzte oder Zimmervermietung für alle leicht zugänglich und damit nutzbar wird.

### **Noch fehlt's in Behörden an Wissen**

Seit am 1. Mai 2002 das Behindertengleichstellungsgesetz verabschiedet wurde (siehe Infokasten), ist für Bundesbehörden eine barrierefreie Gestaltung ihres Internetauftrittes bis 2005 vorgeschrieben. Kommunen haben zwar noch etwas länger Zeit, sollten sich aber dennoch mit der Zugänglichkeit ihrer Internetseiten befassen. Das Problem: Nur in wenigen Verwaltungen ist das nötige Wissen vorhanden über die Anforderungen von Menschen mit Behinderungen an „barrierefreie“ Internetseiten. Dasselbe gilt auch für die meisten Web-Agenturen, von denen einige zwar richtig Geld verdienen (wollen), indem sie sich „Barrierefreiheit“ auf die Fahnen ihres Angebotes an Städte und Gemeinden schreiben. Doch das Ergebnis lässt nicht selten zu wünschen übrig, darüber waren

sich Jutta Kraak und Stefan Berninger in der DoIT-Arbeitsgruppe einig. Übersichtlicher, möglichst einheitlicher Seitenaufbau, verständliche Sprache, große Schaltflächen, ausreichend große und veränderbare Schrift – das sind einige der Mindestanforderungen, die muss, wer sich das Prädikat „barrierefrei“ verdienen will.

Beide, Kraak und Berninger, vertreten Initiativen, die sich dem barrierefreien Zugang zum weltweiten Netz für Menschen mit und ohne Behinderungen verschrieben haben und mit ihren Mitstreitern dabei geballte Fachkompetenz erworben haben. Kraak ist Vorsitzende der „Reutlinger Computer Oldies“ (RCO) ([www.reutlinger-computer-oldies.de](http://www.reutlinger-computer-oldies.de)) und Stefan Berninger vertritt das Projekt „Web for all“ des Vereins zur beruflichen Integration und Qualifizierung in Heidelberg ([www.webforall.info](http://www.webforall.info)). Beide bieten auf ihren Internetseiten Informationen, Broschüren und zum Teil kostenlose Tipps für einen „Schnelltest“ auf Barrierefreiheit sowie Beratung an.

### **Klartext und übersichtliche Struktur**

Die Tipps der Experten, in aller Kürze zusammengefasst: Wenn's mit der Vergrößerung der Schrift klappt und alle Textfelder und Schaltflächen in logischer Reihenfolge auch über die Tabulatortaste und damit ohne Maus anzuklicken sind, ist die erste Hürde zu mehr Benutzerfreundlichkeit geschafft. Klare Farbkontraste und „Nur-Text-Versionen“ tun ein übriges. Menschen mit Sehbehinderung oder einer Einschränkung der Beweglichkeit der Hände oder Arme haben's damit schon leichter, sich den Inhalt der Seiten zu erschließen. Alle Informationen der Seiten müssen als Text verfügbar sein, Schaltflächen brauchen einen „Alt-Tag“. Darunter versteht man die kleinen Textfenster, die sich neben einer Schaltfläche öffnen, die mit dem Mauszeiger berührt wird. Grafikelemente und Animationen (also „bewegte Bilder“) sind für blinde und sehbehinderte Menschen nicht erkennbar. Wer auf seinen Internetseiten Java- oder Flash-Software verwenden will, sollte deshalb dafür sorgen, dass alle (Text-)Informationen auch noch zugänglich sind, wenn diese Programme ausgeschaltet sind.

Klare verständliche Sprache und möglichst wenig englische Begriffe forderte der Medienexperte Zimmermann für alle Internetseiten. Eine Waschmaschine diente ihm als ganz praktisches Anschauungsobjekt. Seit die Bedienfelder bei fast allen Herstellern mit eindeutigen Begriffen wie „Pflegeleicht 40 Grad“, „Spülen“ oder „Abpumpen“ und mit klaren Symbolen versehen sind, ist die Benutzerfreundlichkeit der Haushaltsgeräte aus der Sicht der Verbraucher deutlich gestiegen. Ähnlichen Klartext brauchen, so Zimmermann, auch Internetseiten. Zahlreiche Studien und Tests hätten ergeben dass ein großer Teil der Internetbesucher mit dem Begriff

„Homepage“ nicht wirklich etwas anfangen können. „Startseite“ sagt dasselbe und hilft auch jenen 30 Prozent aller Internetnutzer weiter, die laut Zimmermann nur „schlechte Englischkenntnisse“ oder gar keine haben.

### **Für Gemeinden „Kundenbindung“ garantiert**

Auch Abkürzungen und Fremdworte sollten vermieden werden: Nur ein Bruchteil der Nutzer kann sich unter „Darstellungsoptionen“ wie auf den Internetseiten der Stadt Reutlingen etwas vorstellen oder weiß beispielsweise, dass sich hinter dem Befehlsfeld „FAQ“ auf vielen Startseiten „frequently asked questions“, also schlicht „häufig gestellte Fragen“ und damit praktische Hilfe für die gängigsten Probleme verbergen.

Nutzerfreundlichkeit und Barrierefreiheit – richtig umgesetzt – sind Qualitätsmerkmale. Und garantieren gerade auch Städten und Gemeinden echte „Kundenbindung“. Denn ein kommunales Service-Angebot im virtuellen Netz lebt davon, dass alle Besucher schnell und bequem finden, was sie suchen – ob mit oder ohne Behinderung. Doch gerade für Menschen mit körperlichen oder seelischen Einschränkungen ist ein hürdenfreies Online-Angebot besonders wichtig – verbessert es doch die Möglichkeit, von zuhause aus Behördengänge zu erledigen, sich Informationen zu beschaffen oder Kontakte zu pflegen.

Bundesweit gibt es etwa 155 000 blinde und 500 000 sehbehinderte Menschen. Insgesamt leben in Deutschland rund 6,6 Millionen Menschen, die schwerbehindert sind. Dabei sind die Älteren noch gar nicht mitgerechnet, unter denen die Zahl der Internetnutzer schnell und stetig steigt. Auch oder gerade wenn die Sehkraft oder die Beweglichkeit der Finger nachlässt stellen „hürdenfreie“ kommunale Internetseiten einen neuen, wichtigen Zugang zum Leben in einer Gemeinde dar.

### **Seiten testen, testen, testen...**

Zimmermann empfahl den kommunalen Vertretern unter den Zuhörern, den neuen oder überarbeiteten Internetauftritt zu „testen, testen, testen“. Am besten mit Menschen aus der Zielgruppe, also ganz normalen Bürgern. „Acht bis zehn Testpersonen und eine Computerausstattung von etwa 3000 bis 5000 Euro reichen dazu völlig aus.“ Werde dieser Praxistest begleitet und genau beobachtet, stellen sich, so der Hochschuldozent, schnell die grundlegenden Mängel und „Hürden“ in der Benutzerfreundlichkeit einer Internetseite heraus.

Im Workshop beim DoIT-Kongress waren sich die Referenten mit den zahlreichen Kommunenvertretern in einem weiteren Punkt rasch einig: Eine barrierefreie „Extrawurst“ zu braten, macht keinen Sinn. Anstatt separate Seiten anzubieten, die barrierefrei gestaltet sind, hielten alle Diskussionspartner es für besser, alle Seiten gut zugänglich und für alle nutzbar zu machen. Stefan Berninger verwies auf das Beispiel eines Rathauses: „Es ist immer besser, wenn der Haupteingang barrierefrei ist und nicht ein Seiteneingang irgendwo“. Damit alle rein können. Im virtuellen, barrierefreien Rathaus sogar rund um die Uhr.

### **Tipps zum Weiterlesen**

Wer sich näher mit dem Thema „Barrierefreies Internet“ für Kommunen beschäftigen möchte, für den hat die Autorin des Artikels hier einige Internetadressen zusammengestellt. Unter [www.straubenhardt.de](http://www.straubenhardt.de) findet sich im Netz das Beispiel eines gelungenen barrierefreien Internetauftritts. Die Gemeinde Straubenhardt wurde von Land Baden-Württemberg mit der Auszeichnung „Internetdorf 2003“ bedacht. Näheres über diesen Wettbewerb finden Sie unter [www.internetdorf.de](http://www.internetdorf.de). Informationen und Rat bei der Überprüfung der eigenen Internetseiten bieten die Reutlinger Computer Oldies oder die Initiative „Web for all“, Heidelberg. Informationen gibt es unter [www.reutlinger-computer-oldies.de](http://www.reutlinger-computer-oldies.de) oder unter [www.webforall.info](http://www.webforall.info). Wissenswertes rund um den DoIT-Kongress 2003 in Karlsruhe findet sich unter [www.doit-kongress.de](http://www.doit-kongress.de). Wer sich informieren möchte, was der Gesetzgeber im Behindertengleichstellungsgesetz vom 1. Mai 2002 vorgeschrieben hat zur barrierefreien Gestaltung von Internetauftritten, wird fündig unter folgender Adresse: [www.behindertenbeauftragter.de/gesetzgebung/behindertengleichstellungsgesetz](http://www.behindertenbeauftragter.de/gesetzgebung/behindertengleichstellungsgesetz)