

Rückmeldungen zu Barrieren bei digitalen Angeboten öffentlicher Einrichtungen

IKT-Forum Linz

12.07.2023

Vorstellung des Vortragenden

Lukas Baumann

- ❑ wissenschaftlicher Mitarbeiter
- ❑ Schwerpunkt: digitale Teilhabe
- ❑ [Webseite & Kontakt](#)



Woher kommen die Ergebnisse?

1. Interviews

- 37 Menschen mit Behinderungen
- 25 Mitarbeitende öffentlicher Stellen
- 6 Interessenvertreter:innen
- 4 Expert:innen für digitale Barrierefreiheit

2. Mehrere Workshops (insgesamt mehr als 100 Teilnehmende)

3. Umfrage (45 Einträge aus 12 Ländern ausgewertet)

Inhalt

- ❑ **Barrieren bei digitalen Angeboten öffentlicher Einrichtungen**
- ❑ **Barrieren melden**
- ❑ **Warum gibt es kaum Rückmeldungen?**
- ❑ **Was muss sich verbessern?**

Barrieren bei digitalen Angeboten öffentlicher Einrichtungen

“Haben alle Menschen die Möglichkeit, die Chancen der
Digitalisierung zu nutzen?“

- ❑ Corona-Pandemie: mehr digitale Angebote öffentlicher Einrichtungen
 - **digitale Angebote:** z. B. Internetseiten oder Apps
 - **öffentliche Einrichtungen:** z. B. Behörden und Gerichte
- ❑ Menschen mit Behinderungen nutzen diese Angebote regelmäßig
- ❑ viele digitale Angebote öffentlicher Stellen haben weiterhin
Barrieren

- ❑ **Ziel von Gesetzen:** besseren Zugang zu ermöglichen
- ❑ **Für öffentliche Einrichtungen gilt die Richtlinie zur barrierefreien Webgestaltung** („Web Accessibility Directive“)
 - Mindestanforderungen an die Barrierefreiheit
 - Einhaltung wird beobachtet

Erklärung zur Barrierefreiheit

- Sind die Anforderungen erfüllt?
- Welche Barrieren sind vorhanden?
- Möglichkeit Barrieren zu melden

[https://www.jku.at/
barrierefreiheit/](https://www.jku.at/barrierefreiheit/)

Barrierefreiheitserklärung

1. Erklärung zur Barrierefreiheit

Die Johannes Kepler Universität Linz ist bemüht, ihre Website im Einklang mit dem **Web-Zugänglichkeits-Gesetz (WZG) idgF** zur Umsetzung der **Richtlinie (EU) 2016/2102 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 26. Oktober 2016 über den barrierefreien Zugang zu den Websites und mobilen Anwendungen öffentlicher Stellen** (Amtsblatt L 327 vom 2.12.2016, S. 1) barrierefrei zugänglich zu machen.

Diese Erklärung zur Barrierefreiheit gilt für die Website www.jku.at.



2. Stand der Vereinbarkeit mit den Anforderungen

Diese Website ist wegen der folgenden Unvereinbarkeiten und/oder Ausnahmen teilweise mit Konformitätsstufe AA der "Richtlinien für barrierefreie Webinhalte Web - **WCAG 2.1**" entsprechend der geltenden harmonisierten europäischen Norm „Europäischer Standard EN 301 549 V2.1.2 (2018-08)“ vereinbar.

Die Johannes Kepler Universität Linz hat sich zum Ziel gesetzt, Inhalte, Aufbau und Struktur von www.jku.at bis Ende 2023 derart zu gestalten, dass eine Zertifizierung auf Basis WACA erfolgen könnte.



3. Nicht barrierefreie Inhalte

Die nachstehend angeführten Inhalte sind aus den folgenden Gründen nicht barrierefrei:

- a) Unvereinbarkeit mit den Barrierefreiheitsbestimmungen

Barrieren melden (1/2)



Formular



Telefon



Live video chat



E-Mail



Live chat



Sprachnachricht

Idealerweise: Eine Kombination der verschiedenen
Möglichkeiten

Barrieren melden (2/2)

5. Feedback und Kontaktangaben

Die Inhalte und technische Basis der Website werden laufend weiterentwickelt. Dabei ist uns die Bedienbarkeit und Zugänglichkeit ein großes Anliegen.

Wenn Ihnen Barrieren auffallen, die Sie an der Benutzung unserer Website behindern – Probleme bzw. Mängel in Bezug auf die Einhaltung der Barrierefreiheitsanforderungen – so bitten wir Sie, uns diese per E Mail mitzuteilen.

Sämtliche Mitteilungen und Anregungen senden Sie bitte an website@jku.at mit dem Betreff "Meldung einer Barriere in der Website jku.at". Bitte beschreiben Sie das Problem und führen Sie die URL(s) der betroffenen Webseite oder des Dokuments an.

Kontakt

Johannes Kepler Universität Linz
Altenberger Straße 69
4040 Linz
E-Mail: website@jku.at

[https://www.jku.at/
barrierefreiheit/](https://www.jku.at/barrierefreiheit/)

Anfang 2020 bis Mitte 2021

25 Rückmeldungen in
Österreich

kein überwachtes digitales
Angebot erfüllt gleichzeitig
alle geforderten
Anforderungen

Warum gibt es kaum Rückmeldungen?

„Wissen ist Macht“

- Ich muss wissen, dass ich ein Recht habe Barrieren zu melden
- Ich muss wissen, dass es die Möglichkeit gibt, Barrieren zu melden

Rückmeldemechanismus finden & nutzen

- Nutzende finden den Rückmeldemechanismus nicht
- Der Rückmeldemechanismus ist schwierig zu nutzen

Zustand des Feedbackmechanismus

- ❑ häufig kaum bis gar keine Erfahrungen mit Mechanismus & Feedback bei öffentlichen Einrichtungen

“[...] viele öffentliche Stellen [haben] noch keinen Feedbackmechanismus [...], weil sie gar nicht wissen, dass sie darunter fallen [...] und aber auch die Betroffenen selbst gar nicht auf die Idee kommen, einzufordern, dass dort ja ein Feedbackmechanismus sein muss [...]” (Mitarbeitende ÖE).

- ❑ unterschiedliche Voraussetzungen (technische Möglichkeiten, Kompetenzen, Bereitschaft, ...)

Erfahrungen und Einstellungen

- Nutzenden Wissen nicht wie man Barrieren meldet
- Unsicherheit: „verstößt die Barriere gegen ein Gesetz?“
- fehlende Motivation

“[...] Es wird so ein bisschen als persönliches Versagen vielleicht gesehen, wenn man sagt, ich habe da eine Barriere und da komme ich nicht dran vorbei[...] alles, was irgendwie mit Mehraufwand machbar war, da wurde gesagt ‘Nein, ich habe keine Probleme. Ich komme klar, ich kann das schon’ [...]” (Barrierefreiheitsexpert:in).

Voraussetzung für eine gelungene Umsetzung (1/2)

- ❑ Grundvoraussetzung: Technische Aspekte
- ❑ Die Kommunikation und das Auftreten des digitalen Angebots der öffentlichen Stelle ist besonders wichtig
 - Voraussetzung für Vertrauen
 - Einfluss auf die Motivation

Voraussetzung für eine gelungene Umsetzung (2/2)

- ❑ “[...]und wenn dann keine Reaktion von dem Gegenüber kommt, [...] dann denke ich ‘ja, ich werde ja sowieso nicht ernst genommen, meine Stimme wird ja sowieso nicht gehört, es wird ja sowieso nichts verbessert’” (Mitarbeitende IV).
- ❑ “[...] Wenn es nicht bekannt ist und wenn es versteckt auf den Webseiten ist, dann macht es eher den Eindruck, als ob es gar nicht erwünscht ist das Feedback [...]” (Mitarbeitende IV).

Was muss sich verbessern?

1. Barrieren melden einfacher machen

- ❑ Beispiele für gute Umsetzung verbreiten
 - [Best Practice Repository \(englisch\)](#)

- ❑ Schulungsmöglichkeiten anbieten
 - [Projekt: Teilhabe 4.0](#)

2. Endnutzende befähigen und motivieren, ihr Recht

Barrieren zu melden, zu nutzen (1/2)

- ❑ **Schulungsmöglichkeiten anbieten**
 - [Projekt: UPowerWAD \(englisch\)](#)
 - [Projekt: Digitale Barrieren melden \(DBSV\)](#)

- ❑ **Endnutzende motivieren**

2. Endnutzende befähigen und motivieren, ihr Recht

Barrieren zu melden, zu nutzen (2/2)

“[...] Zum Beispiel, dass man da andere Menschen mit Behinderungen sprechen lässt, mit [...] Zitaten oder in [...] Videos und die sagen ‘Ich habe mich schon mal an einem Feedbackprozess beteiligt. Vorher habe ich die Webseite meiner Stadt gar nicht verstanden und oder konnte das gar nicht lesen und dadurch konnte ich gar keine Gelder beantragen. Und jetzt habe ich den Feedbackprozess benutzt und jetzt verstehe ich das endlich und jetzt konnte ich die Gelder beantragen.’” (Mitarbeitende IV).

3. Rolle der Interessenvertretung?

- Menschen aufklären
- Menschen sensibilisieren
- Menschen aktiv dazu aufzufordern

“[...] Das ist glaube ich das Problem, dass man häufig nicht glaubt, dass damit irgendwie wirklich was verbunden ist. Weil es gibt ja irgendwie 1 Millionen Feedbackmöglichkeiten [...] und man denkt dann ‘okay, das geht jetzt direkt in den Papierkorb’ [...] aber dieser Aufwand lohnt sich, weil du die Barrierefreiheit dieser Website beeinflussen kannst [...]. Es kann einen positiven Impact haben, vor allem, wenn möglichst viele Leute da Feedback einreichen. [J]e mehr Leute daran teilnehmen, desto größer ist der Druck, sozusagen auf die Institution, darauf sinnvoll zu reagieren [...]”
(Barrierefreiheitsexpert:in).

Vielen Dank für die Aufmerksamkeit!

Session "Barrierefreies Webdesign":

**UPowerWAD – Teilhabe und Stärkung von Menschen mit Behinderungen
im Kontext der Ziele der `Web Accessibility Directive`**

Uhrzeit: 16:00 – 17:30Uhr

Raum: BR3

Literaturverzeichnis (1/2)

- ❑ D’Onofrio, S. & Stucki, T. (2021). Digital Public Services. Bausteine der digitalen Transformation im öffentlichen Sektor. HMD Praxis der Wirtschaftsinformatik, 58(5), 958–977. [Link](#)
- ❑ Europäische Kommission. (2020). The evaluation of implementation costs and future effects of the Web Accessibility Directive. Final Report. [Link](#)
- ❑ Europäische Kommission. (2022a). Web Accessibility. [Link](#)
- ❑ Europäische Kommission. (2022b). Web Accessibility Directive - Monitoring reports. [Link](#)

Literaturverzeichnis

- ❑ FFG (2021). Digitales Zugänglich Machen. Bericht zu Österreichs digitaler Barrierefreiheit. [Link](#)
- ❑ Initiative D21. (2020). *eGovernment MONITOR 2020*. [Link](#)
- ❑ Initiative D21. (2022). *D21-Digital-Index 2021/2022: Jährliches Lagebild zur digitalen Gesellschaft*. [Link](#)
- ❑ United Nations. (2022). *E-GOVERNMENT SURVEY 2022: The future of digital government*. UNITED NATIONS. [Link](#)
- ❑ UPowerWAD. (2022a). *UPower WAD*. [Link](#)