

# Nachhaltige Barrierefreiheit in Websites

---

## *Die Bedeutung der Redakteure für die Qualitätssicherung*

Harald Weber  
Institut für Technologie und Arbeit (ITA)  
Trippstadter Straße 110  
D-67663 Kaiserslautern  
harald.weber@ita-kl.de

Brigitte Bornemann  
BIT Design für Barrierefreie Informationstechnik GmbH  
Rödingsmarkt 43  
D-20459 Hamburg  
bb@bit-informationsdesign.de

## **Abstract**

Die Barrierefreiheit von Internetpräsenzen ist gesetzliche Pflicht für Bundesbehörden und zahlreiche weitere öffentliche Einrichtungen. Die Einhaltung der Vorgaben erweist sich jedoch in der Praxis als schwierig. Viel beleuchtet wurden bisher die Best Practices eines barrierefreien Webdesigns. Fallstudien zeigen jedoch, dass 2/3 der Fehler in puncto Barrierefreiheit auf der Ebene der Content-Pflege entstehen. In der täglichen Nutzung eines einmal eingerichteten, anfangs noch relativ barrierefreien CMS geht die Barrierefreiheit vielfach wieder verloren. Eine entscheidende Rolle für die nachhaltige Implementierung der Barrierefreiheit in einem Webprojekt spielen Redakteure und Autoren, ihre Ausbildung und ihre Ausstattung mit geeigneten Arbeitsmitteln und Ressourcen. Dieser Vortrag wendet sich an Projektleiter und Consultants aus dem Bereich der Usability Professionals, die für die Umsetzung des Themas „Barrierefreiheit“ in den verschiedenen Phasen eines Webprojekts verantwortlich sind. Er beleuchtet speziell die Rolle der Redakteure und Autoren für die Erreichung und Erhaltung der Barrierefreiheit. Vorgestellt wird eine Sammlung von Arbeitsmaterialien für die Qualifizierung von Redakteuren sowie eine Projekt begleitende Strategie zur Entwicklung einer nachhaltigen Qualitätssicherung bzgl. Barrierefreiheit in der Produktion von Web Content.

**Keywords:** Barrierefreiheit, Content-Pflege, Redakteure, Qualifizierung, Qualitätssicherung

## **Einleitung**

Im Vorfeld des Relaunch-Vorhabens für den Internetauftritt der German UPA wurde ein BITV-Test der aktuellen Website erstellt, um strategische Hinweise für die in Zukunft angestrebte Verbesserung der Barrierefreiheit zu gewinnen. Das Ergebnis war auf den ersten Blick überraschend: Es gab wohl wie erwartet Hinweise auf Grenzen des Content-Management-Systems und unkundiges Webdesign. Der Hauptteil der aufgedeckten Fehler, insgesamt zwei Drittel, lag aber auf Seiten der Contentpflege. Fehlende Alternativtexte, nicht ausgezeichnete Überschriften, unzureichende Untergliederung der Inhalte, nichtssagende Linktexte sind Mängel, die in der täglichen Arbeit der Redakteure entstehen. Ein Teil dieser Mängel könnte durch die Bereitstellung von Hilfen im Content-Management-System vermieden oder wenigstens vermindert werden. Im Wesentlichen ist es aber die Qualifizierung der Redakteure, die die Barrierefreiheit der Website im Endergebnis gewährleistet.

Diese Fallstudie unterstützt in unerwarteter Deutlichkeit eine Beobachtung aus der Praxis von Accessibility-Consultants: Der durch einen Relaunch erreichte Grad an Barrierefreiheit einer Webpräsenz verschlechterte sich oftmals schon nach kurzer Zeit wieder, ohne dass an der technischen Implementierung Veränderungen vorgenommen wurden. Redakteure und Autoren, die für die Erstellung der Inhalte verantwortlich waren, wurden dabei als einer der wichtigsten Faktoren für diesen beobachtbaren Effekt identifiziert. Neue Redakteure und Autoren kannten die Implikationen von Barrierefreiheit auf die Gestaltung von Inhalten ggf. nicht, alte Redakteure oder Autoren, die nur zeitweise und ggf. auch für andere Herausgeber Content verfassen, vergaßen das Erlernte mit der Zeit und fielen zurück in alte Arbeitsmuster. Die Herausforderung besteht daher darin, Projektleitern und Consultants aus dem Bereich der Usability Professionals die Relevanz der Rolle von Redakteuren und Autoren zu verdeutlichen und konkrete Vorgehensweisen zu entwickeln, um projektbegleitend Redakteure und Autoren auf eine dauerhafte, nachhaltige Gewährleistung von Barrierefreiheit vorzubereiten.

## Hauptteil

### Sensibilisierung

Redakteuren und Autoren ist häufig nicht bekannt, welche Rolle sie bei der Gewährleistung von Barrierefreiheit spielen. Ein Grund dafür ist vermutlich darin zu sehen, dass das Thema zu lange nur in Kreisen von Programmierern diskutiert und vorangetrieben wurde. Auch schien das Thema mit dem Aufkommen erster Content Management Systeme (CMS), die in der Lage waren, barrierefreies HTML zu erzeugen, weitestgehend bearbeitet zu sein. Tatsächlich wurde durch die steigende Verbreitung von technisch barrierefreien Webseiten jedoch deutlich, dass auch die Inhalte, der Web Content, eine entscheidende Rolle dabei spielt, dass Nutzer eine faktische und nicht nur eine technische Barrierefreiheit erfahren können.

Zwei grundlegende Standpunkte können dabei helfen, eine veränderte Sichtweise seitens der Redakteure und Autoren zu bewirken. Zum einen ist es ein Betonungswechsel auf die formale Qualität von Inhalten als Redakteurs- und Autoren Aufgabe; es geht also nicht darum, Texte zu schreiben, sondern vielmehr darum, Informationen so zu gestalten, dass sie für die Zielgruppe wahrnehmbar und verständlich sind. Ist dieser Wechsel der Betonung akzeptiert, greift das zweite Statement. Caplan (1992) definierte Behinderung als die Unfähigkeit eines Menschen, sich an die Welt anzupassen so wie sie aktuell gestaltet ist. Vanderheiden (1997) hat dies nochmals zugespitzt und Behinderung als Unfähigkeit, sich an schlechtes Design anzupassen, definiert. Beide Aussagen machen deutlich, dass nicht die Behinderung eines Menschen das eigentliche Problem ist, sondern schlechtes Design, das eine gleichwertige Nutzung ver- oder behindert. Der zweite zu vermittelnde Standpunkt betrifft daher die Erweiterung der Palette dessen, was als gutes und was als schlechtes Content-Design bezeichnet werden muss.

Nehmen Redakteure und Autoren ihre Aufgabe als Gestaltungsaufgabe wahr, dann bieten Schulungen zum Thema Barrierefreiheit ihnen die Möglichkeit, statt ein "spezifisches Design für behinderte Nutzer" nun eine "Gutes Design für alle" zu erlernen, das nicht nur für Menschen mit Behinderungen, sondern auch zahlreichen anderen Stakeholdern Vorteile bringt.

## Schulung

Schulungen fokussieren letztendlich auf den Wirkungs- bzw. Gestaltungsbereich von Autoren und Redakteuren. Ausgehend von CMS-seitig vorgegebenen Layouts (mit ihren jeweiligen Möglichkeiten und Einschränkungen) werden Gestaltungshinweise für jede Art strukturierten Contents vorgestellt und diskutiert. Dazu zählen bspw. die Gestaltung von Überschriften, Listen, Hervorhebungen, Sprachwechseln, Tabellen, Abkürzungen etc. Vertiefte Schulungen sind dort erforderlich, wo das CMS nur HTML-Eingaben erlaubt; vorteilhaft sind WYSIWYG-Editoren, die bereits alle zulässigen Strukturierungen in Form von Formatvorlagen anbieten und diese jeder Art von Content leicht zugewiesen werden können.

In Bezug auf eine gute Leserführung widmet sich ein zweiter Schulungsteil der Gestaltung von Seitentiteln, Linktexten, Linktiteln, alternativen Texten oder Bildunterschriften. Ziel ist es dabei, prägnante Bezeichner zu entwickeln. Diese helfen allen Nutzern, insbesondere auch blinden Nutzern, sich schnell – visuell, akustisch oder taktil – einen Überblick über eine Inhaltsseite zu verschaffen.

Ein weiterer wichtiger Schulungsteil widmet sich schließlich der Sprache selber. Dabei steht die Verständlichkeit im Vordergrund, es geht also um Sprachniveau bzw. Sprachkomplexität. Je nach Zielgruppe muss dieses durch die Autoren angepasst und durch Redakteure überprüft werden. Einfache Sprache zu erstellen ist jedoch durchaus anspruchsvoll und – anfangs auch - zeitaufwändig. Hinweise und Richtlinien zur Gestaltung einfacher Sprache werden daher vorgestellt und eingeübt.

## Aufbau bzw. Erweiterung eines Unternehmens-Styleguides

Styleguides dienen Unternehmen dazu, allen an der Unternehmenskommunikation Beteiligten einen Gestaltungsstandard zu vermitteln. Dadurch soll sichergestellt werden, dass bspw. Webseiten oder Print-Erzeugnisse trotz ggf. zahlreicher Beteiligter im Erscheinungsbild einheitlich wirken und die Marke des Unternehmens wiedererkennbar transportieren. Auch wenn der Begriff 'Erscheinungsbild' die visuelle Komponente betont, beinhalten Styleguides auch darüber hinaus gehende Gestaltungsrichtlinien, bspw. Regeln für die Verwendung von Fremdworten, Sprachkomplexität, Schlüsselbegriffen, Multimedia-Inhalten etc. In Form eines Redakteurshandbuchs, das die vorbereiteten Gestaltungsmuster des Content-Management-Systems im Detail vorstellt, wird der Styleguide zur praktischen Arbeitshilfe für die tägliche Arbeit der Redakteure. Styleguides dienen aber auch dazu, den Gestaltungsstandard überprüfbar bzw. auditierbar zu machen. Dies ist bspw. dann erforderlich, wenn Gestaltungsaufträge an externe Dienstleister vergeben werden oder die Einhaltung der Standards intern regelmäßig überprüft werden soll.

Begleitend zur Schulung bietet es sich nun an, ein bestehendes Styleguide um Aspekte der Barrierefreiheit zu ergänzen (bzw. bei Nichtvorliegen ein neues Styleguide zu erstellen). Sofern ein Styleguide bereits vorliegt, ist dieses auf Kompatibilität zu den Anforderungen an die Barrierefreiheit zu prüfen. Dies betrifft insbesondere klassische ergonomische Aspekte wie bspw. Fonts, Schriftgrößen, Kontraste zwischen Texten und Hintergrund (insb. auch bei Hervorhebungen oder bei aktivem Fokus) usw. Viele, wenn nicht gar alle, dieser Aspekte werden üblicherweise den Redakteuren durch das CMS bereits abgenommen, eine einmalige Überprüfung in Bezug auf Barrierefreiheit ist jedoch angebracht.

Auch wenn die Gestaltungsfreiheit der Redakteure durch ein CMS stark reglementiert erscheint, ist es in zahlreichen Feldern noch erforderlich, dass Unternehmen einen eigenen Style in Bezug auf Barrierefreiheit entwickeln, erproben und umsetzen. Dies betrifft bspw. die Sprache (Komplexität,

sprachliche Präzision, Verwendung von Abkürzungen, sprachliche Konsistenz usw.), die konkrete Gestaltung textueller Alternativen zu Multimedia-Inhalten, Konventionen zur Betitelung von Links, Tabellen, Abbildungen oder zur Gestaltung und Strukturierung längerer Texte.

### Weiterentwicklung der Unternehmensstandards

Um eine nachhaltige Barrierefreiheit in Websites zu gewährleisten, empfiehlt sich die Einrichtung eines internen kontinuierlichen Verbesserungsprozesses (KVP). Ein KVP-Team 'Barrierefreiheit' setzt sich die Konformitätsprüfung und die kontinuierliche Verbesserung des Styleguide hinsichtlich der Gewährleistung der Barrierefreiheit zum Ziel. Teilnehmer können Mitarbeiter der Bereiche Öffentlichkeitsarbeit, Corporate Identity / Corporate Design, Content-Redakteure, falls verfügbar auch Autoren sowie ggf. Qualitätsmanagementbeauftragte sein.

Dieses Team sollte regelmäßig Inhalte (d.h. die 'Produkte' der Autoren) auf Konformität mit den dort vereinbarten Gestaltungsrichtlinien prüfen (interner Audit). Damit können den Autoren individuelle Rückmeldungen gegeben, summarisch über alle Autoren betrachtet aber auch Hinweise auf ggf. erforderliche (Nach-)Schulungen abgeleitet werden. Die Häufigkeit dieser internen Audits hängt von der Anzahl der Autoren und der Häufigkeit von Online-Publikationen der Autoren ab, ein mindestens jährlicher Turnus wird jedoch empfohlen.

In Bezug auf die Weiterentwicklung des Styleguide kann der bewährte PDCA-Zyklus (plan-do-check-act) verwendet werden, der im Folgenden näher beschrieben wird.

#### Plan

Gespeist aus den Rückmeldungen von Autoren, aus Hinweisen oder Beschwerden von Nutzern, aus Benchmarks mit anderen Content-Anbietern oder aus den Ergebnissen der internen Audits entwickelt das KVP-Team einen Vorschlag zur Korrektur oder Weiterentwicklung des Styleguide. Ggf. sind Vorschläge mit Designern, der Öffentlichkeitsarbeit, dem CI/CD oder der Unternehmensleitung abzustimmen, bevor sie angegangen werden können. Dieser Schritt wird entweder periodisch ausgeführt oder durch eine der oben genannten Informationsquellen (d.h. Rückmeldungen, Beschwerden, Vorliegen von Benchmarkings oder Auditergebnissen) ausgelöst.

#### Do

Das Team setzt den Veränderungsvorschlag testweise um. Neben einem (Um-)Formulierungsvorschlag für das Styleguide kann dies auch bspw. die Dokumentation schlechter und guter Gestaltungsbeispiele in Bezug auf das adressierte Thema (z.B. zur Verwendung in Schulungsunterlagen und Handbüchern) oder die Entwicklung eines geeigneten Prüfinstruments (bspw. zur Unterstützung der Autoren und Redakteure oder des regelmäßigen Audits) beinhalten.

#### Check

In dieser Phase wird der Veränderungsvorschlag auf seine Gebrauchstauglichkeit und Validität geprüft. Dies kann u.a. die Einbeziehung von Autoren zur Überprüfung bspw. der *Verständlichkeit* und *Eindeutigkeit* und die Einbeziehung von Endnutzern, also Lesern, zur Überprüfung der *Wirksamkeit* der Gestaltungsrichtlinie (d.h. verbesserte Barrierefreiheit) beinhalten.

#### Act

Nach erfolgreicher Testung und Freigabe werden die Änderungen an alle Redakteure, Autoren und Schulungsleiter kommuniziert und in allen relevanten Dokumenten umgesetzt. Laufende und zukünftige Schulungen berücksichtigen ab diesem Zeitpunkt die Änderungen. Falls bspw. aus rechtlichen Gründen älterer Content auf den neuen Gestaltungsstandard angepasst werden muss, so

erfolgt dies ebenfalls in diesem Schritt; entsprechende Ressourcen sind zu planen und durch die Unternehmensleitung zur Verfügung zu stellen.

## Entwicklung einer positiven Fehlerkultur

Nachdem mit der vorgeschlagenen Vorgehensweise ein grundlegendes System zum Fehlermanagement aufgebaut werden kann, empfiehlt sich auch die Pflege einer dazu passenden positiven Fehlerkultur. Alle Aktivitäten sollten derart ausgestaltet und 'gelebt' werden, dass damit eine eindeutige Nachricht an alle Beteiligten gesendet wird: aus Fehlern wollen wir lernen und (in Bezug auf Barrierefreiheit) besser werden. Damit verbietet es sich, Fehler seitens der Redakteure zu sanktionieren; vielmehr muss es darum gehen, Fehlerursachen zu verstehen und diese dauerhaft zu beseitigen. Dies beinhaltet wie bei allen organisatorischen Veränderungen die Betrachtung verschiedenster Gestaltungsoptionen: die 'Veränderung' des Menschen (d.h. Schulung / Qualifizierung / Anleitung der Redakteure), die Veränderung der Organisation (z.B. in Bezug auf Redaktionsabläufe) oder die Bereitstellung technischer Unterstützung (z.B. Angebot teilautomatischer Konformitätstests für Autoren und Redakteure). Im Sinne einer verbesserten Einarbeitung neuer Autoren und Redakteure kann es auch sinnvoll sein, diese zeitweise in das KVP-Team mit aufzunehmen, so dass sie sich vertieft mit dem Thema auseinandersetzen.

## Zusammenfassung

Schulungen für Redakteure und Autoren sind wichtige Instrumente, um parallel zur Umsetzung eines Projektes zur barrierefreien Gestaltung einer Web-Präsenz dafür Sorge zu tragen, dass auch die Inhalte für Leser wahrnehmbar, nutzbar und verständlich sind. Soll der Content-Anbieter jedoch auch dazu befähigt werden, den einmal erreichten Level an Barrierefreiheit zu halten, dann bedarf es bspw. auch der Einrichtung eines KVP-Teams 'Barrierefreiheit' zur dauerhaften Konformitätsprüfung und zur kontinuierlichen Verbesserung eines Anbieter-spezifischen Styleguide hinsichtlich Barrierefreiheit. Projektleiter und Consultants, die für die Umsetzung des Themas „Barrierefreiheit“ in den verschiedenen Phasen eines Webprojekts verantwortlich sind, sollten dieses KVP-Team dann bereits parallel zum Umsetzungsprojekt initiieren, so dass es nach Ende des Projektes funktions- und arbeitsfähig ist.

## Literaturverzeichnis

- DIAS GmbH (Hrsg): BITV-Test, Internet-Auftritt des Projekts BIK - Barrierefrei informieren und kommunizieren, <http://www.bitvtest.de> (30.07.2012)
- Caplan, R. (1992). Disabled By Design. Interior Design, 63, August, 88-91.
- Inclusion Europe (2009). Information for All. European standards on how to make information easy to read and understand for people with intellectual disabilities. Online: <http://inclusion-europe.org/en/policies/self-advocacy-and-accessibility/easy-to-read-project> (27.07.2012)
- Vanderheiden, G. C. (1997). Design for people with functional limitations resulting from disability, aging or circumstance. In G. Salvendy (Ed.), Handbook of human factors and ergonomics (pp. 2010-2052). New York, NY: John Wiley & Sons.

## Die Autoren

Brigitte Bornemann ist Accessibility Consultant seit 1988. Sie führt eine Internet-Agentur für barrierefreies Webdesign und hat langjährige Erfahrung mit der Implementierung von Barrierefreiheit in Webprojekten.

Harald Weber forscht seit 1992 in den Themenfeldern Inclusive Design bzw. Design for All und begleitet nutzerzentrierte Technologiegestaltungs- und -einführungsprozesse in Organisationen.