



#LeichtOnline

Lebenshilfe Hamburg

Auswertung einer Online-Befragung



**Digitale Barrierefreiheit für
Menschen mit geistiger Behinderung**
Herausforderungen und Bedarfe aus Sicht
von Web-Entwickler*innen und Betreibern
von Webseiten

Beauftragt durch:
Lebenshilfe Hamburg

Univation – Institut für Evaluation
Dr. Beywl & Associates GmbH

Berlin, im Dezember 2024



Autor*innen:

Lena Köhler
Rico Schnathorst

Unter Mitarbeit von:
Niobe Osius

Impressum

Univation – Institut für Evaluation
Dr. Beywl & Associates GmbH
Hohenstaufenring 63
50674 Köln

Tel.: 0221 4248071
www.univation.org

Information zu den Inhalten/Ergebnissen:
lena.koehler@univation.org

Unser Eval-Wiki erklärt Ihnen die Fachbegriffe der Evaluation: www.eval-wiki.org



Inhalt

1	Vorwort	5
2	Zum Projekt #LeichtOnline.....	6
3	Hintergrund der Befragung.....	7
3.1	Erkenntnisinteresse.....	7
3.2	Fragestellungen.....	7
4	Umsetzung der Befragung.....	8
4.1	Methodisches Vorgehen.....	8
4.2	Auswahl der Datengebenden.....	8
4.3	Datenauswertung	9
5	Teilnehmende an der Befragung.....	10
5.1	Beruflicher Kontext.....	10
5.2	Kontakt zu Menschen mit geistigen und/oder Lernbehinderungen.....	11
6	Einschätzungen zur digitalen Barrierefreiheit	12
6.1	Zugänglichkeit und Nutzung digitaler Angebote.....	12
6.2	Relevanz digitaler Barrierefreiheit im beruflichen Kontext.....	14
7	Erfahrungen im Bereich der digitalen Barrierefreiheit (allgemein)	17
7.1	Maßnahmen der digitalen Barrierefreiheit	17
7.2	Umsetzung von Usability-Tests	18
8	Herausforderungen bei der Umsetzung digitaler Barrierefreiheit für Menschen mit geistigen oder Lernbehinderungen	20
9	Informations- und Unterstützungsbedarfe	22
9.1	Bedarf an Informationen.....	22
9.2	Geplante Produkte und Angebote von #LeichtOnline.....	26
10	Nachfrage nach barrierefreien Lösungen	29
11	Abschließende Anmerkungen	30
12	Schlussfolgerungen	31

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Rollen der Teilnehmenden, n = 161	10
Abbildung 2: Kontakt zu Menschen mit geistigen oder Lernbehinderungen, n=152	11
Abbildung 3: Einschätzung der Zugänglichkeit und Nutzung digitaler Angebote durch die Zielgruppe	12
Abbildung 4: Einschätzung der Relevanz digitaler Barrierefreiheit für den beruflichen Kontext, n=138.....	15
Abbildung 5: Erfahrungen in der Gestaltung barrierefreier Webseiten oder Apps, n=137	17
Abbildung 6: umgesetzte Maßnahmen zur Barrierefreiheit, n=85	18
Abbildung 7: Erfahrungen mit Usability-Tests, um digitale Barrierefreiheit sicherzustellen, n=84.....	19
Abbildung 8: Art der Behinderung der Teilnehmenden an den Usability-Tests, n=51	19
Abbildung 9: Herausforderungen bei der Umsetzung von Barrierefreiheit	21
Abbildung 10: Informationsbedarfe zur Umsetzung digitaler Barrierefreiheit, n=135.....	22
Abbildung 11: Produkte von #LeichtOnline, die genutzt werden würden, n=132	26
Abbildung 12: Anforderungen an Leitfäden.....	27
Abbildung 13: Anforderungen an Schulungsangebote	28
Abbildung 14: Anforderungen an Beratungsleistungen.....	29
Abbildung 15: Bewertung der Nachfrage nach Lösungen für digitale Barrierefreiheit	30

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Zusammenhang zwischen der Kontakthäufigkeit und der Bewertung der Aussage "Menschen mit geistigen oder Lernbehinderungen nutzen regelmäßig digitale Angebote.....	13
Tabelle 2: Zusammenhang zwischen der Kontakthäufigkeit und der Bewertung der Aussage " Menschen mit geistigen oder Lernbehinderungen haben Schwierigkeiten, digitale Angebote zu nutzen."	13
Tabelle 3: Zusammenhang zwischen der Kontakthäufigkeit und der Bewertung der Aussage ""Es gibt ausreichend barrierefreie digitale Angebote, die den Bedarfen von Menschen mit geistigen oder Lernbehinderungen gerecht werden."	14
Tabelle 4: Zusammenhang zwischen der Kontakthäufigkeit und der Bewertung der Aussage " Die Anforderungen nach BITV 2.0 sind ausreichend, um den Bedarfen von Menschen mit geistigen oder Lernbehinderungen gerecht zu werden."	14
Tabelle 5: Zusammenhang zwischen beruflicher Rolle und Relevanz digitaler Barrierefreiheit im Arbeitskontext.....	15
Tabelle 6: Zusammenhang zwischen Zielgruppenkontakt und Relevanz digitaler Barrierefreiheit im Arbeitskontext.....	16

Hinweis zur Barrierefreiheit: Tabellen und Diagramme in diesem Dokument sind nicht screen-reader-kompatibel, Inhalt und Werte werden aber im Text wiedergegeben.

1 Vorwort

Die Digitalisierung prägt zunehmend unser Leben und eröffnet vielfältige Chancen zur gesellschaftlichen Teilhabe. Doch für Menschen mit Lernbehinderungen bleibt der Zugang zu digitalen Angeboten oft mit erheblichen Hürden verbunden. Digitale Barrierefreiheit ist daher keine Frage des „Extras“, sondern eine grundlegende Voraussetzung für eine inklusive Gesellschaft und selbstbestimmte Teilhabe.

Mit unserer Online-Befragung haben wir die Perspektiven und Herausforderungen von Web- und App-Entwicklerinnen sowie Betreiber*innen digitaler Angebote im Hinblick auf Barrierefreiheit in den Blick genommen. Ziel war es, den aktuellen Stand digitaler Barrierefreiheit zu erfassen, Informationsbedarfe zu ermitteln und Lösungsansätze für eine stärkere Berücksichtigung der Bedarfe von Menschen mit Lernbehinderungen zu entwickeln.

Die Ergebnisse zeigen: Viele Akteur*innen sind sich der Problematik bewusst, stoßen jedoch auf Herausforderungen, die nicht allein technischer Natur sind. Insbesondere fehlt es oft an klaren Aufträgen, ausreichend Ressourcen und konkreten Umsetzungshilfen. Gleichzeitig wird deutlich, dass die Nachfrage nach barrierefreien Lösungen wächst – und damit auch die Verantwortung, diesen Bedarf zu decken.

Wir möchten uns bei allen Teilnehmenden der Befragung herzlich bedanken. Ihre Rückmeldungen liefern wertvolle Einblicke und bilden die Grundlage für die weitere Entwicklung praxisnaher Leitfäden, Schulungen und Beratungsangebote, die wir im Rahmen unseres Projekts #LeichtOnline erarbeiten.

Wir hoffen, dass die vorliegende Auswertung nicht nur zur Sensibilisierung für die Relevanz digitaler Barrierefreiheit beiträgt, sondern auch als Anstoß dient, gemeinsam konkrete Maßnahmen zu ergreifen. Denn digitale Teilhabe sollte für alle möglich sein – ohne Barrieren, ohne Ausnahmen.



Natascha Dönges

Für die Geschäftsführung



Britt Jensen

Für das Projekt #LeichtOnline



Susanne Zornow

2 Zum Projekt #LeichtOnline



Das Projekt #LeichtOnline setzt sich für digitale Barrierefreiheit für Menschen mit Lernbehinderung und geistiger Behinderung ein. Unser Ziel ist es, digitale Angebote so zu gestalten, dass sie für alle zugänglich und nutzbar sind – unabhängig von individuellen Fähigkeiten und Kenntnissen.

Im Rahmen des Projekts untersuchen wir, wie digitale Angebote aufgebaut sein müssen, damit Menschen mit Lernbehinderung und geistiger Behinderung sie gut nutzen können. Dabei binden wir die Zielgruppe aktiv in die Bewertung und Optimierung digitaler Produkte ein, indem wir gemeinsam mit ihnen Usability-Tests durchführen und Internetseiten hinsichtlich ihrer Bedienbarkeit prüfen. Aus den Ergebnissen entwickeln wir praxisnahe Leitfäden und Schulungsangebote, die Webentwickler*innen und Betreiber*innen digitaler Angebote bei der barrierefreien Gestaltung unterstützen.

Mehr über unsere Arbeit und Angebote erfahren Sie unter:

<https://lo.lhhh.de>

Gemeinsam für eine inklusive digitale Zukunft!

3 Hintergrund der Befragung

Die in der Modellprojektlaufzeit gesammelten Erkenntnisse zu den Bedarfen von Menschen mit geistigen Behinderungen/Lernbehinderungen¹ in Bezug auf die Nutzung des Internets und von Apps sollen aufbereitet in Form von Produkten (wie Leitfäden mit praktischen Hinweisen) sowie Beratungsleistungen und Schulungsangeboten an Web- und App-Entwickler*innen sowie Seiten- und App-Betreibenden (zur Vereinfachung im Folgenden genannt: „IT-Dienstleistende“) weitergegeben werden. Neben dem Aufzeigen der Relevanz von digitaler Barrierefreiheit und der Sensibilisierung für die Bedarfe der Wirkungszielgruppe soll auch das Wissen darüber vermittelt werden, wie Internetseiten und Apps barrierefrei gestaltet werden können.

Es wird erwartet², dass Web- und App-Entwickler*innen sowie Betreibende von Webseiten und Apps durch die Projektaktivitäten und Produkte von #LeichtOnline für die Bedarfe von Menschen mit geistigen Behinderungen und/oder Lernbehinderungen (Wirkungszielgruppe) sensibilisiert werden, Kenntnisse über die notwendige Struktur einer barrierefreien Homepage erwerben und dass sie zukünftig Bedarfe der Wirkungszielgruppe in Bezug auf Barrierefreiheit mitdenken. Es wird angestrebt, dass Web- und App-Entwickler*innen Auftraggebende/Seitenbetreibende auf die Barrierefreiheit für Menschen mit geistigen und/oder Lernbehinderungen aufmerksam machen und verstärkt auch neue Lösungen für die Zielgruppe erarbeiten.

3.1 Erkenntnisinteresse

Die Online-Befragung von Web- und App-Entwickler*innen sowie Webseiten- und App-Betreibenden, die bislang nicht im Projekt eingebunden sind, sollte dazu dienen, die Bedarfe dieser Zielgruppe zu erfassen und das Vorgehen des Projekts auf Basis dieser Ergebnisse zu überprüfen. Außerdem sollen die Ergebnisse genutzt werden, um die Produkte und Aktivitäten entsprechend ihrer Bedarfe anzupassen. Mögliche bislang nicht berücksichtigte Bedarfe in Bezug auf die Gestaltung barrierefreier Webseiten und Apps, die im Rahmen von #LeichtOnline nicht mehr aufgegriffen werden können, können außerhalb des Projektrahmens weiterverfolgt werden, indem sie beispielsweise in das bestehende Netzwerk von #LeichtOnline hineingetragen werden. Die Befragung hatte darüber hinaus auch das Ziel, eine breite Personengruppe auf das Angebot von #LeichtOnline aufmerksam zu machen.

3.2 Fragestellungen

Folgende übergeordnete Fragestellungen sollten im Rahmen der Befragung von Web- und App-Entwickler*innen sowie Betreibenden von Webseiten und Apps beantwortet werden:

- Auf welche Herausforderungen stoßen Web- und App-Entwickler*innen sowie Betreibende von Webseiten und Apps bei der barrierefreien bzw. barrierearmen Gestaltung von Webseiten und Apps?
- Welche Informationsbedarfe haben Web- und App-Entwickler*innen sowie Betreibende von Webseiten und Apps in Bezug auf die barrierefreie Gestaltung von Webseiten und Apps?
 - Welche Informationen werden benötigt, um die Bedarfe von Menschen mit geistigen und Lernbehinderungen in Bezug auf die Nutzung von Webseiten und Apps besser zu verstehen?

¹ Im vorliegenden Bericht auch bezeichnet als "Zielgruppe".

² Wirkannahmen wurden herausgearbeitet in drei Programmtheorie-Workshops im Rahmen der Evaluation von #LeichtOnline in den Jahren 2021 und 2022.

- Welche Informationen werden benötigt, um die Anforderungen an barrierefreie Webseiten und Apps besser zu verstehen?
- Welche Art von Unterstützung oder Materialien werden gewünscht, um die Kenntnisse im Bereich der barrierefreien Gestaltung von Webseiten und Apps zu verbessern?
 - Welche Anforderungen müssen die Produkte erfüllen, damit sie von Web- und App-Entwickler*innen sowie Betreibenden von Webseiten und Apps gut genutzt werden können?
- Welche Bedingungen fördern die barrierefreie Gestaltung digitaler Angebote? Welche sind hinderlich?

4 Umsetzung der Befragung

4.1 Methodisches Vorgehen

Univation entwickelte ein Konzept sowie ein Erhebungsinstrument, das in Zusammenarbeit mit der Lebenshilfe Hamburg abgestimmt wurde. Das Erhebungsinstrument wurde im Befragungstool Tivian programmiert und getestet. Im Pretest, der durch Univation, die Lebenshilfe Hamburg sowie die im Projekt eingebundenen IT-Dienstleistenden durchgeführt wurde, lag der Fokus auf Nutzer*innenfreundlichkeit, Verständlichkeit und technischer Funktionalität.

Die Beteiligung der IT-Dienstleistenden ermöglichte es zusätzlich, das Befragungsinstrument auf korrekte und zielgruppengerechte Formulierungen sowie Begriffe hin zu überprüfen. Ziel der Testung war es, Schwächen des Instruments zu identifizieren, Verständnisfragen zu klären und bei Bedarf Anpassungen im Online-Erhebungstool vorzunehmen.

Die Einladungs- und Erinnerungsschreiben zur Online-Befragung wurden über verschiedene Kanäle der Lebenshilfe Hamburg sowie deren Netzwerke versandt. Die Teilnahme an der Befragung war im Zeitraum vom 18. Juli bis zum 30. September 2024 möglich.

Die Datensicherung erfolgte über das Programm Tivian. Die Befragung wurde als anonyme Befragung angelegt. Die aktuellen datenschutzrechtlichen Vorgaben der DSGVO und des BDSG wurden berücksichtigt. Die zu befragenden Personen wurden im Vorfeld über den Zweck der Erhebung sowie den Umgang mit den gesammelten Daten informiert.

4.2 Auswahl der Datengebenden

Im Rahmen der Entwicklung von Prototypen und der Teamkommunikation sind derzeit zwei IT-Fachkräfte eingebunden. Zukünftige Produkte und Aktivitäten, die im Rahmen von #LeichtOnline entwickelt werden, sollen an eine breite Gruppe von IT-Expert*innen gerichtet sein. Die Perspektive dieser noch nicht involvierten Personengruppe konnte eingefangen werden, indem die anonym angelegte Online-Befragung über verschiedene Kanäle beworben wurde. Geworben wurde beispielsweise ...

- über den Newsletter von #LeichtOnline,
- per E-Mail an Teilnehmende der #LeichtOnline Werkstattgespräche bzw. der Schulungen aus dem Büro für Leichte Sprache der Lebenshilfe Hamburg,
- über einen E-Mail-Verteiler der Leitung der BFIT-Bund (auch Mitglied im Praxisbeirat von #LeichtOnline) an Mitglieder des BFIT-Ausschusses und der dazugehörigen Arbeitsgruppen,
- über den Arbeitsstab des Beauftragten der Bundesregierung für die Belange von Menschen mit Behinderung sowie

- über Social-Media-Kanäle der Bundesfachstelle Barrierefreiheit.

4.3 Datenauswertung

Zur Auswertung der Daten wurden die Softwareprogramme Jamovi und MAXQDA eingesetzt: Jamovi unterstützt die quantitative Analyse, während die Analyse qualitativer Daten (offene Textantworten) in MAXQDA mit Hilfe einer systematischen Kodierung der Antworten erfolgt.

5 Teilnehmende an der Befragung

An der Online-Befragung haben sich insgesamt 161 Personen beteiligt. Davon haben 114 Personen die Befragung beendet, weitere 47 Personen haben sie unterbrochen.

5.1 Beruflicher Kontext

Die an der Befragung Teilnehmenden werden zunächst gefragt, für welche Aufgaben sie zuständig sind. 45 Antwortende (28%) geben dabei an, für die Projektdurchführung von Webseiten und Apps zuständig zu sein, 47 Personen (29%) äußern, die Konzeption von Webseiten und Apps zu verantworten und weitere 40 Personen (25%) antworten, Webseiten und Apps zu gestalten. Insgesamt 27 Personen (17%) äußern, für die technische Umsetzung zuständig zu sein und 59 Personen (37%) wählen die Option "Anderes, und zwar:" aus.

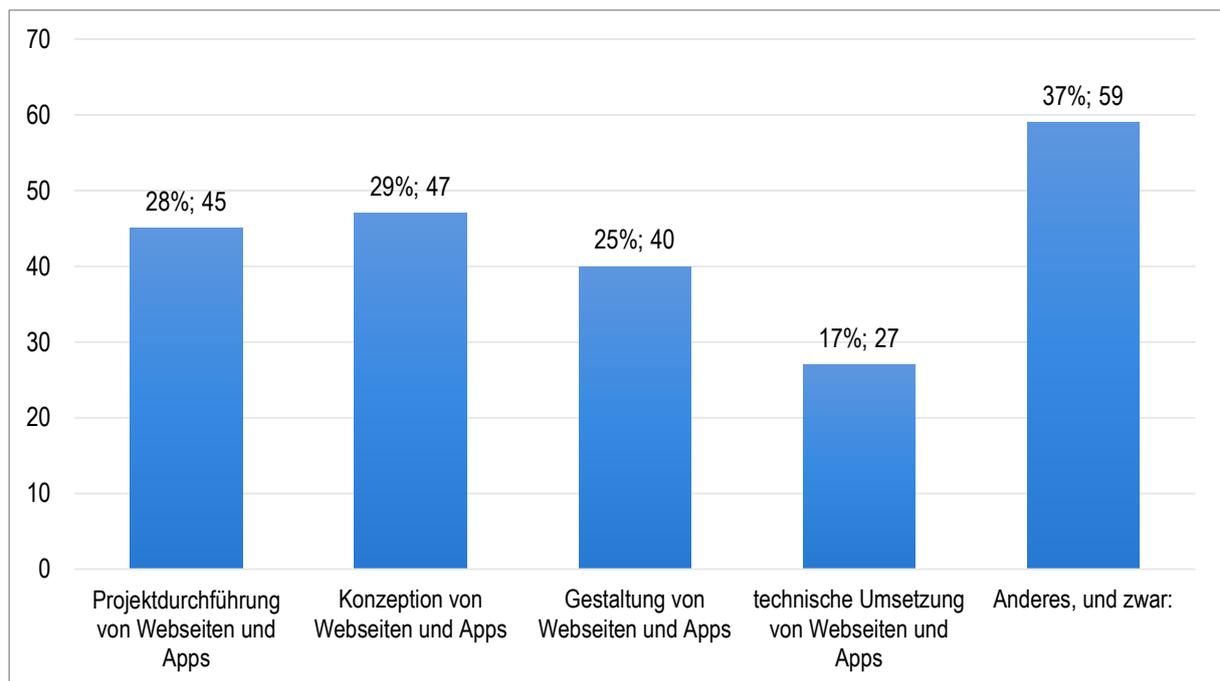


Abbildung 1: Rollen der Teilnehmenden, n = 161

Von 59 Personen (37%), die "Anderes, und zwar:" wählen, beschreiben 54 Personen in einem offenen Antwortfeld, welche weiteren Rollen auf sie zutreffen.

24-mal wird erwähnt, für Barrierefreiheit zuständig zu sein, darunter elfmal im Bereich der Prüfung und Testung von Webseiten und Apps in Bezug auf deren Barrierefreiheit und sechsmal im Bereich der Beratung und Unterstützung hinsichtlich einer barrierefreien Gestaltung digitaler Angebote. Fünfmal wird angegeben, für die Übersetzung von Texten in leichte Sprache bzw. die Erstellung von Texten in leichter Sprache zuständig zu sein und zweimal allgemein erwähnt, "für die Umsetzung der Barrierefreiheit" bzw. "Barrierefreiheit von digitalen Angeboten allgemein" zuständig zu sein.

14-mal wird angegeben, für die Gestaltung von digitalen Angeboten bzw. die Erstellung und Pflege von Content zuständig zu sein – ohne Erwähnung, ob diese barrierefrei erfolgt. Sechsmal äußern die Befragten, in der Personalführung, -entwicklung oder -betreuung tätig zu sein, dabei entweder in Leitungspositionen, im Personalwesen, als Zuständige*r für Fort- und Weiterbildungen oder als "Mitglied im Personalrat und Vertrauensperson der Schwerbehinderten".

Dreimal wird erwähnt, in der Beratung von Kund*innen tätig zu sein, drei weitere Male wird angegeben, für die Testung von digitalen Angeboten zuständig zu sein (jeweils unklar, ob in Bezug auf Barrierefreiheit oder allgemein). Drei Personen äußern, in der Forschung tätig zu sein, z. B. für "User Research Maßnahmen bei der Evaluation" digitaler Angebote.

Zwei Personen sind eigenen Angaben zufolge für die Überwachung von Webseiten (hinsichtlich strategischer und technischer Landesvorgaben) sowie die Festlegung von Standards zuständig. Zwei weitere arbeiten direkt mit Menschen mit Behinderung. Drei weitere Nennungen sind: "Vorgaben zur technischen Umsetzung", "techn. Service & Support zu Kunden" sowie "Ich habe ein Interesse daran, dass Webseiten inhaltlich und gestalterisch die Nutzer erreichen und für diese überhaupt relevant sind."

5.2 Kontakt zu Menschen mit geistigen und/oder Lernbehinderungen

Die Teilnehmenden an der Online-Befragung wurden gebeten anzugeben, wie häufig sie bereits Kontakt zur Zielgruppe der Menschen mit geistigen oder Lernbehinderungen hatten oder haben. Dabei wird deutlich, dass der Großteil der Teilnehmenden bereits Kontakt zur Zielgruppe hatte – 30% der Antwortenden (45 Personen) geben sogar an, regelmäßig Kontakt zu haben, 24% (37 Personen) haben gelegentlich Kontakt und 34% (51 Personen) haben selten oder wenig Kontakt. Lediglich 10% (15 Personen) geben an, noch keinen Kontakt zu Menschen mit einer geistigen oder Lernbehinderung gehabt zu haben; vier Personen sind sich dessen unsicher.

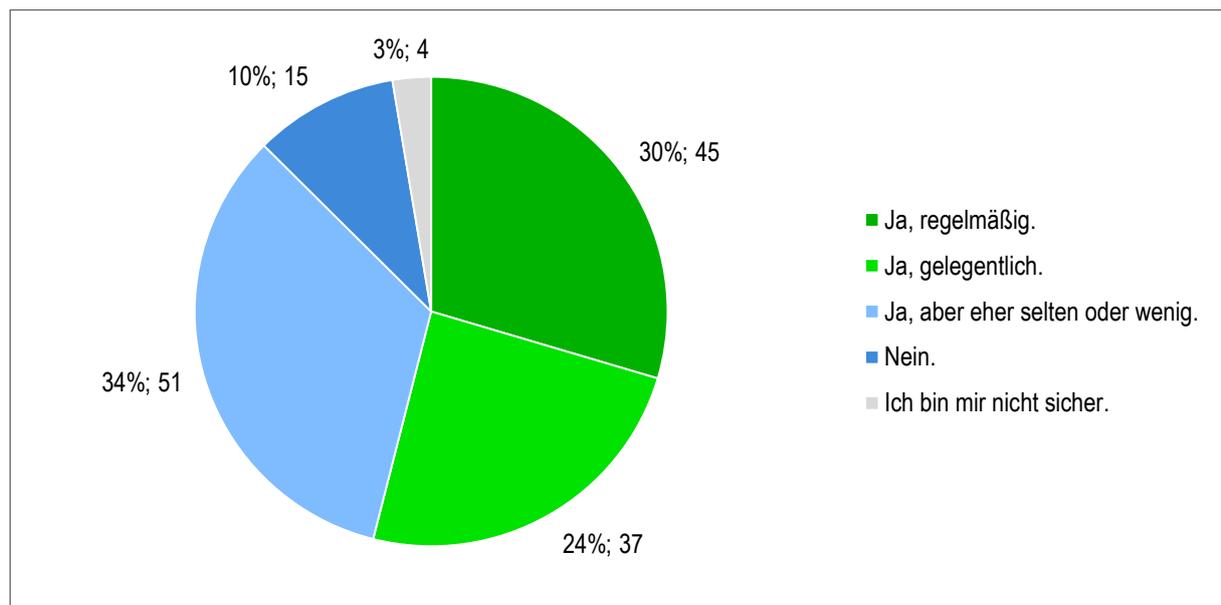


Abbildung 2: Kontakt zu Menschen mit geistigen oder Lernbehinderungen, n=152

6 Einschätzungen zur digitalen Barrierefreiheit

6.1 Zugänglichkeit und Nutzung digitaler Angebote

Die Teilnehmenden wurden gefragt, wie sie den Zugang zu und die Nutzung digitaler Angebote durch Menschen mit geistigen und Lernbehinderungen einschätzen. Dabei lässt sich erkennen, dass die deutliche Mehrheit der Antwortenden einschätzt, dass Menschen mit geistigen und Lernbehinderungen regelmäßig digitale Angebote nutzen und in der Nutzung digitaler Angebote (eher) Schwierigkeiten haben. Lediglich 15 Personen (11%) stimmen der Aussage, dass Menschen mit geistigen und/oder Lernbehinderungen regelmäßig digitale Angebote nutzen, eher nicht zu und 11 Personen (8%) stimmen der Aussage, dass sie dabei Schwierigkeiten haben, eher nicht zu.

Gleichzeitig wird von der deutlichen Mehrheit eingeschätzt, dass es (eher) keine ausreichenden barrierefreien Angebote gibt, die den Bedarfen der Zielgruppe gerecht werden. Lediglich vier Personen (3%) stimmen der Aussage, dass es ausreichende, bedarfsgerechte digitale Angebote gibt, eher oder voll und ganz zu. 74 Antwortende (54%) schätzen ein, dass die Anforderungen nach BITV 2.0 eher (37%; 51 Personen) oder überhaupt nicht (17%; 23 Personen) ausreichen, um den Bedarf der Zielgruppe gerecht zu werden. 18 Personen (13%) stimmen der Aussage eher zu und 1% (zwei Personen) stimmt ihr voll und ganz zu. 45 Antwortende (32%) können diese Aussage nicht einschätzen oder kennen die BITV 2.0 nicht.

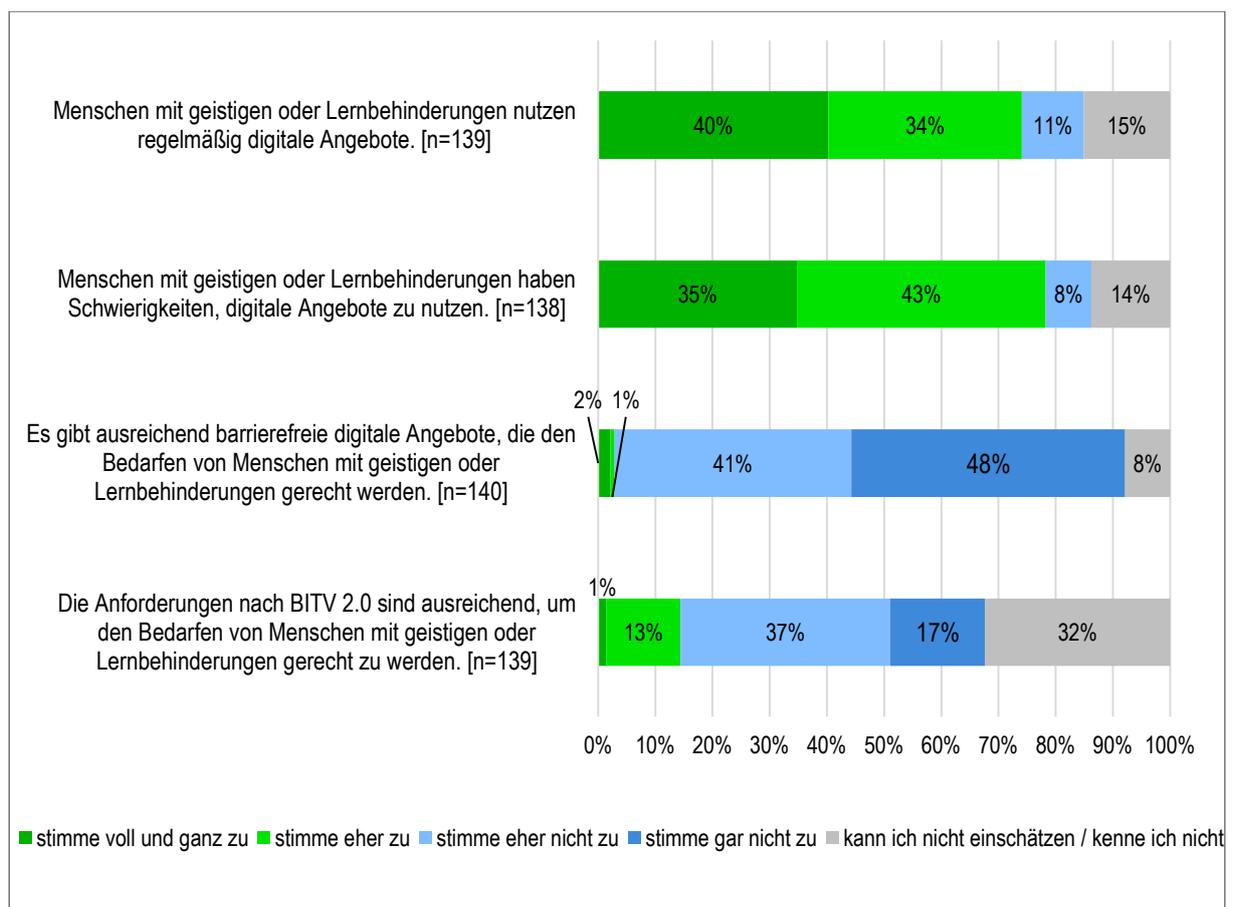


Abbildung 3: Einschätzung der Zugänglichkeit und Nutzung digitaler Angebote durch die Zielgruppe

Betrachtet man den Zusammenhang zwischen der Häufigkeit des Kontakts zur Zielgruppe und der Zustimmung zur Aussage, "Menschen mit geistigen oder Lernbehinderungen nutzen regelmäßig digitale Angebote", so lassen sich keine größeren Auffälligkeiten erkennen: Sowohl Personen, die regelmäßig Kontakt zur Zielgruppe haben als auch Personen, die gelegentlichen, seltenen oder keinen Kontakt zur Zielgruppe haben, stimmen der Aussage in großen Teilen voll und ganz oder eher zu.³

Tabelle 1: Zusammenhang zwischen der Kontakthäufigkeit und der Bewertung der Aussage "Menschen mit geistigen oder Lernbehinderungen nutzen regelmäßig digitale Angebote"

"Menschen mit geistigen oder Lernbehinderungen nutzen regelmäßig digitale Angebote."	stimme überhaupt nicht zu	stimme eher nicht zu	stimme eher zu	stimme voll und ganz zu	kann ich nicht einschätzen	nicht beantwortet (fehlende Werte)
regelmäßigen Kontakt	0%	13%	33%	36%	4%	13%
gelegentlichen Kontakt	0%	14%	38%	41%	5%	3%
eher selten/wenig Kontakt	0%	2%	29%	35%	25%	8%
keinen Kontakt	0%	13%	13%	47%	20%	7%

Die Aussage "Menschen mit geistigen oder Lernbehinderungen haben Schwierigkeiten, digitale Angebote zu nutzen." wird besonders von Personen voll und ganz zugestimmt, die regelmäßigen sowie seltenen/wenigen Kontakt zur Zielgruppe haben und von Personen, die gelegentlichen sowie keinen Kontakt haben, besonders häufig eher zugestimmt. Auch hier gibt es keine größeren Auffälligkeiten.

Tabelle 2: Zusammenhang zwischen der Kontakthäufigkeit und der Bewertung der Aussage "Menschen mit geistigen oder Lernbehinderungen haben Schwierigkeiten, digitale Angebote zu nutzen."

"Menschen mit geistigen oder Lernbehinderungen haben Schwierigkeiten, digitale Angebote zu nutzen."	stimme überhaupt nicht zu	stimme eher nicht zu	stimme eher zu	stimme voll und ganz zu	kann ich nicht einschätzen	nicht beantwortet (fehlende Werte)
regelmäßigen Kontakt	0%	11%	38%	38%	0%	13%
gelegentlichen Kontakt	0%	8%	51%	24%	14%	3%
eher selten/wenig Kontakt	0%	4%	29%	33%	24%	10%
keinen Kontakt	0%	7%	47%	27%	13%	7%

Die befragten IT-Dienstleistenden sind sich unabhängig von ihrer Kontakthäufigkeit zu Menschen mit geistigen und Lernbehinderungen einig, dass es keine ausreichend barrierefreien digitalen Angebote gibt, die den Bedarfen der Zielgruppe gerecht werden.

³ Die Angaben der Personen, die unsicher sind, in welchem Umfang sie Kontakt zur Zielgruppe haben, wurden in dieser und den nachfolgenden Tabellen nicht berücksichtigt: Da nur 4 Personen betroffen sind, ist eine sinnvolle Prozentangabe nicht möglich.

Tabelle 3: Zusammenhang zwischen der Kontakthäufigkeit und der Bewertung der Aussage "Es gibt ausreichend barrierefreie digitale Angebote, die den Bedarfen von Menschen mit geistigen oder Lernbehinderungen gerecht werden."

"Es gibt ausreichend barrierefreie digitale Angebote, die den Bedarfen von Menschen mit geistigen oder Lernbehinderungen gerecht werden."	stimme überhaupt nicht zu	stimme eher nicht zu	stimme eher zu	stimme voll und ganz zu	kann ich nicht einschätzen	nicht beantwortet (fehlende Werte)
regelmäßigen Kontakt	44%	38%	0%	2%	2%	13%
gelegentlichen Kontakt	49%	41%	0%	0%	8%	2%
eher selten/wenig Kontakt	43%	35%	2%	4%	8%	8%
keinen Kontakt	33%	47%	0%	0%	13%	7%

Personen, die regelmäßig oder gelegentlich Kontakt zu Menschen mit geistigen und/oder Lernbehinderungen haben, schätzen ein, dass die Anforderungen nach BITV 2.0 eher nicht ausreichen, um den Bedarfen der Zielgruppe gerecht zu werden. Über die Hälfte der Personen, die keinen Kontakt zur Zielgruppe haben, können dies nicht einschätzen.

Tabelle 4: Zusammenhang zwischen der Kontakthäufigkeit und der Bewertung der Aussage "Die Anforderungen nach BITV 2.0 sind ausreichend, um den Bedarfen von Menschen mit geistigen oder Lernbehinderungen gerecht zu werden."

"Die Anforderungen nach BITV 2.0 sind ausreichend, um den Bedarfen von Menschen mit geistigen oder Lernbehinderungen gerecht zu werden."	stimme überhaupt nicht zu	stimme eher nicht zu	stimme eher zu	stimme voll und ganz zu	kann ich nicht einschätzen	nicht beantwortet (fehlende Werte)
regelmäßigen Kontakt	24%	44%	2%	2%	13%	13%
gelegentlichen Kontakt	8%	35%	19%	0%	35%	3%
eher selten/wenig Kontakt	16%	24%	16%	2%	35%	8%
keinen Kontakt	7%	20%	13%	0%	53%	7%

6.2 Relevanz digitaler Barrierefreiheit im beruflichen Kontext

Für die Mehrheit der an der Befragung Teilnehmenden ist die digitale Barrierefreiheit für Menschen mit geistigen oder Lernbehinderungen in ihrem beruflichen Kontext (sehr) relevant. Die Aussage "Wie hoch schätzen Sie die Relevanz digitaler Barrierefreiheit für Menschen mit geistigen oder Lernbehinderungen im Kontext Ihrer beruflichen Tätigkeit ein?" wird von 40% (55 Personen) mit "sehr hoch", von weiteren 32% (44 Personen) mit "hoch" beantwortet. Lediglich für 23% (31 Personen) antworten mit "mittel" oder "gering" und 1% (2 Personen) schätzt, dass die digitale Barrierefreiheit für Menschen mit geistigen oder Lernbehinderungen in ihrem beruflichen Kontext nicht relevant ist. 4% (6 Personen) können dies nicht einschätzen.

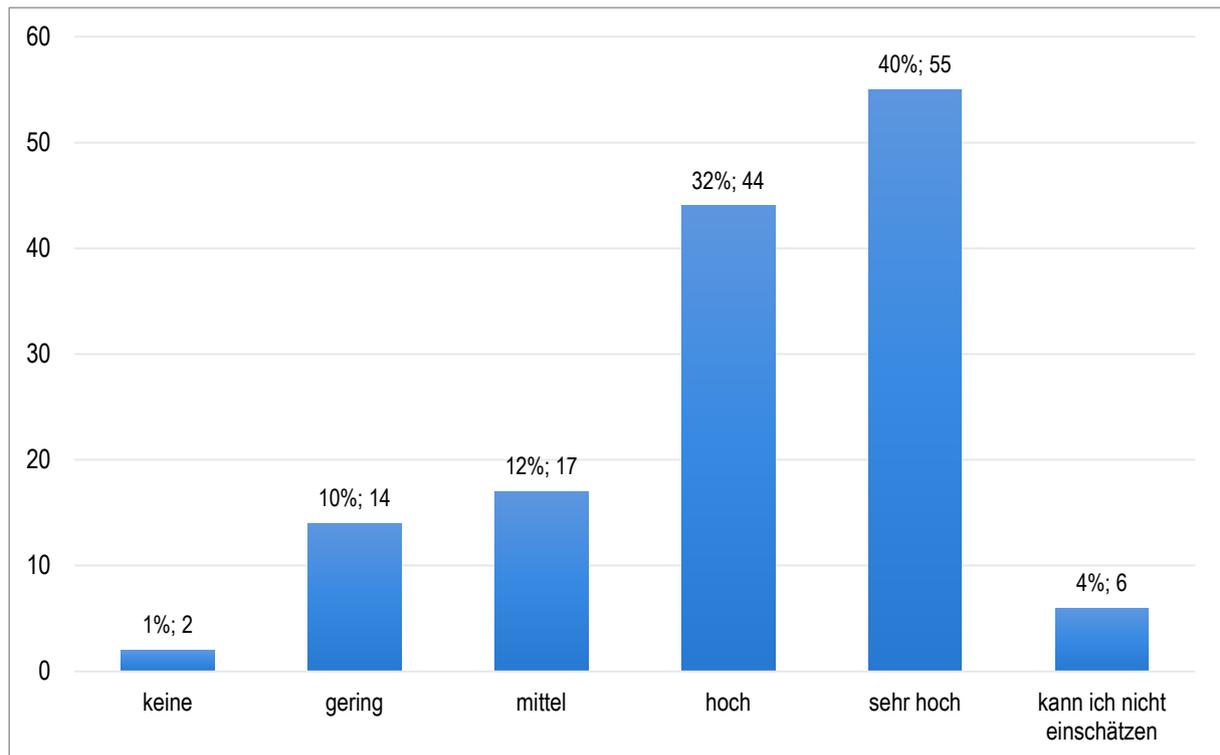


Abbildung 4: Einschätzung der Relevanz digitaler Barrierefreiheit für den beruflichen Kontext, n=138

Die Relevanz digitaler Barrierefreiheit für Menschen mit geistigen oder Lernbehinderungen im eigenen Arbeitskontext wird in allen Rollen überwiegend als hoch oder sehr hoch eingeschätzt, insbesondere in der Projektdurchführung (67%) und Gestaltung (65%) und technischen Umsetzung (66%) von Webseiten und Apps.

Tabelle 5: Zusammenhang zwischen beruflicher Rolle und Relevanz digitaler Barrierefreiheit im Arbeitskontext

Relevanz digitaler Barrierefreiheit für Menschen mit geistigen oder Lernbehinderungen im beruflichen Kontext	keine	gering	mittel	hoch	sehr hoch	kann ich nicht einschätzen	nicht bewertet (fehlende Werte)
Projektdurchführung von Webseiten und Apps	2%	2%	11%	40%	27%	4%	13%
Konzeption von Webseiten und Apps	2%	11%	15%	26%	32%	6%	9%
Gestaltung von Webseiten und Apps	0%	13%	10%	25%	40%	3%	10%
technische Umsetzung von Webseiten und Apps	0%	0%	11%	33%	33%	7%	15%

Auch in Verbindung mit der Kontakthäufigkeit zu Menschen mit geistigen oder Lernbehinderungen lässt sich sagen, dass Personen mit regelmäßigem oder seltenem Kontakt die Relevanz häufiger als hoch oder sehr hoch bewerten, während Personen ohne Kontakt häufiger eine geringe Relevanz angeben.

Tabelle 6: Zusammenhang zwischen Zielgruppenkontakt und Relevanz digitaler Barrierefreiheit im Arbeitskontext

Relevanz digitaler Barrierefreiheit für Menschen mit geistigen oder Lernbehinderungen im beruflichen Kontext	keine	gering	mittel	hoch	sehr hoch	kann ich nicht einschätzen	nicht bewertet (fehlende Werte)
regelmäßigen Kontakt	2%	2%	9%	27%	42%	4%	13%
gelegentlichen Kontakt	0%	14%	22%	24%	30%	5%	5%
eher selten/wenig Kontakt	2%	8%	6%	31%	41%	4%	8%
keinen Kontakt	0%	20%	13%	33%	20%	0%	14%

7 Erfahrungen im Bereich der digitalen Barrierefreiheit (allgemein)

Im Folgenden wurden die Teilnehmenden zu ihren Erfahrungen im Bereich der digitalen Barrierefreiheit befragt. Dabei ging es nicht speziell um die auf die Bedarfe von Menschen mit geistigen oder Lernbehinderungen angepasste Barrierefreiheit.

Auf die Frage "Haben Sie schon einmal eine Webseite oder App barrierefrei gestaltet oder in Auftrag gegeben?" antworten jeweils 34% (46 Personen), dass sie bereits eine Webseite und/oder App barrierefrei gestaltet haben bzw. derzeit dabei sind oder, dass sie bislang noch keine Erfahrungen in der Gestaltung oder Beauftragung barrierefreier digitaler Angebote haben. Mit 30% (41 Personen) beantworten ähnlich viele Personen, dass sie die Gestaltung einer barrierefreien Webseite und/oder App bereits in Auftrag gegeben haben oder derzeit dabei sind.

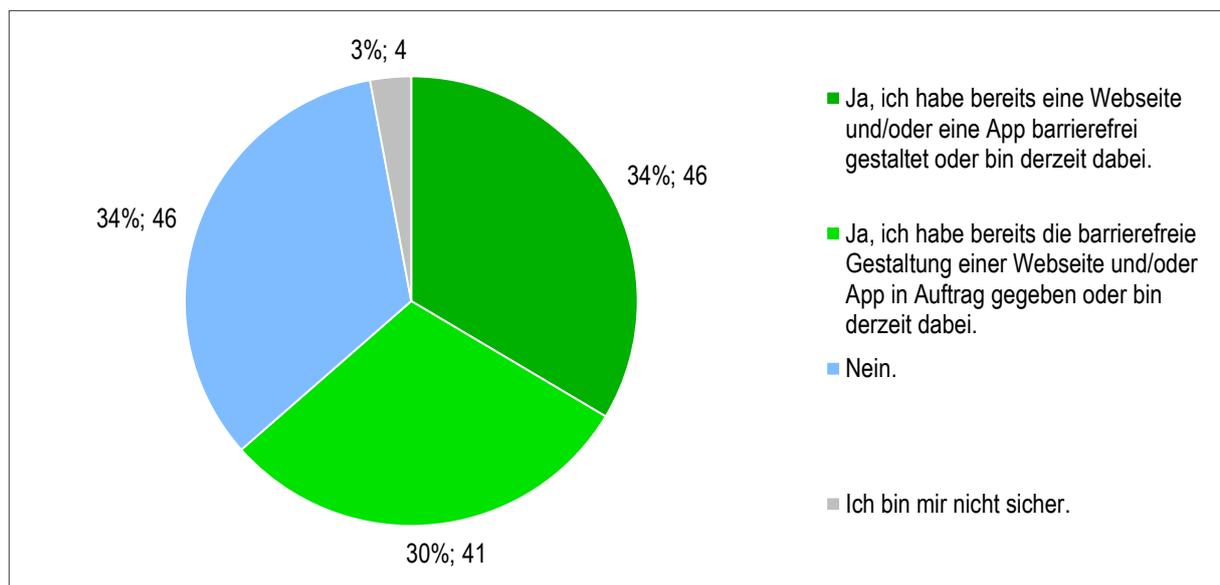


Abbildung 5: Erfahrungen in der Gestaltung barrierefreier Webseiten oder Apps, n=137

7.1 Maßnahmen der digitalen Barrierefreiheit

Teilnehmende, die bereits digitale Angebote gestaltet oder in Auftrag gegeben haben oder derzeit dabei sind, wurden anschließend gefragt, welche Maßnahmen zur Barrierefreiheit dabei in den Blick genommen wurden. Am häufigsten wird angegeben, dass eine Screenreader-kompatible Gestaltung (81% der Antwortenden) umgesetzt bzw. beauftragt wurde, gefolgt von erhöhten Kontrasten (80%), Erläuterungen in Leichter Sprache (75%) und angepassten Schriftgrößen und -stilen (72%). Seltener werden Erläuterungen in Gebärdensprache (45%) und das Einblenden von Untertiteln (56%) ausgewählt. 18 Personen (21%) wählen die Option "sonstiges, und zwar" aus.

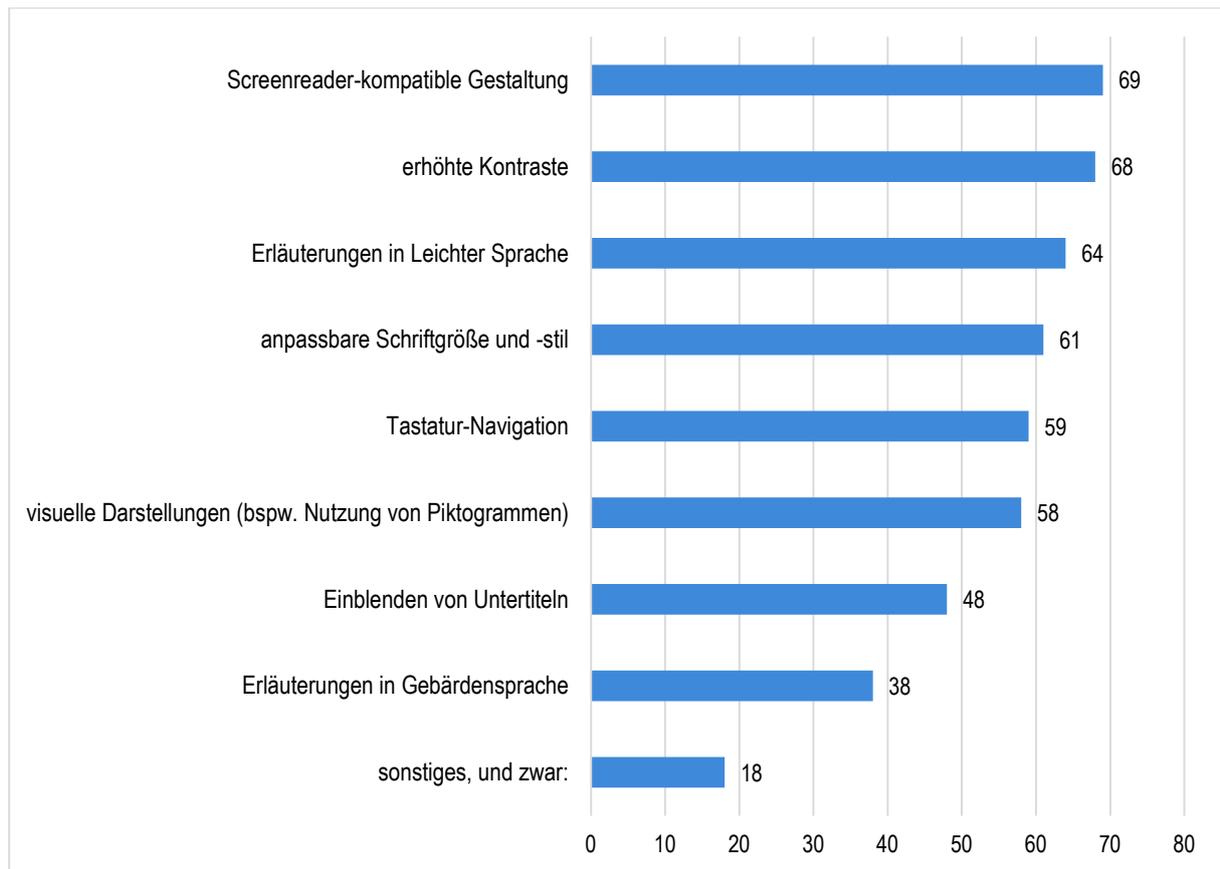


Abbildung 6: umgesetzte Maßnahmen zur Barrierefreiheit, n=85

18-Mal wurden in einem offenen Antwortfeld weitere Maßnahmen beschrieben. Dabei wird in sieben Antworten beschrieben, dass relevante Standards (BTIV 2.0, En 301549 und WCAG-Richtlinien) eingehalten werden. Die Erstellung barrierefreier PDF-Dateien wird dreimal erwähnt; leichte Sprache (unter anderem die Veröffentlichung aktueller Informationen in leichter Sprache) wird zweimal erwähnt, ebenso wie die Audiotranskription. Einfach genannte weitere Maßnahmen sind: Eye-Able Assistenz, ALT-Texte, gesonderte Audiounterstützung (durch professionelle Sprecher*innen), redaktionelle Formatierungen und Fokusrahmen und "alles, was paged.-Tool kann". Zwei weitere Antworten sind:

"Alles oben genannte, jedoch aus Sicht der digitalen Barrierefreiheit empfohlen bzw. in der Umsetzung begleitet."

"Gesamtkonzeption der Seite verfolgt eine klare technische und redaktionelle Gedankenführung, um dem Nutzer möglichst viel Kontext zu liefern."

7.2 Umsetzung von Usability-Tests

Personen, die bereits barrierefreie Maßnahmen umgesetzt oder in Auftrag gegeben haben, wurden gefragt, ob sie schon einmal Usability-Tests zur Sicherstellung digitaler Barrierefreiheit durchgeführt haben. Diese Frage bejahen 61% (51 Personen), zu 33% (28 Personen) wird sie verneint und 6% (5 Personen) sind sich dessen unsicher.

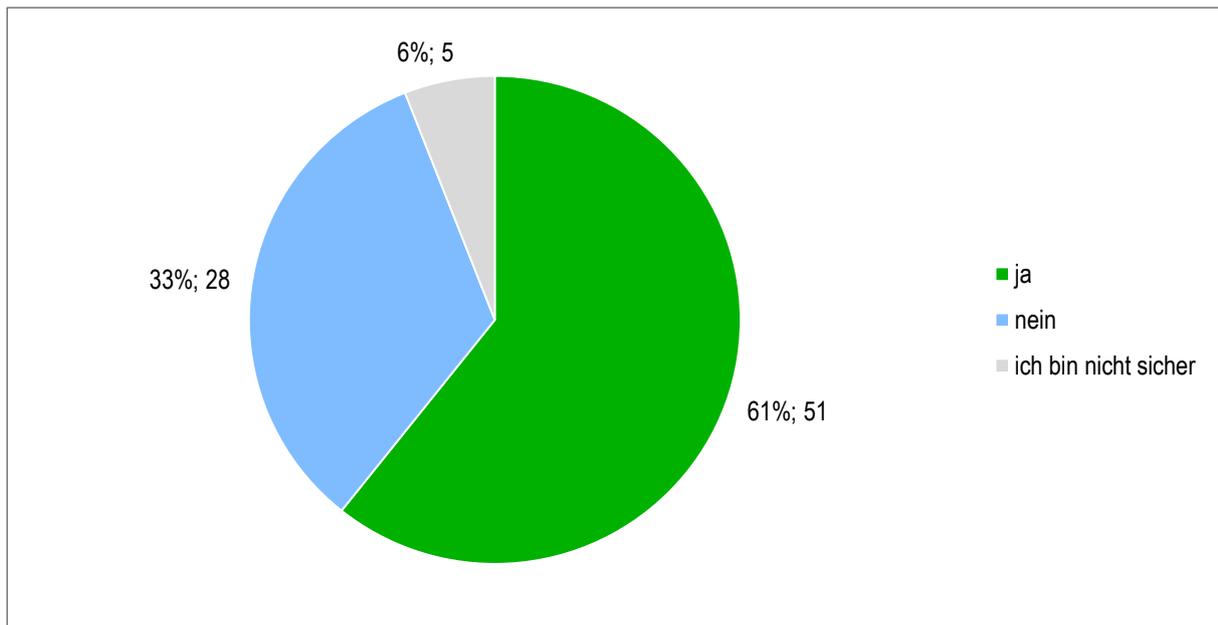


Abbildung 7: Erfahrungen mit Usability-Tests, um digitale Barrierefreiheit sicherzustellen, n=84

Auf die Frage, welche Art der Behinderung die Teilnehmenden an den Usability-Tests hatten⁴, wird am häufigsten (71%; 36 Personen) mit "Sinnesbeeinträchtigungen (z. B. Sehbehinderung, Hörbehinderung)" geantwortet, gefolgt von geistigen Behinderungen oder Lernbehinderungen (57%; 29 Personen) und körperlichen Behinderungen (37%; 19 Personen). Lediglich drei Personen geben an, dass die an den Usability-Tests Teilnehmenden keine Behinderungen hatten.

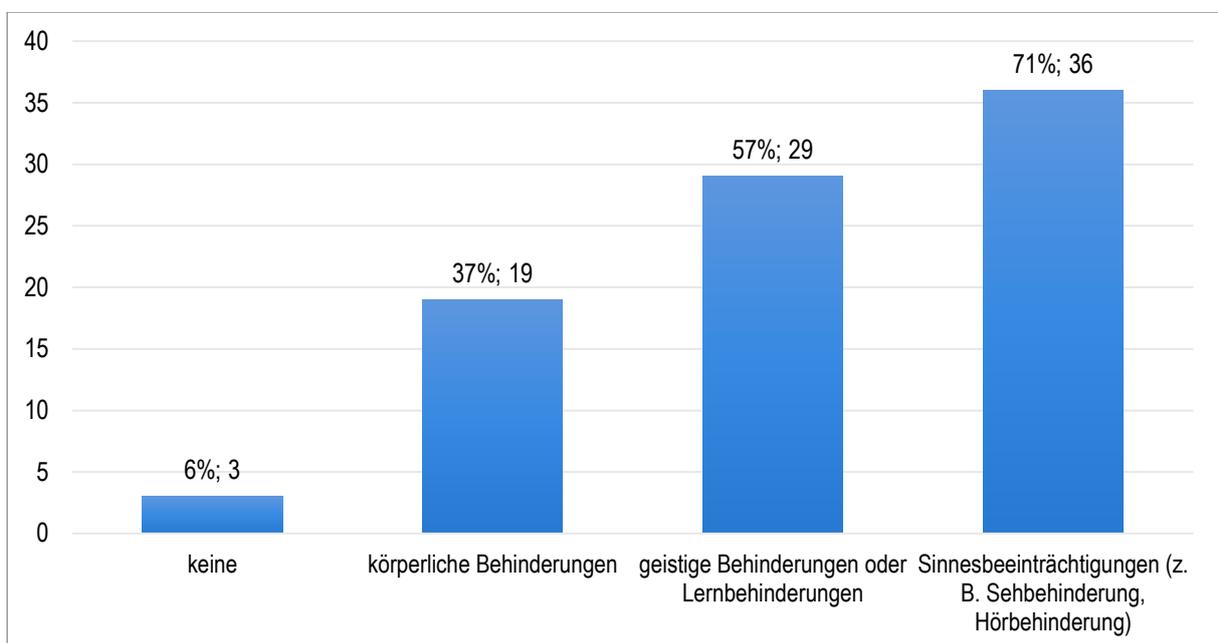


Abbildung 8: Art der Behinderung der Teilnehmenden an den Usability-Tests, n=51

⁴ Mehrfachantworten waren möglich.

8 Herausforderungen bei der Umsetzung digitaler Barrierefreiheit für Menschen mit geistigen oder Lernbehinderungen

Die Teilnehmenden wurden gefragt, welche Herausforderungen ihnen bei der Umsetzung von digitaler Barrierefreiheit für die Zielgruppe der Menschen mit geistigen und/oder Lernbehinderungen bislang begegnet sind oder welche Herausforderungen sie dabei vermuten.

Besonders auffällig ist, dass die Befragten der Herausforderung "Es werden keine entsprechenden Aufträge formuliert" zu 22% (28 Personen) voll und ganz und zu 39% (49 Personen) eher zustimmen, gefolgt von der Zustimmung zur Aussage "Es stehen keine finanziellen Mittel zur Umsetzung von Barrierefreiheit zur Verfügung" (19% bzw. 25 Personen stimmen voll und ganz zu; 40% bzw. 51 Personen stimmen eher zu). Knapp über die Hälfte der Antwortenden gibt außerdem an, allgemein zu wenig Wissen über Barrierefreiheit für die Zielgruppe zu haben (17% bzw. 21 Personen stimmen voll und ganz zu; 36% bzw. 46 Personen stimmen eher zu) und zu wenig Zeit zu haben, sich mit dem Thema auseinanderzusetzen (14% bzw. 18 Personen stimmen voll und ganz zu; 37% bzw. 47 Personen stimmen eher zu).

Auffällig ist ebenfalls, dass die technische Umsetzung von digitaler Barrierefreiheit für Menschen mit geistigen oder Lernbehinderungen sowie die technische Integration von Barrierefreiheit in bestehende Systeme vergleichsweise weniger oft als Herausforderung gesehen wird: Lediglich 29% (38 Personen) stimmen der Aussage "Die Umsetzung von Barrierefreiheit ist technisch zu komplex" eher bzw. voll und ganz zu, während 40% (51 Personen) ihr eher nicht und weitere 22% (28 Personen) überhaupt nicht zustimmen. Auch wenn die Aussage "Barrierefreiheit lässt sich nicht in bestehende Systeme integrieren" zu 16% (20 Personen) nicht beantwortet werden kann, so zeigt sich hier eine ähnliche Verteilung: 27% (34 Personen) stimmen der Aussage eher oder voll und ganz zu, 33% (42 Personen) stimmen eher nicht und 24% (31 Personen) überhaupt nicht zu.

Weitere Angaben, die in einem offenen Antwortfeld beschrieben werden, werden 16-mal bewertet.

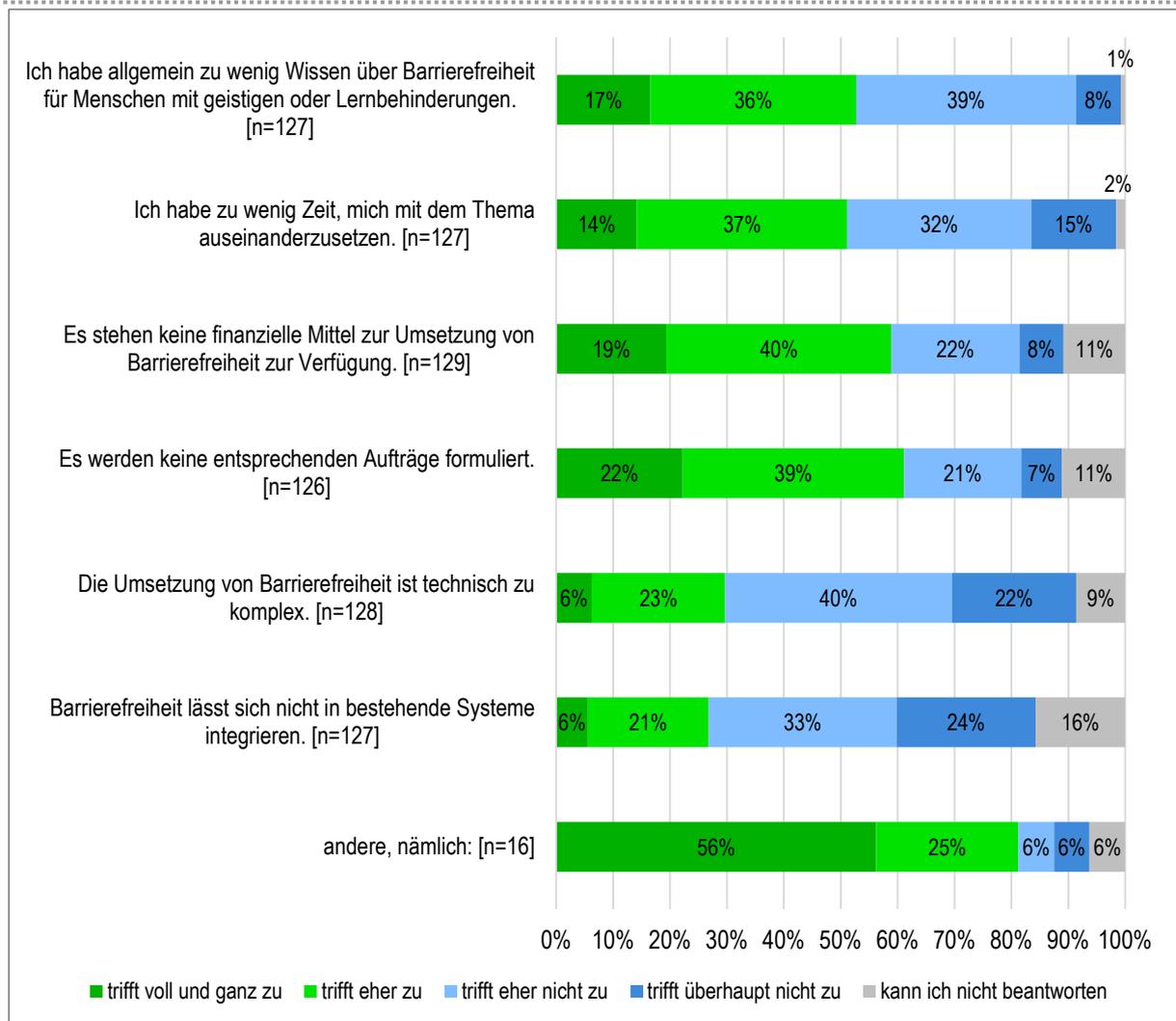


Abbildung 9: Herausforderungen bei der Umsetzung von Barrierefreiheit

18 Personen benennen weitere Herausforderungen. Insbesondere wird dabei beschrieben, dass es an der Sensibilisierung für die Bedarfe von Menschen mit geistigen und Lernbehinderungen fehlt (4 Nennungen), dass es seitens der Auftraggebenden an Verständnis und Interesse mangelt oder nur umgesetzt wird, was auch vorgeschrieben ist (3 Nennungen) sowie fehlende zeitliche und finanzielle Ressourcen (2 Nennungen). Zu den finanziellen Ressourcen wird einmal angemerkt, dass aufgrund von einer geringen Nutzung von Leichter Sprache das geringe, zur Verfügung stehende Budget in andere Bereiche der Barrierefreiheit fließt. Weiter wird als Herausforderung benannt, dass...

- Menschen mit geistigen oder Lernbehinderungen nicht als Zielgruppe wahrgenommen werden,
- es eine "geballte Ignoranz gegenüber dem Thema Barrierefreiheit auf zu vielen Ebenen" gibt,
- die Bedarfsermittlung fremdbestimmt ist,
- es "viele unterschiedliche Anforderungen an die Barrierefreiheit" gibt,
- die Anforderungen zu gering normativ beschrieben sind,
- falsche Prioritäten gesetzt werden ("Anstelle zu fordern, dass Schriftanpassung innerhalb der Anwendung gefordert wird, anstelle von Schulungsmaterial zur Browser-Bedienung") und,

- die Barrierefreiheit auf Kosten einer ansprechenden Gestaltung für Menschen ohne Behinderung geht.

Eine Person äußert außerdem: *"Unsere Zielgruppe hat keine derartige Behinderung, also gibt es keinen Grund, sich mit dem Thema auseinanderzusetzen."*

9 Informations- und Unterstützungsbedarfe

9.1 Bedarf an Informationen

Auf die Frage, welche weiteren Informationen benötigt werden, um digitale Barrierefreiheit für Menschen mit geistigen oder Lernbehinderungen besser umzusetzen, wird am häufigsten (84%; 113 Nennungen) geantwortet, dass Informationen über spezifische Barrieren, auf welche die Zielgruppe bei der Nutzung digitaler Angebote stößt, geantwortet, gefolgt von Informationen über das Nutzungsverhalten (74%; 100 Nennungen) und Informationen über die technische Umsetzung (59%; 80 Nennungen). Elf Personen benennen weitere Informationen, die sie benötigen.

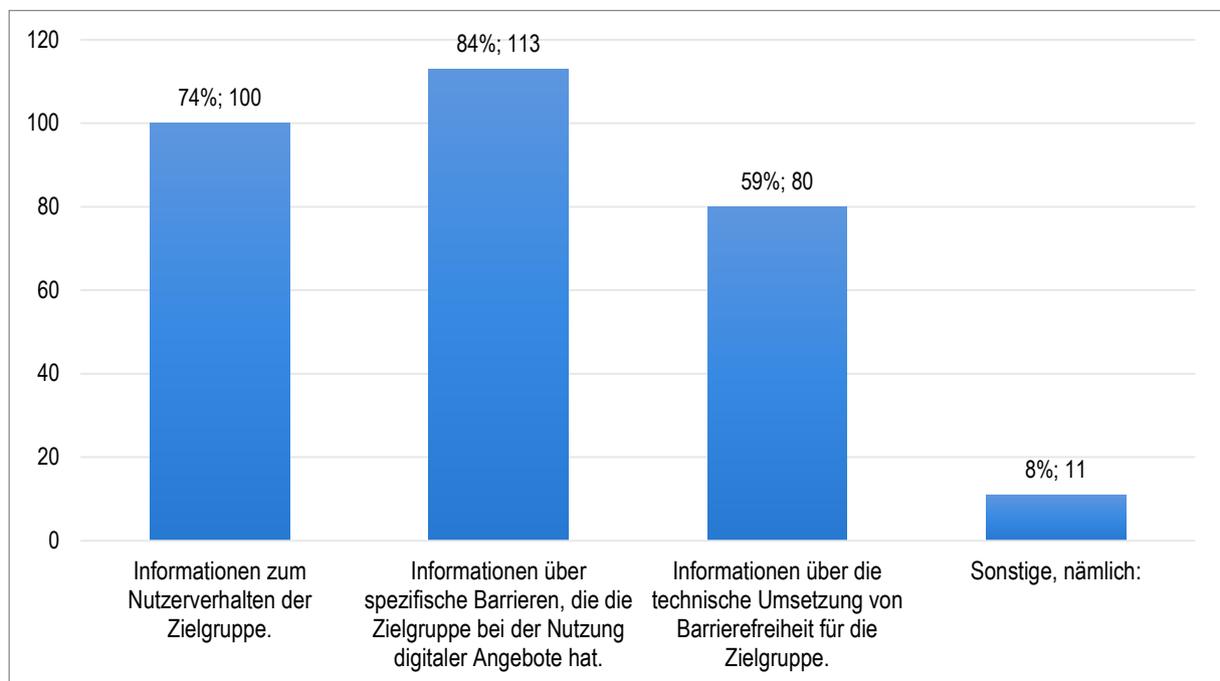


Abbildung 10: Informationsbedarfe zur Umsetzung digitaler Barrierefreiheit, n=135

Die folgenden weiteren als benötigt genannten Informationen (jeweils ein bis zwei Nennungen) sind:

- Informationen zur Erreichung der Zielgruppe,
- Informationen zu relevanten bzw. interessanten Themen für die Zielgruppe,
- Informationen zu Finanzierungsmöglichkeiten bzw. zur finanziellen Unterstützung,
- Informationen zum Nutzenverhalten der Zielgruppe,
- Ideen zur Umsetzung, gute Umsetzungsbeispiele und Checklisten (*"Wie setzt man um bzw. was braucht es, damit sich niemand mit geistiger oder Lernbehinderung unterfordert oder überfordert fühlt - was ist eine gute Mitte?"*),
- Vernetzungsmöglichkeiten

In weiteren zwei Antworten wird einmal geäußert, dass *"Symbole/Piktogramme sollten integriert werden"* sollten und ein weiteres Mal, dass der Mehrwert einer digitalen Teilhabe in faktenbasierten Veröffentlichungen aufgezeigt werden sollte:

*"Öffentlich zugängliche Belege über die Zielgruppe, um diese Entscheider*innen zu verlinken, die nur an Zahlen denken und die Menschen vergessen. Zum Beispiel Publikationen oder Blogbeiträge. Die darstellen, wie sich digitale Teilhabe auszahlt."*

Auf die offene Frage, an welchen Stellen in Bezug auf die konkrete Umsetzung digitaler Barrierefreiheit für Menschen mit geistigen und Lernbehinderungen Informationslücken gesehen werden, geben 73 Befragte Rückmeldungen.

In 19 Antworten wird die Ebene benannt, auf der aus Sicht der Teilnehmenden Wissen fehlt. In acht der Antworten wird beschrieben, dass Seitenbetreibenden und IT-Dienstleistenden wenig oder keine Kenntnisse über die Zielgruppe der Menschen mit geistigen und Lernbehinderungen haben, dass sie diese nur dann mitdenken, wenn sich Webangebote speziell an die Zielgruppe richten (*"aber bei allen anderen Webangeboten nicht"*), dass sie *"vorrangig auf die Technik oder die BITV-Regeln"* fokussiert sind und maximal einen Leichte-Sprache-Button einbauen. Zwei Personen beschreiben, dass es seitens ihrer Kunden bzw. Auftraggebenden zu wenig Wissen gibt.

"Die statistische Relevanz dieser Nutzergruppe wird bei meiner Kundschaft immer wieder in Frage gestellt. Mit dem Wissen, dass auch Nutzer mit Legasthenie, ADHS, bestimmten Sprachbarrieren/-schwierigkeiten oder Dyslexie betroffen sind, die in einem normalen Bürojob selten in der Weise auffallen, dass sie einen Inklusionsbedarf haben und somit für sehr viele Unternehmen durchaus in die Zielgruppe fallen, wären eine Reihe der Einwände aus der letzten Frage unmittelbar ausgehebelt. Die Aufklärung darüber, wer alles von Einfacher oder Leichter Sprache profitiert und wie groß der Anteil an der Gesamtgesellschaft ist, halte ich für eine Informationslücke, die zu schließen einen großen Unterschied machen könnte."

Unwissen auf politischer und rechtlicher Ebene benennen vier Personen. Aufgrund des fehlenden Wissens (jedoch auch aufgrund der fehlenden Beachtung, die ebenfalls von einer Person angesprochen wird: *"Von der Bundesregierung, sollte viel mehr weitergetragen werden, sowie die Umsetzung in allen Sparten vorantreiben."*) werden aus ihrer Sicht keine entsprechenden Aufträge und Vorgaben erstellt:

"Definitiv auf der rechtlichen Ebene. Es gibt keine entsprechenden Aufträge und Vorgaben. Gelder werden sicher erst investiert werden, wenn auf der rechtlichen Seite Nachdruck entsteht."

Dreimal wird das fehlende Wissen auf gesamtgesellschaftlicher Ebene angesprochen und einmal auch die eigene Unsicherheit einer befragten Person.

In 17 Antworten wird geäußert, dass es an Wissen darüber, wie Menschen mit geistigen oder Lernbehinderungen digitale Angebote nutzen, sowie auch an Forschungen über die Bedarfe und über das Interesse von Menschen mit geistigen und Lernbehinderungen fehlt. Hinsichtlich des Nutzungsverhaltens wird beispielsweise geäußert:

"Die Hersteller von Webseiten und Apps sind sich oft nicht über Nutzungsschwierigkeiten für Menschen mit Behinderung im Klaren. Es besteht wenig Wissen darüber, wie Menschen mit Behinderung digitale Angebote nutzen."

"Wie genau nutzen Menschen mit einer Behinderung bestimmte Tools, wie einen Screenreader? Wie detailliert sollten bestimmte Bilder beschrieben werden?"

Insbesondere beschäftigt die Antwortenden auch die Frage, welche Lösungen gebraucht werden, damit sich die Zielgruppe gut auf einer Internetseite oder in einer App zurechtfinden kann:

"Es müsste klar analysiert werden, welche Bedürfnisse Menschen mit geistiger oder Lernbehinderung an digitale Angebote haben."

"Die reinen Anforderungen nach EN301549 bzw. WCAG zu erfüllen reicht alleine nicht unbedingt aus, wenn keine Erfahrungen zu den konkreten Anforderungen von Menschen mit geistigen oder Lernbehinderungen vorliegen. Hier liegen uns zu wenig Informationen und Erfahrungen von echten Menschen vor, um diese Anforderungen besser umsetzen zu können."

"Wie bzw. nach welchen Kriterien kann ich eine Auswahl treffen? (...) Was braucht die Zielgruppe, um sich gut auf der Webseite, in der App zurechtzufinden? Wie sieht eine gut navigierbare Webseite/App für die Zielgruppe aus? Wann ist ein Text zu lang? Wie gestalte ich Texte übersichtlich? Sind Audios oder Videos ein gutes Medium? Wenn ja, gibt es dafür Anleitungen, Hinweise, Tipps?"

"Was ist überhaupt der Bedarf und das Interesse der Zielgruppe? Entspricht das, was wir machen, den Interessen und Bedarfen der Zielgruppe? Was können wir verbessern?"

"wie müssen digitale Anwendungen (Frontend) aufgebaut sein, damit sie für Menschen mit geistigen und Lernbehinderungen gut zu navigieren sind?"

Die Frage, wie man die Zielgruppe (mit Inhalten) erreichen kann, wird in drei Antworten gestellt:

"Wo und wie können Menschen mit geistigen Behinderungen und Lernbehinderungen erfahren, dass meine Webseite mit den entsprechenden Inhalten existiert?"

"Das Verständnis von Inhalten ist trotz Leichte Sprache eingeschränkt. Leichte Sprache hilft lediglich beim Textverständnis, dem Erkennen von Wörtern und Sätzen. Jedoch zeigt sich, dass das Inhaltliche Verständnis weiterhin eingeschränkt ist. Das hat Auswirkungen auf das Erkennen der Inhaltlichen Struktur einer Webseite oder App und dort sehe ich prinzipiell eine Informationslücke. Wie bekommen wir die Personen stärker in die Inhalte?"

"Es gibt aus meiner Sicht noch zu wenig Informationen über gelungene Zugänglichkeit zu einer Website. Woher kommen die Menschen? - Über Suchmaschinen?"

In einer weiteren Antwort wird die Frage aufgeworfen, wie die sehr heterogene Zielgruppe dazu motiviert werden kann, *"Apps zu nutzen und dabei zu bleiben"*.

Neunmal werden Produkte bzw. Leistungen beschrieben, die gewünscht werden, um Informationslücken zu schließen. Darunter gute Beispiele einer barrierefreien Umsetzung (z. B. Webseiten, auf denen man einen Eindruck gewinnen kann, wie digitale Barrierefreiheit gut umgesetzt werden kann), die Testung von Produkten durch Menschen mit geistigen oder Lernbehinderungen (ggf. auch Kontakte für Rücksprachemöglichkeiten), verständliche Übersichten und Checklisten über Anforderungen und Lösungs- bzw. Implementierungsmöglichkeiten, Schulungen mit Begleitmaterial (sowie ggf. Zertifikat) und *"Leitfäden für die Durchführung und Auswertung"*.

"Ein Test mit betroffenen Usern wäre sinnvoll und auch ein Kontakt, damit man im Zweifel Rücksprache halten kann. Ich habe oft das Gefühl, nicht 100% sichere Entscheidungen bei der Umsetzung zu treffen oder Schwellenwerte bei der Einordnung nicht richtig zu setzen, weil ich selbst nicht betroffen bin."

In sechs Antworten wird beschrieben, dass die aktuellen rechtlichen Vorgaben alleine nicht ausreichen und die Bedarfe der Zielgruppe *"zu wenig in den Fokus"* nehmen. Vorschläge zur Verbesserung digitaler Barrierefreiheit werden von fünf Personen genannt:

"In Suchmaschinen klare Begriffe oder vielleicht sogar eine Kachel, die barrierefreie Beiträge herausfiltern. Eine rechtliche Verbindlichkeit für mindestens barrierefreie Hinweise zu Websites,

ggf. über einen Generator für barrierefreie Zusammenfassungen, die man aber vor der Veröffentlichung noch durchlesen sollte."

*"Entwicklungs-/Testsoftware enthält zwar Informationen über digitale Barrierefreiheit, vermittelt diese aber nicht an die Benutzer*innen. Informationen in diesem Zusammenhang müssten barrierefrei ausgegeben, sowie klar und verständlich aufbereitet werden."*

"Leichte Sprache Button Bilder die gesucht und eingepflegt werden müssten, Vorlese-Funktion, die Werbung, dass etwas so in der Form zur Verfügung steht."

"Mehr Verwendung von Piktogrammen und Symbolen / UK = Unterstützte Kommunikation nutzen, um auch wirklich die Menschen zu erreichen!"

"Konkretes Beispiel, das Zustimmung zu einer Datenschutzvereinbarung, ABG, usw. überfordert komplett. Hier bräuchte es «Tools», die diese Zustimmung ermöglichen, gesteuert über eine Organisation/Institution aus dem Fachbereich der Einschränkung/Betreuung, die zuvor geprüft hat, ob die Inhalte der Zustimmung für die Person «gut»/viabel sind."

Viermal wird der fehlende Einbezug der Zielgruppe thematisiert und dabei unter anderem auch das dafür fehlende Budget erwähnt.

"Ohne die Einbeziehung der Betroffenen in die Entwicklung bleiben viele spezifische Bedürfnisse unberücksichtigt."

Auch drei weitere Personen werfen die Frage auf, wie die Umsetzung der Barrierefreiheit finanziell stemmbar ist bzw. wie man "kostengünstig die Barrierefreiheit überprüfen lassen" kann:

"Wie wird das gefördert? Business richtet sich immer am Markt aus. Ohne Förderung ist das nur eine nette Idee. Wir machen auch nichts in exotischen Sprachen. Und ja Betroffene tun mir da leid, aber trotzdem muss das finanziert werden."

"In der Umsetzung von normalen zu barrierefreien Webseiten (Leichte Sprache, Beschreibung von Bildern und Grafiken, Vergrößerung von Texten, Screenreader, Tastaturnavigation usw. usw.) gibt es unseres Erachtens, viel zu viele unterschiedliche Vorgaben. Diese alle einzuhalten und dann auch durch die Betroffenen zu überprüfen, sind diese alle eingehalten, wer soll das alles garantieren und finanzieren?"

Zwei Personen beschreiben, dass Angebote zum Erwerb von Medienkompetenzen für Menschen mit geistigen oder Lernbehinderungen fehlen:

"Es gibt für Menschen mit Behinderung weniger Möglichkeiten wie z.B. Workshops oder Computer AGs um ihre Kenntnisse über das digitale Angebot zu erweitern, die Anwendungen erfolgen oft nur im privaten Bereich."

"Es braucht gutes Schulungsmaterial zum Medienkompetenzerwerb, d.h. zu den unterschiedlichen Browserfunktionalitäten oder ShortCuts."

In weiteren Antworten wird einmal die Frage aufgeworfen, wann Barrieren beseitigt werden und einmal gefragt, inwieweit die Zielgruppe "bei der digitalen Darstellung komplexer Inhalte mitgedacht werden" müssen "(Gesetzeslage, Nutzerbedürfnis, Statistiken)". Eine Person äußert, dass die barrierefreie Gestaltung einer App nicht ausreicht und es stattdessen separate, speziell entwickelte Apps bräuchte. Eine andere wünscht sich "Unterstützung bei der Rekrutierung von Nutzenden". In einer Antwort wird beschrieben, dass sich Menschen mit geistigen oder Lernbehinderungen bereits angewöhnt haben, die Suchfunktion zu benutzen, da sie "mit der Navigation auf gewissen Webseiten nicht zurecht(kommen)"; aus diesem Grund würden sie aber auch schon gar

nicht mehr auf ein Menu achten, was möglicherweise sogar barrierefrei gestaltet wäre. Die Person schließt daraus:

"Also scheint es gar nichts zu nützen, eine barrierefreie Navigation zu implementieren..."

In einer letzten Antwort wird vorgeschlagen, dass Büros für Leichte Sprache ihr Angebot erweitern sollten:

"Schulungen sind meist sehr Print basiert. Habe mir das durch Schulungen in L[eichte] S[prache] und viel Herz und genereller Kenntnis erarbeitet. Sehe aber viele Beispiele im Web mit starkem Optimierungsbedarf. Zum Beispiel: Ein L[eichte] S[prache] Büro sollte nicht nur die Textübertragung als Auftrag annehmen, sondern auch mitgeben, wie der Text im Web umgesetzt sein sollte. Vielleicht zunächst nur als Hinweis und wieder mit einem Link zu einem Info-Text was beispielhafte Anforderungen sind."

9.2 Geplante Produkte und Angebote von #LeichtOnline

Das Projekt #LeichtOnline plant, die während der Projektlaufzeit gesammelten Erkenntnisse und Erfahrungen aufzubereiten und sie verschiedenen Zielgruppen zur Verfügung zu stellen. Für die Zielgruppe der IT-Dienstleistenden sollen Leitfäden, Schulungsangebote und Beratungsleistungen angeboten werden. Zudem wird derzeit überlegt, inwiefern auch die Prüfung digitaler Angebote durch Menschen mit einer geistigen und/oder Lernbehinderung angeboten werden kann.

Die Befragten wurden zunächst gefragt, welche dieser Leistungen sie in Anspruch nehmen würden, um ihre Kenntnisse im Bereich der barrierefreien Gestaltung digitaler Angebote zu verbessern. Zu 82% (108 Personen) äußern die an der Befragung Teilnehmenden, dass sie Leitfäden in Anspruch nehmen würden, gefolgt der Prüfung digitaler Angebote durch Personen der Zielgruppe (71%; 94 Personen), Schulungsangeboten (63%; 83 Personen) und Beratungsleistungen (46%, 61 Personen).

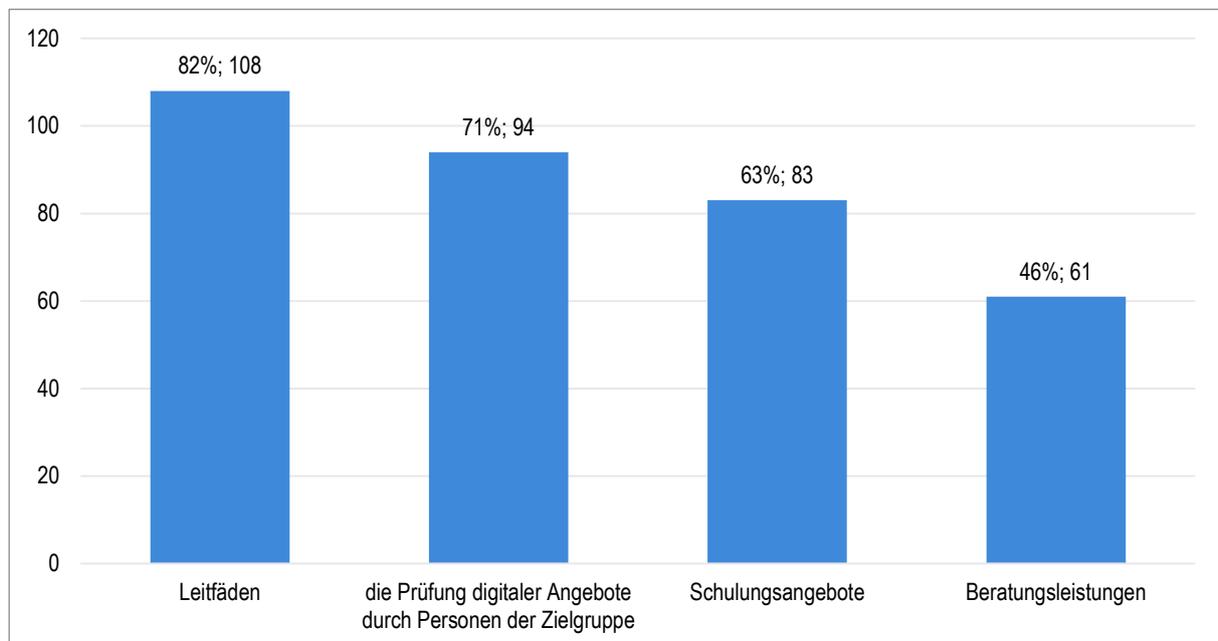


Abbildung 11: Produkte von #LeichtOnline, die genutzt werden würden, n=132

Personen, die angaben, dass sie Leitfäden nutzen würden, um ihre Kenntnisse im Bereich der digitalen Barrierefreiheit für die Zielgruppe Menschen mit geistigen und/oder Lernbehinderungen zu verbessern, wurden gefragt, welche Anforderungen die Leitfäden erfüllen müssten, damit

sie gut von ihnen genutzt werden können. Für sehr wichtig werden dabei insbesondere praxisorientierte Beispiele erachtet (61% bzw. 64 Personen antworten mit "sehr wichtig", 35% bzw. 37 Personen mit "eher wichtig), gefolgt von Checklisten (55% bzw. 58 Personen antworten mit "sehr wichtig", 39% bzw. 41 Personen mit "eher wichtig) und einer klaren Gliederung und Konsistenz des Leitfadens (55% bzw. 57 Personen antworten mit "sehr wichtig", 40% bzw. 42 Personen mit "eher wichtig"). 16-mal werden in einem offenen Antwortfeld weitere Aspekte beschrieben (und diese 13-mal hinsichtlich ihrer Wichtigkeit bewertet).

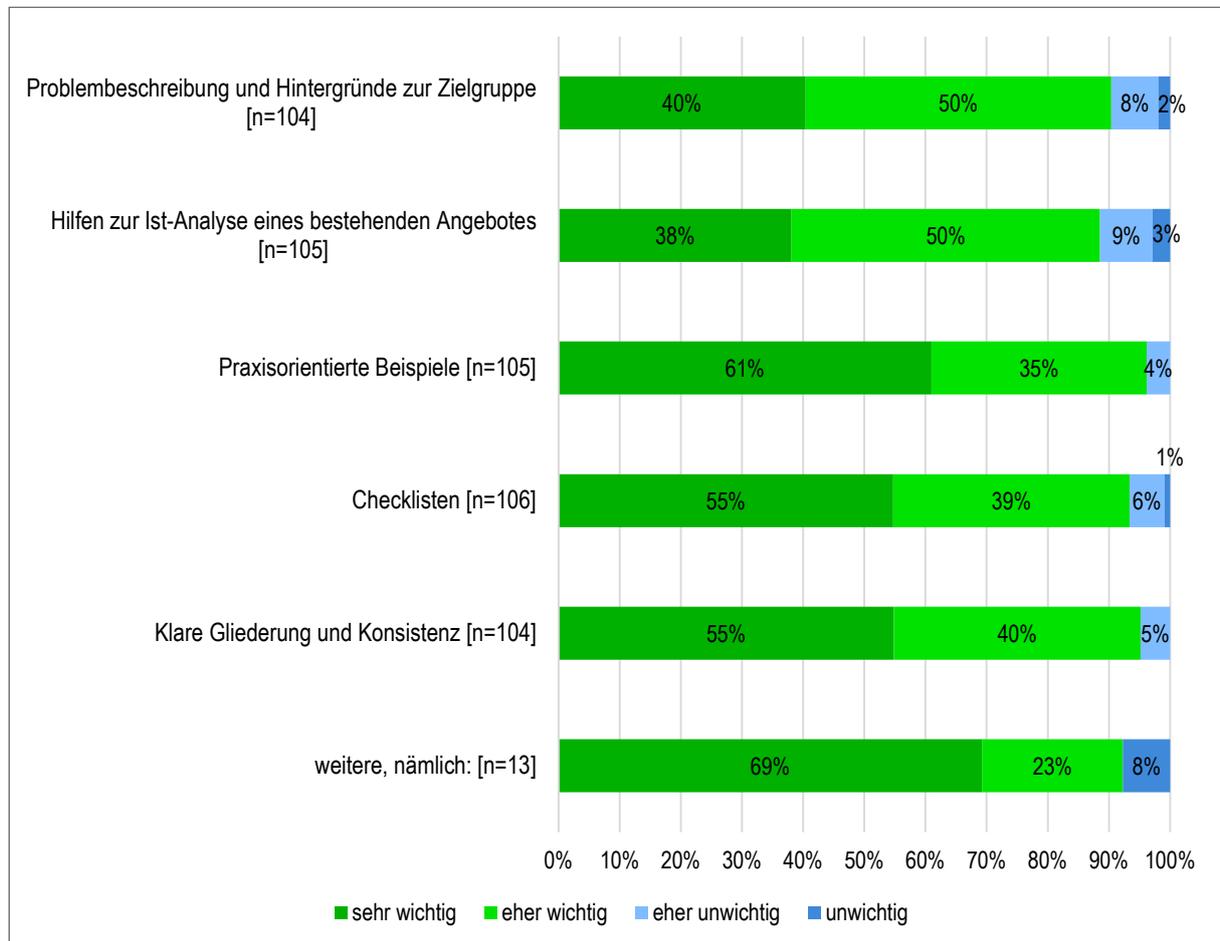


Abbildung 12: Anforderungen an Leitfäden

16 Personen benennen weitere Anforderungen, die Leitfäden erfüllen müssen, damit sie gut von ihnen genutzt werden können. Auch hier äußern die Befragten den Wunsch nach der Beschreibung umsetzbarer Lösungen. Diese sollen sowohl überzeugende Argumente für Gespräche mit Auftraggebern als auch eine Verankerung im juristischen Rahmen und den bestehenden Anforderungen enthalten. Zwei Personen wünschen sich außerdem, dass zusätzlich Beispiele beschrieben werden, insbesondere „Negativbeispiele“ oder solche, die verdeutlichen, warum und woran Angebote scheitern. Weitere Anforderungen, die Leitfäden aus Sicht der Antwortenden erfüllen sollen, oder Aspekte, die sie beinhalten sollen, sind:

- öffentliche Zugänglichkeit
- Erläuterungen rechtlicher Vorgaben
- weiterführende Links
- Prüfung von Webseiten durch Menschen mit Behinderung
- Kontakt für Rückfragen

- Informationen zum Nutzenverhalten
- Hinweise zur technischen Realisierung
- "Vorstellung der Vorgaben nach BITV 2.0"

Eine Person beschreibt außerdem, dass die Leitfäden in einem barrierefreien Online-Format zur Verfügung gestellt werden sollten, damit seitens der Lebenshilfe Hamburg weitere Ergänzungen vorgenommen werden können.

Personen, die angaben, dass sie Schulungsangebote in Anspruch nehmen würden, um ihre Kenntnisse zu verbessern, wurden gefragt, welche Anforderungen diesen erfüllen müssten, damit sie gut von ihnen genutzt werden können. Insbesondere wichtig scheinen ihnen die Integration praktischer Übungen (46%; 37 Personen antworten mit "sehr wichtig", 41%; 33 Personen mit "eher wichtig") und die Online-Durchführung (45%; 36 Personen antworten mit "sehr wichtig", 48%; 38 Personen mit "eher wichtig") zu sein. Für nur knapp über die Hälfte der Personen sind Zertifikate und Nachweise für die Schulungsteilnahme sehr wichtig (16%; 13 Personen) oder eher wichtig (36%; 29 Personen), für 38 Personen (48%) sind diese (eher) unwichtig. Fünf Personen benennen weitere Anforderungen an Schulungsangebote, die aus ihrer Sicht sehr oder eher wichtig sind.

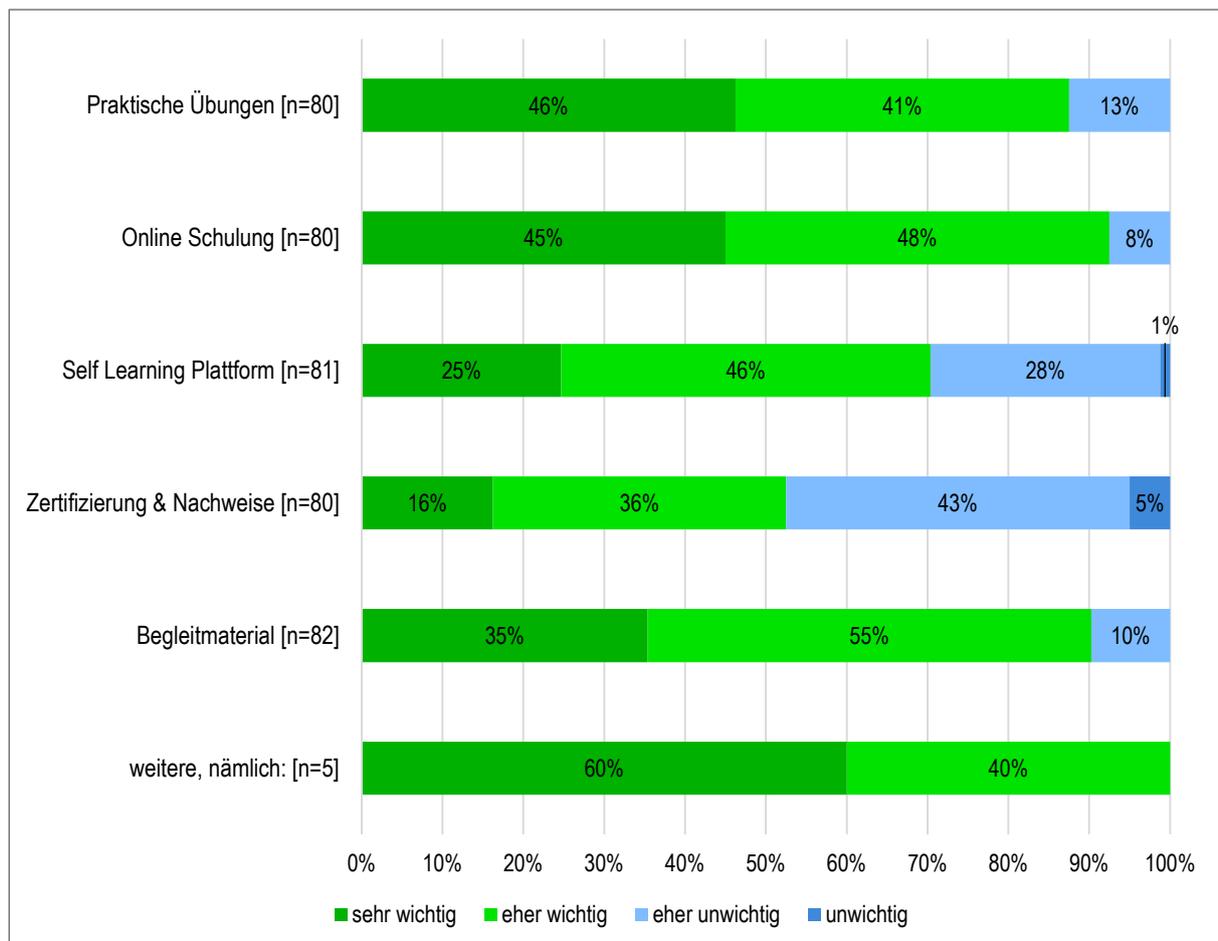


Abbildung 13: Anforderungen an Schulungsangebote

Unter "weitere, nämlich:" beschreiben fünf Personen, dass ihnen der Einbezug der Zielgruppe bzw. der Kontakt zur Zielgruppe (2 Nennungen), der Erfahrungsaustausch über gute Praxisbeispiele, öffentliches Begleitmaterial und persönliche Rückmeldungen (je 1 Nennung) wichtig sind.

Die 61 Personen, die Beratungsleistungen in Anspruch nehmen würden, wurden eingeladen anzugeben, welche Anforderungen diese erfüllen sollten, damit sie gut von ihnen genutzt werden können. Auch hier zeigt sich, dass insbesondere – nämlich zu 98% – konkrete Handlungsempfehlungen gewünscht werden (76%; 44 Personen antworten mit "sehr wichtig", 22%; 13 Personen mit "eher wichtig"). Etwa je die Hälfte der Personen gibt an, auch eine Ist-Analyse bestehender Angebote (54%; 32 Personen), begleitende Beratung und Testung während des gesamten Umsetzungsprozesses (49%; 29 Personen) und Unterstützung bei der Implementierung (46%; 26 Personen) für sehr wichtig zu erachten. Von zwölf Personen (21%) wird die Unterstützung bei der Implementierung am häufigsten mit "eher unwichtig" bewertet.

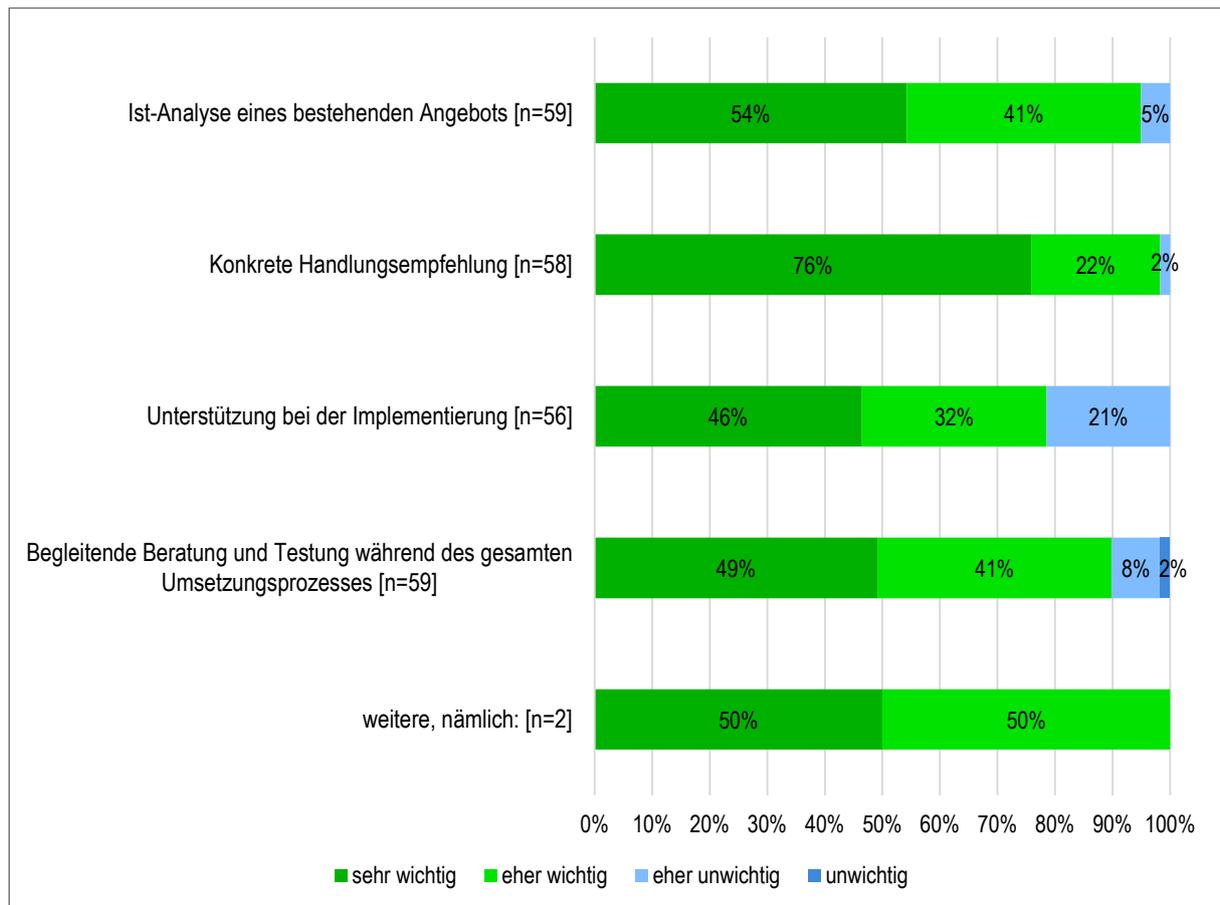


Abbildung 14: Anforderungen an Beratungsleistungen

Eine Person nennt als weitere Anforderung an die Beratungsleistungen den punktuellen Kontakt zur Zielgruppe.

10 Nachfrage nach barrierefreien Lösungen

Die an der Befragung teilnehmenden IT-Dienstleistenden sollten in einer nächsten Frage die Nachfrage nach Lösungen zur digitalen Barrierefreiheit für Menschen mit geistigen und Lernbehinderungen bewerten. Der Aussage "Der Bedarf an barrierefreien Lösungen für die Zielgruppe wird künftig steigen." wird zu 57% (69 Personen) voll und ganz und zu 34% (41 Personen) eher zugestimmt; nur sehr wenige Personen stimmen der Aussage eher (2 Personen) oder überhaupt nicht (1 Person) zu. 73% der Befragten (89 Personen) schätzen ein, dass es (eher) einen allgemeinen Wunsch nach barrierefreien Lösungen für Menschen mit geistigen und Lernbehinderungen gibt, 18% (22 Personen) stimmen der Aussage eher nicht zu. Dass die Nachfrage bislang vergleichsweise wenig gering ist, zeigt sich in der Bewertung der Aussage "Wir erhalten bzw.

stellen konkrete Anfragen bezüglich der Barrierefreiheit für die genannte Zielgruppe.": Weniger als die Hälfte der Antwortenden gibt an, dass sie dieser Aussage voll und ganz (22%; 27 Personen) oder eher (26%; 32 Personen) zustimmt. 32% der Antwortenden (39 Personen) stimmen der Aussage eher nicht zu, weitere 11% (13 Personen) stimmen ihr überhaupt nicht zu. Jede der drei Aussagen kann von 7-9% (neun bis zehn Personen) nicht beurteilt werden.

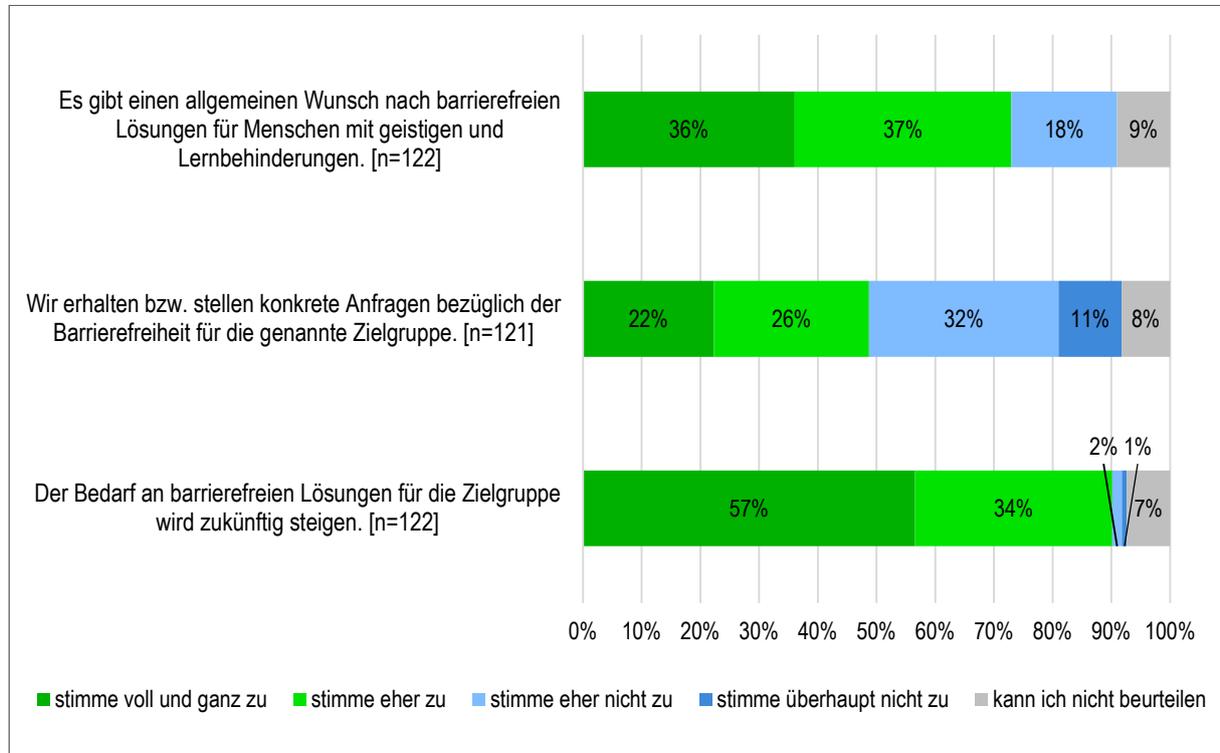


Abbildung 15: Bewertung der Nachfrage nach Lösungen für digitale Barrierefreiheit

11 Abschließende Anmerkungen

Am Ende der Befragung erhielten die Teilnehmenden die Möglichkeit, abschließende Kommentare oder Anregungen zum Projekt zu äußern. Diese Gelegenheit wird von 14 Personen dazu genutzt, dem Projektteam der Lebenshilfe Hamburg für sein Engagement zu danken und Wertschätzung oder positive Rückmeldungen zur Initiierung und Umsetzung des Projekts auszudrücken:

„Wünsche guten Erfolg!“

„Sehr spannende Forschung! Viel Erfolg und viele Rückmeldungen :)“

„Wünsche guten Erfolg!“

„Super. Weiter so! :-)“

„Danke für Ihre Arbeit :)“

In vier Antworten werden Anmerkungen zum Thema Barrierefreiheit gemacht: Eine Person äußert, dass die Relevanz von Barrierefreiheit bekannter werden muss, eine weitere, dass Piktogramme und Symbole "im Sinne der unterstützten Kommunikation/UK" genutzt werden sollen. In einer Rückmeldung wird angesprochen, dass sich "beide Seiten" bewegen müssen und näher erläutert, dass einerseits die Zielgruppe im Umgang mit Browsern geschult werden sollen (Veränderung der Schriftgröße, Nutzung der Vorlese-Funktion, Verständnis von Webseiten-Aufbau etc.) und andererseits Webseiten "natürlich ebenfalls barrierefreier [gestaltet] werden" müssen

("übersichtliche Strukturen, gut verständliche Texte, hilfreiche Bebilderung, gute Nutzerführung, konsistente Elemente"). Eine vierte Person spricht die Komplexität digitaler Barrierefreiheit an:

"Die Integration von digitaler Barrierefreiheit in Websites oder Webapps ist komplex, da neben der Barrierefreiheit viele andere Aspekte wie Nachhaltigkeit, Performance, allgemeine Benutzbarkeit, Responsivität etc. mit zu berücksichtigen sind. Auf Entwicklungs- und Gestaltungsseite müsste vermehrt Hilfssoftware barrierefrei in bestehende Programme integriert werden, um einen effizienten Entwicklungs- und Texting-Workflow etablieren zu können."

Anregungen und Wünsche werden von zwei Personen geäußert, wobei sich diese auf einen Projekt-Newsletter für #LeichtOnline beziehen sowie auf die Zusammenfassung und Vorstellung der rechtlichen Vorgaben und auf einen Projektvorschlag zur Wissensvermittlung und Unterstützung bei der Finanzierung barrierefreier Webseiten:

„Ein Newsletter zum Projekt wäre Klasse, um die Entwicklung nicht aus dem Auge zu verlieren.“

„1. Unsere Agentur fände es super cool, wenn die Vorgaben zur Erstellung einer barrierefreien Webseite nach BITV 2.0 vielleicht einmal zusammengefasst und vorgestellt werden würden, wie in Ihrem Info-Katalog vorgesehen? 2. Projekt zur Wissensvermittlung und besseren Finanzierung von barrierefreien Webseiten aufsetzen? Von Aktion Mensch gibt es Miniförderprojekte, aber reichen die aus und sind für jedermann? Viel Erfolg!!!“

Zwei Personen äußern Rückmeldungen zur Online-Befragung. Eine Person kritisiert die komplizierte Formulierung der Fragen, während die andere darauf hinweist, dass die WCAG-Standards für digitale Barrierefreiheit nicht verwässert oder herabpriorisiert werden sollte:

„Die Fragen waren extrem kompliziert formuliert. Das geht deutlich besser“

„Bitte nicht die Anforderungen der WCAG an barrierefreie digitale Systeme durch spezifische Perspektiven herabpriorisieren. Die Umfrage adressiert besondere Belange, die tatsächlich in WCAG etc. bisher nicht umfassend abgebildet sind. Trotzdem bleiben die WCAG die Maßgabe digitaler Barrierefreiheit und dies sollte durch schwammige Begriffsverwendung digitale Barrierefreiheit nicht verwässert werden.“

In zwei weiteren Rückmeldungen wird einmal geäußert, dass eine Fortbildung zum Thema absolviert wird und einmal ein Kooperationsangebot unterbreitet.

12 Schlussfolgerungen

Die an der Online-Befragung teilnehmenden Personen sind in der Projektdurchführung von Webseiten und Apps, in deren Konzeption, Gestaltung und technischen Umsetzung tätig. Über die Hälfte der Teilnehmenden hat regelmäßig oder gelegentlich Kontakt zur Zielgruppe der Menschen mit geistigen oder Lernbehinderungen; ein weiteres Drittel hat zumindest selten oder wenig Kontakt.

Die Antworten zur Einschätzung der Zugänglichkeit und Nutzung digitaler Angebote verdeutlichen, dass sich die Befragten bewusst sind, dass Menschen mit geistigen oder Lernbehinderungen einerseits regelmäßig digitale Angebote nutzen, andererseits dabei jedoch auf erhebliche Schwierigkeiten stoßen und es zudem an ausreichend barrierefreien digitalen Angeboten fehlt, um den spezifischen Bedarfen dieser Zielgruppe gerecht werden. Die Befragten sind sich der Problematik somit zu einem großen Teil – und unabhängig von der Kontakthäufigkeit zur Zielgruppe – bewusst. Dass sie sich mit digitaler Barrierefreiheit bereits auseinandergesetzt haben, zeigt sich insbesondere in der Bewertung der Relevanz dieser in ihrem beruflichen Kontext, die zu 40% sehr hoch und zu 32% hoch eingeschätzt wird.

Zwei Drittel der Befragten verfügen bereits über Erfahrungen im Bereich der digitalen Barrierefreiheit, unabhängig davon, ob diese speziell für Menschen mit geistigen oder Lernbehinderungen erworben wurden. Ihre Erfahrungen beziehen sich insbesondere auf die Umsetzung einer Screenreader-kompatiblen Gestaltung, die Anwendung erhöhter Kontraste, die Integration von Erläuterungen in Leichter Sprache, die Anpassung von Schriftgröße und -stil, die Tastatur-Navigation und die visuelle Darstellung.

Die Mehrheit derjenigen, die barrierefreie Maßnahmen umgesetzt oder in Auftrag gegeben haben, hat außerdem Erfahrungen in der Durchführung von Usability-Tests zur Sicherstellung digitaler Barrierefreiheit. Dabei wurden insbesondere Menschen mit Sinnesbeeinträchtigungen (z. B. Seh- oder Hörbehinderungen) einbezogen, gefolgt von Menschen mit geistigen oder Lernbehinderungen.

Als häufigste Herausforderung wird nicht die technische Umsetzung, sondern vielmehr der Mangel an Aufträgen zur barrierefreien Gestaltung digitaler Angebote durch die Auftraggebenden genannt. Auch fehlende Budgets werden in den Antworten wiederholt als Hürde thematisiert.

Um digitale Angebote entsprechend der Bedarfe von Menschen mit geistigen oder Lernbehinderungen anzupassen, wünschen sich die Befragten mehr Informationen zu spezifischen Barrieren – die aus ihrer Sicht auf vielen Ebenen fehlen –, zum Nutzungsverhalten digitaler Angebote durch die Zielgruppe sowie zur technischen Umsetzung. Die von #LeichtOnline geplanten Produkte und Dienstleistungen scheinen die Bedarfe der Web- und App-Entwickler*innen sowie der Seitenbetreibenden gezielt anzusprechen. Besonders Leitfäden würden von den Befragten genutzt werden, und ein Großteil zeigt auch Interesse daran, ihre digitalen Angebote durch Personen aus der Zielgruppe prüfen zu lassen.

Die Teilnehmenden äußern nicht nur ihre Wertschätzung für das Projektbestreben, sondern auch ihr grundsätzliches Interesse an konkreten Lösungen und Unterstützungsmöglichkeiten. Ihre überwiegende Zustimmung zur Aussage, dass der Bedarf an barrierefreien Lösungen für die Zielgruppe in Zukunft steigen wird, verdeutlicht, dass die Bedeutung barrierefreier digitaler Angebote weiter zunimmt und die Entwicklung solcher Lösungen künftig eine noch zentralere Rolle spielen wird.