

Digitale Inklusion

User Experience als Schlüssel für die Barrierefreiheit bei Web-Anwendungen im öffentlichen Sektor

Die User Experience spielt eine zentrale Rolle bei der digitalen Inklusion. Eine nutzerzentrierte Gestaltung stellt sicher, dass digitale Angebote für alle zugänglich und einfach anwendbar sind.

In digitalen Anwendungen des öffentlichen Sektors ist Barrierefreiheit entscheidend, um der gesamten Bevölkerung Zugang zu gewährleisten. Eine durchdachte User Experience wird verschiedenen Personengruppen gerecht, darunter Menschen mit körperlichen, kognitiven oder motorischen Einschränkungen, älteren Menschen sowie Personen mit geringem technischem Wissen oder unterschiedlichen sprachlichen Hintergründen (vgl. «Digital Literacy», S. 36). In der Schweiz ist Barrierefreiheit keine Option, sondern Pflicht. Die Schweiz verpflichtet sich durch die [Tallinn-Deklaration](#) (2017), die [Strategie Digitale Schweiz](#), das [Behindertengleichstellungsgesetz](#) (BehiG) (2017) und das [UNO-Übereinkommen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen](#) (2014) zu inklusiver digitaler Transformation. Damit ist für Schweizer Behörden auch die Einhaltung der [Web Content Accessibility Guidelines](#) (WCAG) verbindlich. Die vom Bund unterstützte Gründung der Allianz Digitale Inklusion Schweiz (ADIS) im Jahr 2024 unterstreicht die Bedeutung einer barrierefreien digitalen Verwaltung.

Barrierefreiheit für unterschiedliche Bedürfnisse

Für einen uneingeschränkten Zugang müssen verschiedenste Barrieren adressiert werden: auditive, kognitive, neurologische, körperliche, sprachliche und visuelle. Physische Barrieren können etwa durch Technologien wie Screenreader, Spracherkennungssoftware und alternative Eingabemethoden überwunden werden. Visuelle Barrieren erfordern kontrastreiche Farben, skalierbare Schriftgrößen und alternative Texte für Bilder, um Menschen mit Sehbehinderungen zu unterstützen. Auditive Barrieren werden durch Untertitel für Videos und Transkriptionen von Audioinhalten für Menschen mit Hörbehinderungen überwunden. Alle diese unterschiedlichen Anforderungen erfordern einen nutzerzentrierten Designansatz, bei dem die Bedürfnisse und Anforderungen der Anwendenden im Mittelpunkt stehen. Hier kommt die sogenannte «User Experience» (UX) ins Spiel. Sie setzt nicht die technische Funktionalität ins Zentrum, sondern die Benutzbarkeit einer Anwendung. Nur so kann eine inklusive digitale Umgebung geschaffen werden, die allen Menschen den gleichberechtigten Zugang ermöglicht.

Richtlinien und Technologien für barrierefreie Webanwendungen

Die Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) bieten einen Rahmen für die Gestaltung barrierefreier Webinhalte. Die Richtlinien decken mehrere Bereiche ab: Zum Beispiel bezüglich Wahrnehmbarkeit von Informationen und Benutzeroberflächen, so dass Inhalte

in unterschiedlichen Formen präsentiert werden und leichter gesehen oder gehört werden können. Benutzeroberflächen und Navigation sind wichtig, um die Zugänglichkeit per Tastatur zu gewährleisten. Anwender*innen sollen problemlos navigieren, Inhalte finden, ihren Standort lokalisieren sowie alternative Eingabemethoden nutzen können. Widerstandsfähigkeit und Stabilität sind ebenfalls zentral, um die Kompatibilität mit aktuellen und zukünftigen Benutzerwerkzeugen zu sichern. Assistive Technologien wie Bildschirmlesegeräte und Spracherkennungssoftware sowie adaptive Strategien wie Textvergrößerung und Untertitel verbessern die Nutzung des Webs für Menschen mit Behinderungen. Weiter umfasst auch die Methodologie des «Microsoft Inclusive Design» gute Anweisungen, um Grundsätze der digitalen Inklusion und geeignete Tools anzuwenden.

Unsere Empfehlungen



1. Nutzerzentrierte Gestaltung umsetzen

Verwaltungen sollten sicherstellen, dass digitale Anwendungen durch die aktive Einbindung der Nutzenden in den Designprozess barrierefrei und benutzerfreundlich gestaltet werden.

2. UX-Expertise für Barrierefreiheit nutzen

Verwaltungen sollten von Anfang an eine UX-Fachperson in die Entwicklung einbeziehen, um mit einer durchdachten User Experience eine barrierefreie Gestaltung ihrer digitalen Anwendungen sicherzustellen.

3. Richtlinien und Technologien einhalten

Verwaltungen müssen die Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) bei der Gestaltung ihrer Webinhalte berücksichtigen.

Mehr Informationen



Kontaktmöglichkeiten und weitere Informationen zu digitaler Inklusion:
bfh.ch/ipst/digital-inclusion

Kontakt



Prof. Dr. Julia Mia Stirnemann

Professur User Experience & Data Visualization

juliamia.stirnemann@bfh.ch

T +41 31 848 69 62



Livia Hochstrasser

Projektleiterin

livia.hochstrasser@bfh.ch

T +41 31 848 68 35



Kristelle Plüss

Wissenschaftliche Mitarbeiterin

kristelle.pluess@bfh.ch

T +41 31 848 53 56