

## Infomationsdefizite, fehlende Planungs- und Rechtssicherheit

# Barrierefreies Informationsdesign – Internet auf Krankenschein?

◆ von Andreas K. Bittner

Zusammen mit der Medienagentur denkwerk, dem Fraunhoferinstitut (FIT) und dem Accessibility-Experten Tomas Caspers (u.a. „Aktion Mensch“) hat der AMC Assekuranz Marketing Circle eine umfangreiche Benchmarking-Studie zum Barrierefreien Informationsdesign durchgeführt. Getestet wurden die Internetauftritte von 29 Gesetzlichen Krankenkassen (GKV). Dies entspricht den digitalen Angeboten für über 85 Prozent der pflichtversicherten Mitglieder in Deutschland.

**B**arrierefreies Informationsdesign ist ein Schnittstellenthema mit komplexen juristischen, kommerziellen, technischen und gesellschaftspolitischen Aspekten. Die Umsetzung ist kein Projekt, das „gestemmt“ werden kann, sondern ein laufender Bewußtseins- und Qualitätsprozeß. Im folgenden beantworten wir 7 häufig gestellte Fragen.

## 7 Antworten zum Barrierefreien Internet

### 1. Wo kommt der Begriff Barrierefreiheit eigentlich her?

Barrierefreiheit ist seit Juli 2002 eine zentrale Forderung des Behindertengleichstellungsgesetzes (BGG), das das verfassungsrechtliche Gebot der Anti-Diskriminierung umsetzt. Dies gilt nicht nur für Gebäude, Busse oder Bahnen, sondern auch für Informations- und Kommunikationssysteme. Die gesetzlichen Anforderungen sind in der BITV, der Barrierefreien Informationstechnik-Verordnung detailliert geregelt.

### 2. Warum wird Barrierefreiheit oft negativ interpretiert?

Der ursprünglich englische Begriff der Accessibility fordert mehr Zugänglichkeit und meint hiermit einen Prozeß, der allen Menschen die Chancen und Optionen des Internet eröffnet. Sehr positiv! Die deutsche Interpretation der Barrierefreiheit macht aus dieser Chance ein Problem. Sie verabsolutiert ein erstrebenswertes gesellschaftliches Ziel und reduziert das Thema zugleich auf seinen behindertenpolitischen Teilaspekt. Dies in Verbindung mit technisch komplexen und verquast formulierten juristischen Anforderungen erzeugt bei vielen Menschen zunächst eine Abwehrhaltung.

## ◆ Studie GKV-online: Wichtige Ergebnisse

**Die Ergebnisse der Studie zur Barrierefreiheit, Kundenfreundlichkeit und Service-Orientierung der gesetzlichen Krankenkassen im Internet wurden den Teilnehmern in individuellen Workshops präsentiert. Detailliertere Ergebnisse und Fehlerreports sind anonymisiert**

- Die GKV-Landschaft im Internet ist reich an Barrieren. Die Hälfte der Probleme kann relativ einfach beseitigt werden.
- Die Studie zur Barrierefreiheit legte vielfältige allgemeine Qualitätsdefizite offen.
- Es gibt erhebliche Informationsdefizite bei Anbietern und Agenturen.
- Es herrscht große Verunsicherung. Gesetzliche Regelungen, pragmatische Umsetzungsmöglichkeiten, Nutzen und Kosten werden falsch eingeschätzt.
- Redaktionssysteme (CMS) erweisen sich als zentrales Problem bei der Umsetzung.

Fazit: Barrierefreiheit wird (noch) nicht als kontinuierlicher Qualitätsprozeß begriffen, der Menschen mit Behinderungen, Senioren und im Grunde allen Internetnutzern wahrnehmbare Vorteile sowie positive Online-Erfahrungen bringt.

### 3. Wie kann das komplexe Phänomen Barrierefreiheit besser verstanden werden?

Der erste Schritt ist eine Sensibilisierung für vorhandene Barrieren, die es für Menschen mit Behinderungen, Senioren und vermeintliche Normalsurfer gibt. Das gelingt am besten durch alltägliche Beispiele und simple Demonstrationen. Aha-Ergebnis: Tatsächlich sind die meisten Internet-Nutzer allenfalls temporär nicht-behindert.

Der zweite Schritt ist ein Verständnis für die unterschiedlichen Dimensionen der Barrierefreiheit.

- ◆ **Standardkonformität**, also valider HTML-Code und CSS-Design. Dies ist nicht nur das Fundament für barriere-ärmere Websites, sondern schlicht die Basis einer modernen, flexiblen und zukunftsorientierten Web-Entwicklung.
- ◆ **Zugänglichkeit (Accessibility)** berücksichtigt die Realität unterschiedlicher Nutzergruppen und Nutzungskontexte. Anders gesagt: Verschiedene Browser und Betriebssysteme, unterschiedliche Bandbreiten, Monitorgrößen und Endgeräte, verschiedene Darstellungsformen (Druckversion, vorgelesenes Internet). Unterschiedliche sensorische, motorische oder kognitive persönliche Einschränkungen.
- ◆ **Usability**. Eine wesentliche Barriere stellt die mangelnde Gebrauchstauglichkeit vieler Internetauftritte dar. Navigation, Orientierung, konsistente Nutzerführung, bedürfnisorientierte Einstiege. Auf diesen unterschätzten Aspekt für kommerzielle Websites geht der folgende Artikel von Benno Klaas näher ein.
- ◆ **Verständlichkeit / Einfache Sprache**. Genauso wie Usability-Kriterien ein Teil der gesetzlichen Anforderungen der BITV. Gerade im Behörden- und Assekuranzumfeld gibt es beachtliche redaktionelle Defizite. Hier wird deutlich, daß Barrieren nicht nur technischer, sondern auch inhaltlicher Art sein können. Frustration und Transaktionsabbruch sind die häufige Folge.
- ◆ **Design**. In der öffentlichen Wahrnehmung wird Barrierefreiheit oft mit „blindengerecht“ gleichgesetzt. Daher kommt das Mißverständnis „barrierefrei“ sei langweilig, normiert, textlastig, designfrei - kurz Internet auf Krankenschein. Die Bedeutung des klassischen (Informations)Designs für die Reduzierung von Barrieren wird oft unter- oder gar geringgeschätzt. Vergessen wird dabei die wichtige vermittelnde Rolle von Design sowie die strukturierende Funktion von Typographie, Zeilen- und Textlänge, „sprechenden“ Symbolen oder eine emotionale Ansprache.

Soweit eine Aufzählung der wesentlichen Dimensionen einer umfassend verstandenen Barrierefreiheit. Die legal-definierten Anforderungen der BITV kommen dann erst ganz zum Schluß. Denn sie betreffen zunächst nur staatliche Behörden.

### 4. Wen geht das Thema Barrierefreiheit etwas an?

- ◆ **Jeden Besucher** einer Website, der sich in der Nutzung eingeschränkt fühlt.
- ◆ **Jeden Anbieter**, der verstanden hat, daß eine allgemein zugängliche und gebrauchstaugliche Internetpräsenz eine

Frage von inhaltlicher Kompetenz, Qualitätsbewußtsein, Zielgruppenorientierung und Reichweitenmaximierung ist.

- ◆ **Jeden Dienstleister**, der verstanden hat, daß eine standardkonforme, zugängliche und barriere-ärmere Internetpräsenz eine Frage von technischer Kompetenz, Qualitätsbewußtsein, Zielgruppenorientierung und zukunftsorientierter Web-Entwicklung ist.
- ◆ **Alle Bundesbehörden** ab Ende 2005, da sie gesetzlich zur Barrierefreiheit verpflichtet sind. Sowie alle **Landesbehörden und Kommunen**, wahrscheinlich bis 2008, wenn die deutsche Kleinstaaterei bis dahin 17 Gleichstellungsgesetze und 16 dazugehörige Landes-BITVs verabschiedet hat!

### 5. Gibt es verlässliche Testverfahren, einen TÜV für Barrierefreiheit oder amtliche Zertifikate?

Barrierefreiheit ist derzeit ein Modethema, mit dem sich Geld verdienen läßt. Hauptgrund: Die vorherrschende Verunsicherung. Es gibt eine wachsende Zahl von Testverfahren, die jedoch alle nur Teilaspekte abprüfen können. Für die Studie GKV-online haben wir uns für ein kombiniertes Verfahren aus automatisierter und manueller Prüfung entschieden. Ergänzt um den „informierten Augenschein“ von Accessibility-Experten. Bewußt wollen wir damit die Qualitätssicherung und den schrittweisen Abbau von Barrieren unterstützen. Nochmal: Die totale Freiheit von Barrieren, Rechtssicherheit oder gar die zertifizierte Barrierefreiheit kann kein Prüfverfahren leisten.

Dennoch werden zunehmend Gütesiegel und Barrierefreiheits-Zertifikate „verliehen“. Zum Teil gegen horrenden Gebühren. Warum diese Praxis aus unserer Sicht abzulehnen sind:

- ◆ Die BITV enthält keinen Prüflitfad. Es gibt keinen amtlichen Barriere-TÜV.  
Konsequenz: Damit kann es auch keine rechtssichere Zertifizierung geben.
- ◆ Die BITV ist veraltet und enthält viele Widersprüche. Nutzer und Nutzungskontexte sind extrem unterschiedlich. Individuelle Einschränkungen sind zu vielfältig.  
Konsequenz: Selbst bei bestem Willen und vorbildlichem Einsatz ist absolute Barrierefreiheit nicht zu erzielen.
- ◆ Das Internet ist ein extrem innovatives, dynamisches Medium.  
Konsequenz: Ein Testergebnis kann immer nur eine Momentaufnahme sein.
- ◆ Eine Website speist sich aus unterschiedlichsten Quellen, die vom Anbieter nicht immer beeinflussbar sind. Beispiele: Externe Content-Lieferanten, Tarifrechner, Spiele oder Werbung. Zunehmend wird erkannt, daß heutige Redaktionssysteme (CMS) ein Problem bei der Umsetzung von standardkonformen, barriere-reduzierten Dokumenten sind. Hinzu kommt der menschliche Faktor. Der Online-Redakteur als Barrikadenbauer.  
Konsequenz: Die Ursache vieler Regelverstöße liegt gar nicht beim Anbieter selbst.

6. Welche Vorteile bietet Barrierefreiheit für die Assekuranz?

Eingebaute Standardkonformität, bessere Zugänglichkeit und Gebrauchstauglichkeit, Offenheit für unterschiedliche Nutzer, Nutzungskontexte und Ausgabegeräte, Reichweitenmaximierung (demographischer Wandel!), Image-Effekte, Vorwegnahme künftiger rechtlicher Regelungen (Stichwort: Zivilrechtliches Anti-Diskriminierungsgesetz).

7. Wie kann ich mehr zum Thema Barrierefreies Internet erfahren?

- ◆ In der **Werkstatt Barrierefreies Internet: Fakten und Fiktion** auf dem 21. AMC-Meeting am 9. Dezember 2004 im swissôtel Neuss / Düsseldorf. Kostenlos für AMC-Mitglieder!
- ◆ In der **Basisstudie GKV-online**, die den aktuellen Stand der Debatte reflektiert, sowie alle oben gestellten Fragen ausführlich beantwortet. Kostenpflichtig.
- ◆ Durch einen ausführlichen Barrier-Check mit individuellem Workshop. Eine Standortbestimmung zur Barrierefreiheit der eigenen Internetpräsenz. Ab sofort bietet der AMC Assekuranz Marketing Circle mit seinen Kooperationspartnern ein speziell entwickeltes Benchmarking für Versicherungsunternehmen an. **Assekuranz-online. Referenztest zur Barrierefreiheit, Kundenfreundlichkeit und Service-Orientierung der Assekuranz im Internet.**

**Weitere Informationen**

AMC-Werkstatt am 9. Dezember 2004  
Kontakt: <http://barrierefreiheit.amc-forum.de>

Studie GKVonline  
<http://gkv-online.denkwerk.com>

Einfach und alles zum Thema Barrierefreiheit  
<http://www.einfach-fuer-alle.de>

Regeln und Referenzen ohne Schnick-Schnack  
<http://www.barrierefreies-webdesign.de>

**Assekuranz-online. Referenztest zur Barrierefreiheit, Kundenfreundlichkeit und Service-Orientierung im Internet.**

Kontakt: [bittner@amc-forum.de](mailto:bittner@amc-forum.de)

**Autor**



Dr. Andreas K. Bittner  
Koordinator GKV-online

[bittner@amc-forum.de](mailto:bittner@amc-forum.de)

Jan Eric Hellbusch

# Barrierefreies Webdesign

Praxishandbuch für Webgestaltung und grafische Programmoberflächen

Hrsg. von Christian Bühler, AbI



2004, 396 Seiten,  
Broschur mit CD,  
incl. Farbteil  
€ 44,00 (D)  
ISBN 3-89864-260-7

Das Buch bezieht sich auf die 2002 gesetzlich vorgeschriebenen Richtlinien der BITV (Internet, Barrierefreiheit, Barrierefreies Webdesign) und präsentiert eine Fülle von illustrierten Gestaltungs- und Programmierbeispielen. Es bietet technische Grundlagen und Arbeitshilfen zur praktischen Umsetzung der gesetzlichen Standards und richtet sich in erster Linie an Webentwickler, Programmierer und Informatiker, aber auch an Grafiker und Designer.

Bei den Lesern werden Kenntnisse aus dem Bereich des Webdesign: HTML, CSS und PC vorausgesetzt. Das Buch basiert auf einer Vielzahl von Fortbildungsveranstaltungen und Beratungen der Autoren, die von den Partnern des Aktionsbündnis durchgeführt wurden. Das Buch dient den Lesern als Grundlagen- oder Nachschlagewerk sowie als praktisches Handbuch. Es wird außerdem durch eine Begleit-CD praktische Hilfe bieten.



Ringstraße 19  
69115 Heidelberg  
fon 0 62 21/14 83 40  
fax 0 62 21/14 83 99  
e-mail [hallo@dpunkt.de](mailto:hallo@dpunkt.de)  
<http://www.dpunkt.de>

**Usability – zu wenig beachtet in der Diskussion um ein barrierefreies Internet**

# Schwestern im Geiste

◆ von Benno Klaas

Gebrauchstauglichkeit ist eine zentrale Dimension der Barrierefreiheit, die in der aktuellen Diskussion viel zu wenig beachtet wird. Vielleicht liegt dies daran, daß die gesetzliche Grundlage zur Barrierefreiheit, bekannt als BITV (Barrierefreie Informationstechnik-Verordnung), die Gebrauchstauglichkeit nur am Rande streift. Dabei sollte gerade die Gebrauchstauglichkeit (oder Usability) jedem Webseiten-Betreiber ein zentrales Anliegen sein. Sie entscheidet letztlich darüber, ob der Nutzer das findet, was er sucht. Also, ob ein Internetauftritt seinen Zweck erfüllt. Dies gilt selbstverständlich auch für die Internetpräsenzen von Versicherungsunternehmen.

**B**arrierefreiheit wird oft mit Behindertenfreundlichkeit gleichgesetzt. Die BITV hat an dieser Einschätzung einen wichtigen Anteil. Sie definiert nämlich in erster Linie technische Anforderungen, die die Web-Nutzung für Menschen mit Behinderungen erleichtern oder überhaupt ermöglichen sollen. Diese detaillierten technischen Anforderungen sind zwar wichtige Voraussetzungen für barrierefreie Webseiten, sie werden aber dem komplexen Querschnittsthema Barrierefreiheit nicht gerecht: denn das geht weit über den derzeit gesetzlich geregelten Rahmen hinaus. Für die Barrierefreiheit sind neben den technischen auch wahrnehmungs-psychologische und ästhetische Kategorien zu beachten. Barrierefreiheit ist also im Grunde ein Sammelbegriff, der viele schon länger bekannte Konzepte zusammenführt und in sich vereint.

## **Gebrauchstauglichkeit im Fokus**

„Studien zum Nutzerverhalten von Webseiten haben gezeigt, daß es eine geringe Toleranz für schwierige Designs oder langsam aufbauende Dokumente gibt. Die Menschen möchten nicht warten. Und sie wollen den Gebrauch einer Website nicht erst erlernen müssen. Es gibt keinen Trainingskurs oder ein Handbuch für eine Webseite. Der Nutzer muß das grundlegende Konzept einer Seite unmittelbar verstehen, nachdem er die Seite „gescannt“ hat. Das darf höchstens ein paar Sekunden dauern.“ Soweit der Vordenker der Gebrauchstauglichkeit, Usability-Guru Jakob Nielsen.

Die einschlägige Norm für Gebrauchstauglichkeit (DIN ISO 9241) beschreibt diese als „das Ausmaß, in dem ein Produkt durch bestimmte Benutzer in einem bestimmten Nutzungs-

kontext genutzt werden kann, um bestimmte Ziele effektiv, effizient und zufriedenstellend zu erreichen.“ Sie geht damit inhaltlich weit über Zugänglichkeit oder technische Aspekte der Barrierefreiheit hinaus: Hier wird zudem deutlich, daß der Nutzer (fast immer) konkrete Ziele verfolgt, die er mit Hilfe der Webseiten zu erreichen hofft. Es geht also nicht nur um Zugänglichkeit, sondern auch um den Nutzen des Zugangs.

## **Dimensionen der Gebrauchstauglichkeit**

Die Gebrauchstauglichkeit einer Website umfaßt mehrere Faktoren, die erst in ihrer Kombination die Zufriedenheit des Nutzers mit einem Internetangebot entscheidend beeinflussen.

### **Struktur und Navigation**

Struktur und Navigation unterstützen den Nutzer beim Auffinden relevanter Inhalte und Funktionen. Sie helfen ihm, die Übersicht über das Angebot zu erlangen. Im Idealfall machen sie die Vielfalt verfügbar und stellen dazu Werkzeuge zum Auffinden spezifischer Information bereit. Zentrales Ziel muß es sein, unterschiedliche Herangehensweisen an die Webseiten zu unterstützen.

### **Informationsdesign**

Das Informationsdesign stellt die Schnittstelle zwischen Nutzer und Webseiten dar. Ein gutes Informationsdesign bietet Übersichtlichkeit, Gewichtung und Verständlichkeit. Es schafft Klarheit, Konsistenz und Wiedererkennbarkeit.

### Interaktivität

läßt sich auch beschreiben als Dialogfähigkeit der Internetseite. Dabei sollte der Dialog sowohl online als auch „offline“ unterstützt werden, durch Kontaktpersonen, Kontaktformulare, Dialogfunktionen, ggf. Beratungsfunktionen etc.

### Information

Webseiten enthalten oft eine Menge an Informationen, die viele 1000 Buchseiten Platz füllen würden. Wichtig ist, daß die enthaltene Information einen tatsächlichen Wert darstellt. Neben dem Vorhandensein der für die Barrierefreiheit geforderten Formate ist zu beachten, daß die Inhalte themenrelevant und aktuell sowie in der Informationsbreite und -tiefe der Zielgruppe angemessen sind. Das gilt auch für Textqualität und -verständlichkeit.

### Service und Prozesse

Über das Internet lassen sich bereits viele Prozesse abbilden: so werden Stammdaten von den Kunden selber aktualisiert, Angebote angefragt, Verträge abgeschlossen. Anforderungen an die angebotenen Prozesse sind: Aufgabenangemessenheit, Selbstbeschreibungsfähigkeit, Steuerbarkeit, Erwartungskonformität und Fehlertoleranz.

## Die Studie GKV-online: Alle Dimensionen der Barrierefreiheit

Die von denkwerk in Zusammenarbeit mit dem AMC und dem Fraunhofer Institut (FIT) durchgeführte Studie „GKV-online“ möchte zunächst das Problembewußtsein für die unterschiedlichen Dimensionen der Barrierefreiheit schärfen und gute Gründe für standardkonforme, zugängliche, gebrauchstaugliche Internetpräsenzen liefern. Damit geht die Studie weit über die legal-definierten Aspekte der Barrierefreiheit hinaus. Sie liefert Webseiten-Betreibern, die (noch) nicht von gesetzlichen Auflagen betroffen sind, praxistaugliche Informationen zum Stand der Dinge auf der eigenen Internetpräsenz und im (anonymen) Vergleich mit den Marktbegleitern.

Untersucht wurden die Internetseiten von 29 gesetzlichen Krankenversicherungen. Im Unterschied zu der ebenfalls durchgeführten Prüfung der Zugänglichkeit (Accessibility) wurde bei der Prüfung der Gebrauchstauglichkeit auch bewertet, inwiefern und in welcher Qualität die Internetangebote dem Nutzer sinnvolle und relevante Inhalte und Funktionen zur Verfügung stellen. Die Ergebnisse waren im übrigen sehr gemischt.

Dieser Branchenvergleich wird nun auf Websites von Individualversicherern ausgeweitet. Interessierte Unternehmen können weitere Informationen zu einer Teilnahme beim Autor anfordern.

## Die Ergebnisse der Studie in Kurzform

- ◆ Unklare Strukturen und Navigation stechen bei vielen Anbietern hervor.
- ◆ Verwirrendes Informationdesign tut ein Übriges, um den Besucher der Webseiten zu verwirren.
- ◆ Dadurch wird der z. T. sehr gute Inhalt schwer auffindbar und gelangt nicht bis zum Nutzer.
- ◆ Durchaus positiv zu werten ist die Interaktivität der untersuchten Seiten – allerdings unter dem Vorbehalt, daß viele Funktionen nur schwer zu finden sind.

## Links und Literatur

- ◆ Nielsen, Jakob, Designing Web Usability: The Practice of Simplicity, Indianapolis 1999, siehe auch <http://www.useit.com>
- ◆ Web-Usability-Index der Universität Saarland und der University of Missouri-Columbia, im Internet: <http://usability.is.uni-sb.de/index.php>
- ◆ Fleming, Jennifer: Web Navigation – Designing the User Experience, Beijing 1998
- ◆ Manhartsberger, Martin u. Musil, Sabine: Web Usability – das Prinzip des Vertrauens, Bonn 2001
- ◆ Morville, Peter u. Rosenfeld, Louis, Information Architecture for the World Wide Web, Beijing 1998

## Autor



Benno Klaas  
Consultant Projektmanagement/  
Qualitätssicherung

[benno.klaas@denkwerk.com](mailto:benno.klaas@denkwerk.com)