



LAND
TIROL

Bericht

**Ombudsstelle
für barrierefreies
Internet und mobile
Anwendungen**

Land Tirol

Jänner 2019 bis Juli 2021

Inhalt

Teil 1 Grundlegendes	1
Über diesen Bericht	2
Was heißt barrierefreies Internet?	4
Wann ist eine Website barrierefrei?	5
Rechtsgrundlagen zur digitalen Barrierefreiheit	7
EU-Richtlinie 2016/2102	9
Teil 2 Ombudsstelle für Barrierefreies Internet	13
Was macht die Ombudsstelle?	14
Aufgaben der Ombudsstelle	15
Entgegennahme von Beschwerden	22
Digitale Barrierefreiheit – eine vernetzte Disziplin	25
Teil 3 Überwachung durch die Ombudsstelle	29
Das Monitoringverfahren	32
Der Monitoringbericht	37
Vereinfachte Verfahren	40
Vertiefte Verfahren	42
Korrespondenz mit Inhaber_innen der Webauftritte	43
Teil 4 Schlussfolgerungen	45
Wissenschaftliche Erkenntnisse	46
Gesteigerte Beschäftigung mit digitaler Barrierefreiheit	46
Content Management Systeme (CMS) weiterentwickeln	47
Austauschplattformen forcieren	47
Tirol im Vergleich	48
Teil 5 Empfehlungen	49
Gestaltung von Bildungsprogrammen	50
Barrierefreie Dokumente	51
Personelle Ressourcen erhöhen	51
Digitale Barrierefreiheit verpflichtend bei Auftragsvergabe	52
Einsatz maschineller Werkzeuge	52
Gesetzliche Lücken schließen	52

Impressum:

Herausgeber: Amt der Tiroler Landesregierung

Servicestelle Gleichbehandlung und Antidiskriminierung, Meinhardstraße 16, 6020 Innsbruck

Für den Inhalt verantwortlich: Mag.^a Isolde Kafka, Daniela Friedle, MA und Mag. Wolfgang Berndorfer

Auflage: 800 Stück

Druck: Alpina Druck GmbH, Innsbruck

Grafik: Birgit Raitmayr | pixlerei.at

Bildnachweis: alle Amt der Tiroler Landesregierung, außer S. 18 FFG; S. 18 und S. 19 Kufgem.

TEIL 1

GRUNDLEGENDES

ÜBER DIESEN BERICHT

Laut Tiroler Antidiskriminierungsgesetz (§ 14b Abs. 4 TADG) müssen die Antidiskriminierungsbeauftragten wiederkehrend überwachen, inwieweit Websites und mobile Anwendungen den Anforderungen an einen barrierefreien Zugang entsprechen. Hierüber müssen sie alle 3 Jahre einen Bericht erstellen und der Landesregierung vorlegen. Dieser Bericht ist der erste dieser Art und beleuchtet den Zeitraum von Jänner 2019 bis Juli 2021. Das Thema „mobile Anwendungen“ wird erst ab dem nächsten Bericht behandelt. Der nächste Bericht wird den 2. Überwachungszeitraum von Jänner 2022 bis Juli 2024 betreffen.

Die Überwachung und die Berichterstattung haben unter Einhaltung der nach Art. 8 Abs. 2 und 6 der Richtlinie (EU) 2016/2102 festgelegten Überwachungsmethode und Modalitäten für die Berichterstattung zu erfolgen. Die Monitoring-Ergebnisse werden koordiniert von der Forschungsförderungsgesellschaft (kurz: FFG), gemeinsam mit allen Bundesländern der Europäischen Kommission vorgelegt.

Zur Umsetzung der EU-Richtlinie wurde 2019 die Ombudsstelle für barrierefreies Internet und mobile Anwendungen eingerichtet. Sie ist bei der Servicestelle Gleichbehandlung und Antidiskriminierung angesiedelt. Verantwortlich für die Ombudsstelle ist Daniela Friedle, MA. Im Jänner 2020 konnte mit Mag. Wolfgang Berndorfer ein weiterer Experte für diesen Bereich gewonnen werden.



Die Leiterin der Ombudsstelle Daniela Friedle, MA und der Experte für digitale Barrierefreiheit, Mag. Wolfgang Berndorfer

Mein Dank gilt Daniela Friedle, MA und Mag. Wolfgang Berndorfer, sowie dem Team der Servicestelle Gleichbehandlung und Antidiskriminierung, ohne die der Aufbau der Ombudsstelle und die umfassende Prüfarbeit nicht geleistet werden hätte können und es auch diesen Bericht nicht geben würde. Mit viel Engagement haben Daniela Friedle, MA und Mag. Wolfgang Berndorfer in kurzer Zeit viel Wissen aufgebaut und Bewusstseinsarbeit geleistet.

Bedanken möchten wir uns für die gute Zusammenarbeit mit der Abt. Öffentlichkeitsarbeit, dem Sachgebiet Innenrevision und IT, der DVT, der Abt. Verfassungsdienst, der Abt. Organisation und Personal und vielen externen Partner_innen.

Mag.^a Isolde Kafka
Antidiskriminierungsbeauftragte des Landes Tirol

Teile dieses Berichts sind in Leichter Lesen geschrieben. Leichter Lesen ist laut EU-Richtlinie 2016/2102, auf welche sich dieser Bericht bezieht, nicht verpflichtend. Dennoch wird empfohlen, barrierefreies Internet umfassend zu sehen und auch Menschen zu berücksichtigen, die komplizierte Texte nicht verstehen können.

WAS HEIßT BARRIEREFREIES INTERNET?

In Leichter Lesen (LL) verfasst

Im barrierefreien Internet sollen
alle Menschen gut zu Informationen kommen.

Blinde Menschen und Menschen, die sehr schlecht sehen,
verwenden Computer-Programme,
die ihnen die Texte auf den Internet-Seiten vorlesen.

Diese Vorlese-Programme heißen Screen-Reader.

Das ist ein englisches Wort.

Man spricht es so aus: Skrienrieder.

Aber diese Programme können nicht alles gut vorlesen,
was jemand ins Internet schreibt.

Man muss die Texte richtig vorbereiten,
damit die Vorlese-Programme die Texte richtig lesen.

Ein Problem sind zum Beispiel Bilder.

Vorlese-Programme können Bilder nicht vorlesen.

Deshalb müssen bei den Bildern Texte stehen.

Diese Texte beschreiben,
was auf den Bildern zu sehen ist.

Das können die Programme dann vorlesen.

Menschen, die nicht gut sehen können,
brauchen eine große Schrift.

Deshalb muss man die Schriftgröße
auf einer Internet-Seite einstellen können.

Aber es geht im barrierefreien Internet
nicht nur um Menschen mit einer Sehbehinderung.

Es gibt zum Beispiel Menschen,
die komplizierte Texte nicht verstehen können.

Für diese Menschen muss es Texte
in einer leicht verständlichen Sprache geben.

WANN IST EINE WEBSITE BARRIEREFREI?

DIE 4 PRINZIPIEN DER BARRIEREFREIHEIT



Wahrnehmbar

Die Informationen sind für alle wahrnehmbar. So müssen Bilder und andere nicht Text-Inhalte beispielsweise mit einem Alternativtext beschrieben werden.

Bedienbar

Die Funktionen einer Website sind für alle bedienbar. So müssen alle Schalter und Bereiche einer Website ohne Maus, d. h. nur mit der Tastatur bedient werden können.

Verständlich

Die Informationen sind für alle verständlich. Texte sollen nicht kompliziert sein.

Robust

Die Seiten arbeiten auf jedem Computer und können mit jeder assistierenden Technologie bedient werden. Assistierende Technologien sind Screenreader, aber auch eine Computer-Maus, die mit dem Mund bedient werden kann.

STANDARDS FÜR DIGITALE BARRIEREFREIHEIT

WCAG 2.1 Richtlinien

Das World Wide Web Consortium (W3C) stellt eine umfassende Liste zur Standardisierung für digitale Barrierefreiheit bereit. Das sind die Web Content Accessibility Guidelines (WCAG). Diese müssen laut der EU-Richtlinie 2016/2102 in der Version WCAG 2.1. und in der Konformitätsstufe AA gelten.

Laut W3C

„decken die Richtlinien für barrierefreie Webinhalte (WCAG) einen großen Bereich von Empfehlungen ab, um Webinhalte barrierefreier zu machen. Wenn Sie diesen Richtlinien folgen, dann werden Inhalte für eine größere Gruppe von Menschen mit Behinderungen barrierefrei sein.“ (vgl. W3C/WCAG Richtlinien)

Diese Formen von Behinderungen sind damit umfasst:

- Blindheit und Sehbehinderung
- Gehörlosigkeit und Hörminderung
- Eingeschränkte Beweglichkeit
- Sprachbehinderungen
- Neurologische Einschränkungen
- Kognitive Einschränkungen

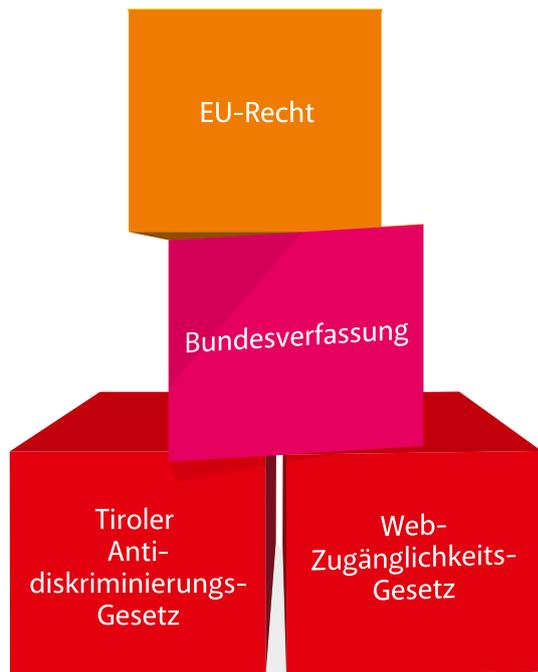
Darüber hinaus wird das Befolgen dieser Richtlinien die Webinhalte für alle Nutzer_innen benutzbarer machen.

Beispielsweise gibt es bestimmte Situationen und vorübergehende Behinderungen, für welche ein barrierefreies Internet wichtig ist.

Zum Beispiel, wenn ich am Strand liege und die Sonne scheint auf das Display. Hier profitiere ich von einem hohen Kontrast. Oder ich habe eine Gips-Hand. Hier bin ich froh, dass ich das Handy auch mit einer Hand bedienen kann.



RECHTSGRUNDLAGEN ZUR DIGITALEN BARRIEREFREIHEIT



Trotz der nationalen Verpflichtungen zur Barrierefreiheit in den Mitgliedstaaten der Europäischen Union besteht bei der digitalen Barrierefreiheit noch reichlich Handlungsbedarf. Aus diesem Grund und vor dem Hintergrund, die unterschiedlichen Normen in den Mitgliedstaaten der EU zu harmonisieren, wurde 2016 eine neue Richtlinie erlassen. Mit der Richtlinie (EU) 2016/2102 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 26. Oktober 2016 über den barrierefreien Zugang zu den Websites und mobilen Anwendungen öffentlicher Stellen, kam es zu einer Änderung der Gesetzeslage in Österreich, die sowohl

den Kompetenzbereich des Bundes als auch der Länder betraf.

Auf Bundesebene erfolgte die Umsetzung der RL 2016/2102 im Bundesgesetz über den barrierefreien Zugang zu Websites und mobilen Anwendungen des Bundes (Web-Zugänglichkeits-Gesetz – WZG), BGBl. I Nr. 59/2019.

Auf Landesebene in Tirol erfolgte die Umsetzung der RL 2016/2102 im **Tiroler Antidiskriminierungsgesetz 2005** – TADG 2005, LGBl.Nr. 25/2005 idF LGBl.Nr. 127/2017, konkret wurde es im § 14b TADG 2005 umgesetzt. Auch die anderen Bundesländer haben die Regelungen betreffend die Landeskompentenz in ihren jeweiligen Materien umgesetzt oder neue Gesetze hierfür geschaffen.

Neben den Regelungsinhalten der RL 2016/2102 gibt es eine Reihe weiterer gesetzlicher Regelungen, die unabhängig von der Richtlinie digitale Barrierefreiheit vorantreiben wollen und in bestimmten Fällen eine verbindliche Pflicht zur digitalen Barrierefreiheit vorsehen.

Hierbei sind insbesondere folgende Regelungen zu nennen:

BUNDESVERFASSUNG ART. 7 ABS. 1

Alle Bundesbürger_innen sind vor dem Gesetz gleich. Vorrechte der Geburt, des Geschlechtes, des Standes, der Klasse und des Bekenntnisses sind ausgeschlossen. Niemand darf wegen einer Behinderung benachteiligt werden. Die Republik (Bund, Länder und Gemeinden) bekennt sich dazu, die Gleichbehandlung von Menschen mit und ohne Behinderungen in allen Bereichen des täglichen Lebens zu gewährleisten.

BEHINDERTENGLICHSTELLUNGSGESETZ (BGSTG) § 6 ABS. 5

Barrierefrei sind bauliche und sonstige Anlagen, Verkehrsmittel, technische Gebrauchsgegenstände, Systeme der Informationsverarbeitung sowie andere gestaltete Lebensbereiche, wenn sie für Menschen mit Behinderungen in der allgemein üblichen Weise, ohne besondere Erschwernisse und grundsätzlich ohne fremde Hilfe zugänglich und nutzbar sind.

EU-RICHTLINIE 2016/2102

Nachdem die Richtlinie am 22. Dezember 2016 in Kraft getreten ist, hatten die Mitgliedstaaten der EU bis zum 23. September 2018 Zeit, ihr national gültiges Recht an die in der EU-Richtlinie enthaltenen Ziele anzupassen. Als Maßstab für Barrierefreiheit wurde die Europäische Norm (EN) 301 549 V 2.1.2 von der Kommission der Europäischen Union festgelegt. Diese verweist auf die Level A und AA des internationalen Standards der Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1. als Mindestanforderungen für digitale Barrierefreiheit.

Die Richtlinie (EU) 2016/2102 wurde auf Landesebene durch § 14b zum barrierefreien Zugang zu Websites und mobilen Anwendungen im Tiroler Antidiskriminierungsgesetz 2005 umgesetzt. Mit der Umsetzung wurde die Ombudsstelle für Barrierefreies Internet und mobile Anwendungen betraut.

WER MUSS BARRIEREFREIE INTERNET-SEITEN ANBIETEN?

Text in Leichter Lesen (LL)

In Tirol müssen öffentliche Einrichtungen barrierefreie Internet-Seiten anbieten.

Dazu gehören zum Beispiel

- das Land Tirol,
- die Tiroler Gemeinden,
- die Tiroler Gemeinde-Verbände,
- die Landwirtschafts-Kammer,
- die Landarbeiter-Kammer,
- der Tiroler Schilehrer-Verband,
- der Tiroler Bergsportführer-Verband,
- der Tiroler Jäger-Verband,
- der Tiroler Fischerei-Verband,
- die Tourismus-Verbände,
- die Tiroler Bergwacht,
- der Landes-Feuerwehr-Verband oder
- die Bezirks-Feuerwehr-Verbände.

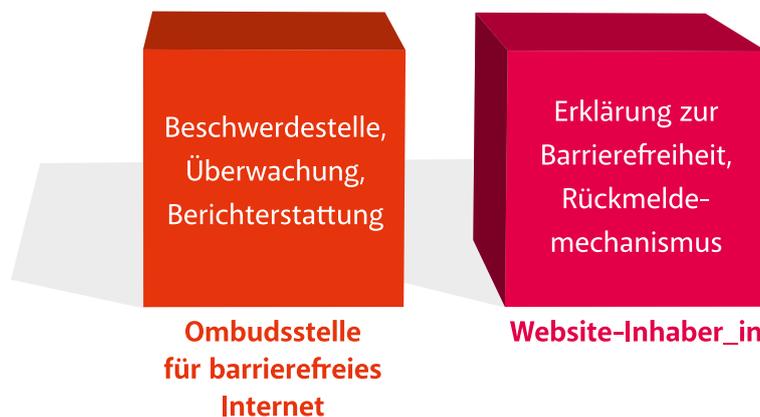
Für die Umsetzung, die unter anderem das Erstellen einer Barrierefreiheitserklärung umfasst, gelten folgende Fristen.

- 23. September 2019: für Websites, die nach dem 23. September 2019 veröffentlicht wurden
- 23. September 2020: für Websites, die vor dem 23. September 2019 veröffentlicht wurden
- 23. Juni 2021: alle mobilen Anwendungen

Bei einer Befragung der Außerferner Gemeinden im Frühjahr 2021 zum Thema „Barrierefreiheit“ wurden auch Fragenbereiche zur digitalen Barrierefreiheit integriert. Der Begriff barrierefreies Internet war dem Großteil der Gemeinden bekannt und die Mehrheit gab an, dass ihre Website barrierefrei sei. Jedoch hatte beinahe die Hälfte der befragten Gemeinden noch keine Barrierefreiheitserklärung auf ihrer Website veröffentlicht. 12 Gemeinden antworteten mit „Nein“, sie haben keine Barrierefreiheitserklärung, 14 Gemeinden antworteten mit „Ja“.

DIE EU-RICHTLINIE 2016/2102 IM DETAIL

Die Europäische Kommission hat Durchführungsbeschlüsse verabschiedet, in denen geklärt wird, was zu tun ist und wer dafür verantwortlich ist. D. h. es soll eine Beschwerdestelle in den Ländern eingerichtet werden, eine Überwachung öffentlicher Websites stattfinden und darüber berichtet werden. Diese 3 Bereiche werden in Tirol von der Ombudsstelle für barrierefreies Internet umgesetzt. Zudem legt die Richtlinie fest, dass alle Website-Inhaber_innen eine Erklärung zur Barrierefreiheit mit Kontaktangaben veröffentlichen müssen.



Barrierefreiheitserklärung

Alle Websites und mobilen Anwendungen, die in den Geltungsbereich der Richtlinie 2016/2102 fallen, müssen eine Erklärung zur Barrierefreiheit veröffentlichen und aktuell halten. Diese Erklärung muss auf der entsprechenden Website veröffentlicht werden und muss jedenfalls über die Startseite dieser Website erreichbar sein. Dies kann etwa über einen Link in einer statischen Kopf- oder Fußzeile der Website erfolgen. Bei mobilen Anwendungen ist die Erklärung zur Barrierefreiheit auf der Website des Rechtsträgers, der

die betreffende mobile Anwendung entwickelt hat oder deren Entwicklung beauftragt hat, zu veröffentlichen. Alternativ kann sie auch zusammen mit anderen Informationen beim Herunterladen der Anwendung zur Verfügung gestellt werden. Für Websites und Web-Anwendungen wird grundsätzlich empfohlen, die Barrierefreiheitserklärung gleich wie das Impressum oder die Datenschutzerklärung umzusetzen. D.h. sie soll von allen Unterseiten einer Website zugänglich sein. Dies wird am besten realisiert, wenn die Verlinkung zur Barrierefreiheitserklärung im sogenannten Footer ist.

Wie genau eine Barrierefreiheitserklärung aussehen muss und eine Empfehlung zur Vorgehensweise zur Erstellung finden Sie in unserem [WIKI zum Thema Barrierefreies Internet](#)



Ausnahmen

Die EU-Richtlinie und das entsprechende Landesgesetz legen Ausnahmen für bestimmte Inhalte fest, die nicht barrierefrei sein müssen.

- Inhalte, die als Archiv gelten, für laufende Verwaltungsverfahren nicht benötigt werden und nach dem 23. September 2019 nicht mehr überarbeitet werden
- Live übertragende zeitbasierte Medien
- Online-Karten und Kartendienste (eingeschränkt, Alternative anbieten)
- Inhalte von Dritten, die vom Rechtsträger weder finanziert werden, noch dessen Kontrolle unterliegen
- Web-Anwendungen und Apps von Schulen und Kindergärten (eingeschränkt: für wesentliche Verwaltungsfunktionen ist die Richtlinie anzuwenden)
- Websites und mobile Anwendungen öffentlich-rechtlicher Rundfunkanstalten und ihrer Zweigstellen oder anderer Stellen und deren Zweigstellen, die der Wahrnehmung eines öffentlichen Sendeauftrags dienen
- Reproduktionen von Stücken aus Kulturerbesammlungen, die nicht vollständig barrierefrei zugänglich gemacht werden können
- Unverhältnismäßig hohe Belastung in organisatorischer und finanzieller Hinsicht
 - Nicht berechtigte Gründe: fehlende Kenntnisse oder Zeit, geringe Priorität
 - Nichtregierungsorganisationen, bei denen es sich um überwiegend gemeinnützigen Zwecken dienende, freiwillige selbstverwaltete Einrichtungen handelt, die für die Öffentlichkeit nicht wesentliche Dienstleistungen anbieten, wie zum Beispiel Dienstleistungen, die nicht unmittelbar vom Staat oder von Gebietskörperschaften beauftragt sind, oder Dienstleistungen, die nicht spezifisch auf die Bedürfnisse von Menschen mit Behinderungen ausgerichtet sind, können von der Richtlinie ausgenommen werden.

Wenn nicht barrierefrei zugängliche Inhalte aufgenommen werden, sollen öffentliche Stellen stets, soweit möglich, barrierefrei zugängliche Alternativen auf ihren Websites oder in ihren mobilen Anwendungen hinzufügen. Beispiel: Bei Karten, die Navigationszwecken dienen im Gegensatz zur geografischen Beschreibung, können barrierefrei zugängliche Alternativen erforderlich sein. Dies kann mit Hilfe einer textuellen Beschreibung erfolgen.

TEIL 2
OMBUDSSTELLE FÜR
BARRIEREFREIES
INTERNET

WAS MACHT DIE OMBUDS-STELLE?

Text in Leichter Lesen (LL)

Bei einer Ombuds-Stelle kümmern sich Menschen kostenlos darum, dass bestimmte Personen nicht ungerecht behandelt werden.

Die Tiroler Ombuds-Stelle für Barrierefreies Internet überwacht, ob Internet-Seiten oder andere Programme für Computer, Tablets oder Handys barrierefrei sind.

Außerdem kann man sich bei der Ombuds-Stelle beschweren.

Zum Beispiel:

Sie finden eine Internet-Seite von einer Behörde, die sie wegen einer Behinderung nicht verwenden können. Dann können Sie sich an die Ombuds-Stelle wenden.



Hier kommen Sie [zur Webseite der Ombuds-Stelle](#).

Außerdem hat die Ombuds-Stelle viele weitere Aufgaben.

Welche das sind, wird als nächstes beschrieben.

AUFGABEN DER OMBUDSSTELLE



BESCHWERDEN ENTGEGENNEHMEN

Die Ombudsstelle ist dafür zuständig, Beschwerden entgegenzunehmen und zu prüfen. Weitere Informationen zum Einbringen von Beschwerden und bereits eingegangenen Beschwerden finden Sie unter S. 22.

MONITORING

Die Ombudsstelle ist für das gesetzlich vorgeschriebene Monitoring zuständig. Sie überwacht inwieweit Websites und mobile Anwendungen, die in den Anwendungsbereich der Richtlinie fallen, barrierefrei sind. Hierzu wird jedes dritte Jahr ein Bericht erstellt, der gemeinsam mit allen Bundesländern der Europäischen Kommission vorgelegt wird. Näheres zu den Monitoring-Ergebnissen finden Sie in Teil 3.

ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

Ein weiterer wichtiger Aufgabenbereich betrifft die Sensibilisierung von digitaler Barrierefreiheit, denn viele haben zu dem Begriff barrierefreies Internet keine Vorstellung. Grundsätzlich werden mit Behinderung oder Barrierefreiheit bauliche Barrieren und Rollstuhlnutzer_innen verbunden. Das Symbol für Behinderung ist ja auch ein Rollstuhl. So verhält es sich dann auch mit dem Barrierefreien Internet. Einige stellen sich die Frage: Handelt es sich um einen Computer, der mit dem Rollstuhl zugänglich sein muss? Öffentlichkeitsarbeit leistet hier einen wichtigen Beitrag zur Bewusstseinsbildung. Um möglichst viele Menschen zu erreichen, wurden verschiedene Kanäle und Medien genutzt. Damit sollen sowohl Bürger_innen erreicht werden, als auch Verantwortliche in öffentlichen Einrichtungen, wie beispielsweise Gemeinden.

- ORF Fernseh- und Radiobeiträge
- Freirad-Radio Beitrag
- Tiroler Tageszeitung
- Gemeindezeitung Tirol kommunal
- GemNova Magazin – 279.tirol.
- Bezirksblätter
- Zeitschrift Impuls
- Reuttener
- Presseaussendungen des Landes Tirol
- Social-Media Kanal des Landes Tirol
- Mitarbeiter_innen Zeitung ZPV des Landes Tirol
- GemeindeneWSletter



ERSTELLEN EINER WISSENSDATENBANK

Schon bald nach der Gründung der Ombudsstelle und den damit einhergehenden Aktivitäten, wurde klar, dass viel mehr und vor allem verständlich aufbereitete Informationen zum Thema „Barrierefreies Internet“ benötigt werden. Als erster Schritt wurde somit ein neuer Themenbereich dazu in der Landes-Wissensdatenbank Wiki erstellt. Dieses Wissen ist in kontinuierlichem Aufbau und soll sowohl Landesbedienstete als auch öffentliche Einrichtungen, die von der EU-Richtlinie betroffen sind, informieren und Handlungsanleitungen bereitstellen. Diese Informationen werden in passwortgeschützten Bereichen als auch öffentlich zugänglichen Bereiche gegliedert. Die Inhalte reichen von allgemeinen und gesetzlichen Informationen zum Thema barrierefreies Internet, über Handlungsanleitungen wie Barrierefreiheitserklärungen und barrierefreie Dokumente erstellt werden können bis hin zu einer Checkliste zur ersten Überprüfung einer Website und einem Handbuch für Redakteur_innen. Auch wird dieses WIKI zur internen Organisation genutzt. Diese Bereiche sind dann passwortgeschützt.



Startseite des Landes-WIKI zum Thema barrierefreies Internet.

VERNETZUNG

Landesinterne Arbeitsgruppe:

Nach der Einrichtung der Ombudsstelle Anfang 2019 wurde eine landesinterne Arbeitsgruppe initiiert. Ziel der Arbeitsgruppe soll es sein, eine nachhaltige Struktur zu entwickeln, um das Thema „Barrierefreies Internet“ umfassend und vor allem im Sinne einer Verbesserung für Betroffene in Tirol umzusetzen. Zur Arbeitsgruppe gehören Vertreter_innen des Sachgebiets Innenrevision und IT (ehemals Sachgebiet Verwaltungsentwicklung), der Abteilung Öffentlichkeitsarbeit, der Abteilung Organisation und Personal, der Datenverarbeitung Tirol und der Servicestelle Gleichbehandlung und Antidiskriminierung. Zudem wurde Herr Mag. Wolfgang Berndorfer zunächst als externer Berater hinzugezogen und seit Jänner 2020 in den Landesdienst aufgenommen. Er verstärkt die Ombudsstelle und über-

nimmt das gesetzlich vorgeschriebene Monitoring. Im Berichtszeitraum haben in einem regelmäßigen Abstand von ca. vier Monaten Arbeitstreffen stattgefunden.

Landesextern:

Als Ombudsstelle stehen wir in ständigem Austausch mit den anderen Bundesländern und der Forschungsförderungsgesellschaft (kurz: FFG), die für den Bund die Umsetzung der Richtlinie übernommen hat. Im Berichtszeitraum nahm die Antidiskriminierungsbeauftragte und die Leiterin der Ombudsstelle an zwei Treffen in Sankt Pölten und einem Treffen in Wien teil. Die weiteren Treffen fanden Corona-bedingt online statt. Zudem wurde zu einzelnen Themen direkt Kontakt mit den Bundesländern aufgenommen. Auf die Initiative der Ombudsstelle hin und unter der inhaltlichen Ausgestaltung von Dr.ⁱⁿ Janine Messner gibt es einen Austausch zu juristischen Fragestellungen. Dieser soll regelmäßig stattfinden, um rechtlich unklar definierte Begriffe einheitlich auszulegen und gesetzliche Lücken zu schließen. Diese werden erst im Laufe der praktischen Tätigkeit ersichtlich.



Vernetzungstreffen der Zuständigen für barrierefreies Internet der einzelnen Bundesländer und der FFG.

Es findet eine Zusammenarbeit mit der Firma Kufgem statt. Diese Zusammenarbeit erachten wir als sinnvoll, da die Firma Kufgem einen Großteil der Gemeinden betreut und hier ein Multiplikator-Effekt eintritt. Hierzu fanden Treffen zum inhaltlichen Vorgehen statt. Zudem wirkte Herr Mag. Wolfgang Berndorfer bei fünf Kufgem-Schulungen mit, die für Internet-Redakteur_innen abgehalten wurden. Hier war das Anliegen vor allem eine Sensibilisierung der Teilnehmer_innen für das Thema digitale Barrierefreiheit.



v.l.n.r. Mag. Wolfgang Berndorfer, Klaus Springer (Kufgem), Daniela Friedle, MA und Mag.^a Isolde Kafka.

SCHULUNGEN

Von Herbst 2019 bis Winter 2020 führte die Ombudsstelle selbst Schulungen durch und wirkte an mehreren Schulungen mit. So gab es eine Schulung für Gemeindebedienstete am Bildungsinstitutes des Landes Grillhof und eine Schulung für Landesbedienstete. Zudem wirkte Mag. Wolfgang Berndorfer – teilweise mit Unterstützung von Gabriel Hämmerle, BA, MA – an Kufgem-Schulungen für Internet-Redakteur_innen und Schulungen des Sachgebietes Verwaltungsentwicklung mit, um für das Thema barrierefreies Internet zu sensibilisieren. Die Schulungen, die sich über einen halben Tag erstreckten, vermittelten die gesetzlichen Grundlagen zum barrierefreien Internet, es wurde demonstriert, wie Menschen mit Sehbehinderung das Internet nutzen und was bei der redaktionellen Arbeit beachtet werden muss.

Weitere geplante Schulungen wurden Corona-bedingt abgesagt.



Mag. Wolfgang Berndorfer und Gabriel Hämmerle, BA MA bei der Kufgem-Schulung für Redakteur_innen.

Fortbildungen und Online-Konferenzen

Da das Thema „barrierefreies Internet“ zu Beginn der Arbeit der Ombudsstelle insgesamt noch sehr in den Anfängen war, war es uns ein Anliegen, selbst auf den bestmöglichen aktuellen Wissensstand zu gelangen. Dazu wurde wie bereits erwähnt, Herr Mag. Berndorfer als Barrierefreiheits-Experte hinzugezogen. Herr Mag. Berndorfer hatte bereits in der Vergangenheit das Land Tirol in Sachen Barrierefreiheit beraten und arbeitete mit uns im ersten Halbjahr 2019 eine Checkliste zur Überprüfung der Barrierefreiheit von Websites aus. Diese wurde im Landes-WIKI veröffentlicht. In weiterer Folge wurde im Juli 2019 von der Ombudsstelle eine Inhouse Schulung organisiert, an der Interessierte und vor allem jene, die mehr mit dem Thema digitale Barrierefreiheit zu tun haben, teilnahmen.

Im weiteren Berichtszeitraum wurde an folgenden Fortbildungen teilgenommen:

- Barrierefreiheit von Dokumenten
- E-Accessibility Online-Konferenz
- Studie über Monitoring-Systeme zur Überprüfung von Websites auf Barrierefreiheit
- Accessibility Day 2021
- Lehrgang WebAccessibility

MAILINGS

Neben den Aktivitäten im Bereich Öffentlichkeitsarbeit wurden öffentliche Einrichtungen direkt mit Informationsmailings über die Verpflichtung zur Barrierefreiheit informiert und in einem weiteren Schritt über die damit einhergehende Verpflichtung zur Veröffentlichung einer Barrierefreiheitserklärung.

An folgende Empfänger_innen ergingen teils mehrmalig Mailings:

- Tourismusverbände in Tirol
- Gemeinden, Gemeindeverbände, Selbstverwaltungskörper, Stiftungen und Fonds
- Landesbedienstete
- Landesumweltanwalt, Kinder- und Jugendanwaltschaft, Landesmusikdirektion, Tiroler Bildungsservice, Landesverwaltungsgericht
- Website-Inhaber_innen des Landes Tirol

Zudem verschickt die Ombudsstelle seit April 2021 Infomailings rund um das Thema barrierefreies Internet. Hierzu wurden Interessierte eingeladen, sich bei Bedarf anzumelden.

BERATUNG

Die Aktivitäten im Bereich Öffentlichkeitsarbeit, Mailings und Infomailings brachten es mit sich, dass sich das Bewusstsein und damit das Interesse an der Thematik steigerte und damit auch der Bedarf an Beratung. Zudem war mit 23. September 2020 die Übergangsfrist für Websites verstrichen, innerhalb derer sie barrierefrei sein müssen und eine Barrierefreiheitserklärung veröffentlicht werden musste. Die Anfragen an die Ombudsstelle, die zum einen landesintern von Landesbediensteten kamen und zum anderen von landesexternen öffentlichen Einrichtungen, waren vielfältig. Die häufigsten Themengebiete werden folgend aufgelistet.

Landesintern:

- Fragen zu Formatvorlagen von Word-Dokumenten
- Überprüfung von PDFs auf Barrierefreiheit
- Fragen zur Barrierefreiheitserklärung
- Fragen, ob Websites in den Geltungsbereich fallen und barrierefrei sein müssen
- Rückmeldung zu getätigten Verbesserungen und eine Einschätzung dieser Umsetzungen
- Wie geht man ein Website-Projekt in Bezug auf Barrierefreiheit an?
- juristische Fragestellungen der Zuständigkeiten von Bund und Land

Landesextern:

- Umgang mit Tools von Drittanbieter_innen, die nicht barrierefrei sind (Buchungstool für TVBs)
- Was muss man bei Barrierefreiheit alles beachten?
- Wie geht man ein Website-Projekt in Bezug auf Barrierefreiheit an?
- Abklärung der Zuständigkeit für Vereine
- Fragen zur Barrierefreiheitserklärung
- Gendergerechte Schreibweise barrierefrei

Da Anfragen, wie die Überprüfung von Websites oder Dokumenten auf Barrierefreiheit die Ressourcen der Ombudsstelle übersteigen würden, verwiesen wir auf unser WIKI. Es kam auch oft die Anfrage, wer denn nun eine Website überprüfen kann. Hier verwiesen wir auf Expert_innen, die jedoch sehr rar gesät sind.

Neben diesen Anfragen, die uns meist telefonisch oder per Mail erreichten, wirkte die Ombudsstelle auch beratend bei größeren Fragestellungen und Projekten und im Bereich der Sensibilisierung wichtiger Kernbereiche im Land Tirol mit:

- Vorstellung des Themas „barrierefreies Internet“ bei einem Projektgruppen-Meeting der Datenverarbeitung Tirol (DVT)
- Zusammenarbeit mit der Landtagsdirektion, die für die Website der Landtagsevidenz eine Arbeitsgruppe initiiert, um einen barrierefreien Auftritt zu gewährleisten
- Mitarbeit beim Projekt „Digitale Barrierefreiheit: Pilotprojekt Dokumente“ und weiteren Themen der digitalen Barrierefreiheit des Sachgebietes Innenrevision und IT (ehem. Sachgebiet Verwaltungsentwicklung)
- Mitarbeit beim Sensibilisierungsvideo zur digitalen Barrierefreiheit der Sachgebiete Innenrevision und IT.
- Beratung der Abteilung Öffentlichkeitsarbeit und der DVT hinsichtlich Remake der [Land Tirol-Website www.tirol.gv.at](http://www.tirol.gv.at)
- Mitarbeit Barrierefreiheitserklärung [für die Land-Tirol Website](#)
- Steuerungsgruppe digitale Barrierefreiheit
- Digitalisierungsstrategie inkl. Thema Inklusion und Barrierefreiheit
- Überarbeitung des Schulungshandbuchs „Barrierefreiheit“ für Typo3-Redakteur_innen des Landes



ENTGEGENNAHME VON BESCHWERDEN

Wie kann ich eine Beschwerde einreichen?

Text in Leichter Lesen (LL)



Sollte ein Problem bei der Nutzung einer Website auftreten, gehen Sie wie folgt vor:

- Sie finden auf Internet-Seiten normalerweise eine Kontakt-Möglichkeit. Zum Beispiel eine Telefon-Nummer oder eine E-Mail-Adresse. Nützen Sie zuerst diese Kontakt-Möglichkeit. Schreiben oder sagen Sie, welche Probleme die Internet-Seite macht. Wenn es dabei keine Lösung gibt, können Sie sich jederzeit an die Ombuds-Stelle wenden.
- Die Ombuds-Stelle ist nicht für alle Internet-Seiten zuständig, die es gibt. Auf unserer Internet-Seite erfahren Sie mehr darüber, für wen die Ombuds-Stelle zuständig ist:
[Geltungsbereich der Richtlinie](#)
- Es ist nicht immer klar, bei wem Sie sich beschweren können. Auf Internet-Seiten gibt es deshalb eine „Erklärung zur Barrierefreiheit“. Dort steht genau, an wen Sie sich wenden können.



Es gibt noch andere Stellen,
bei denen Sie sich beschweren können,
wenn eine Internet-Seite nicht barrierefrei ist.
Es gibt Beschwerde-Stellen,
die für andere österreichische Bundesländer zuständig sind.
Es gibt auch Beschwerde-Stellen,
die für ganz Österreich zuständig sind.

[Hier finden Sie die Beschwerde-Stellen:](#)



Welche Angaben muss ich bei einer Beschwerde machen?

Text in Leichter Lesen (LL)

Sie haben eine Beschwerde,
weil Sie eine Internet-Seite nicht verwenden können?

Schicken Sie bitte eine E-Mail an:

servicestelle.gleichbehandlung@tirol.gv.at

Was Sie genau in das Mail schreiben müssen
steht auf [unserer Internet-Seite](#).

Die Ombuds-Stelle kümmert sich
so schnell wie möglich um Ihre Beschwerde.
Die Bearbeitung soll höchstens 2 Monate dauern.



Welche rechtlichen Möglichkeiten habe ich?

Text in Leichter Lesen (LL)

Wenn eine Internet-Seite nicht barrierefrei ist,
ist das Diskriminierung wegen einer Behinderung.
In so einem Fall kann die
Beauftragte gegen Diskriminierung etwas tun.
Sie kann bei der Stelle vermitteln,
die die Internet-Seite anbietet.
Sie können aber auch bei einem Gericht
eine Klage einbringen.

Beschwerdefälle

Im Berichtszeitraum gab es nur wenige Beschwerdefälle, was zum einen darauf zurückzuführen ist, dass die EU-Richtlinie relativ jung ist und die Frist für die Umsetzung barrierefreier Websites mit September 2020 noch nicht lange verstrichen ist. Zum anderen liegt es auch an den Betroffenen, die sich mit einem gewissen Status Quo zufriedengeben und zum Teil nicht einmal wissen, dass eine Website barrierefrei sein muss. Blinde Personen können nicht auf die Schnelle überprüfen können, ob eine Website per se veraltet und schlecht umgesetzt ist und für alle Menschen nicht benutzerfreundlich ist, oder ob es an der mangelnden Barrierefreiheit liegt, dass es Probleme mit der Nutzung der Website mit Screenreadern gibt.

Die meisten Beschwerden gab es bzgl. einer öffentlichen Website, deren Hauptzweck darin besteht, sich für einen Dienst anzumelden. Bei diesem Anmeldeformular gab es allerdings große Probleme. Die einzelnen Formularfelder konnten nicht mit dem Screenreader oder alleine mit der Tastatur navigiert werden. Zudem gab es keine Eingabehilfen. D. h. es wurden fehlerhafte Eingaben nicht so angezeigt, dass ersichtlich ist, worin der Fehler liegt. Das führt nicht nur zu Problemen bei Nutzer_innen von Screenreadern, sondern auch bei älteren Personen oder Personen, die mit dem Internet nicht so vertraut sind. Navigierte man nur mit der Tastatur durch die Seite, so war nicht klar wo man sich befindet, da der Fokus auf die einzelnen Formularfelder und Navigations-Buttons fehlte. Auch der Kontrast war für einige Bereiche unzureichend. Aufgrund einer fehlenden Barrierefreiheitsklärung, die dazu dienen soll, dass Betroffene eine Kontaktadresse der Website-Inhaber_innen haben und sich dorthin wenden können, ergingen mehrere Beschwerden direkt an die Ombudsstelle. Die Ombudsstelle leitete die Beschwerden weiter.

DIGITALE BARRIEREFREIHEIT – EINE VERNETZTE DISZIPLIN

Das Thema digitale Barrierefreiheit betrifft viele Abteilungen in der Landesverwaltung. Um ein zufriedenstellendes Ergebnis für Betroffene zu erreichen, bedarf es einer vernetzten Zusammenarbeit. So ist die Abteilung Öffentlichkeitsarbeit für die Website und deren Inhalte inklusive Dokumente verantwortlich. Die technischen Grundlagen wiederum für die Erstellung von barrierefreien Word- bzw. PDF-Dokumenten (z. B. barrierefreier Landes-Standardbriefkopf) liegt in der Verantwortung des Sachgebietes Innenrevision und IT. In diesem Teil sollen die Tätigkeiten der Abteilung Öffentlichkeitsarbeit und des Sachgebietes Innenrevision und IT (bei Berichtsbeginn Sachgebiet Verwaltungsentwicklung) beschrieben werden.

ABTEILUNG ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

Bericht von Julius Skamen, Fachbereich Internet/Intranet/Multimedia

Neben den bereits beschriebenen Aktivitäten im Bereich Multimedia, Livestreaming mit Gebärdensprachdolmetscher_innen, Untertitelung u.v.m. wurden von der Abteilung Öffentlichkeitsarbeit in den letzten Jahren und insbesondere den vergangenen Monaten zahlreiche weitere Schritte gesetzt, um die Online-Angebote des Landes Tirol barrierefrei der Allgemeinheit zugänglich zu machen.

Dies gilt insbesondere für folgende Bereiche:

Website – Internetauftritt des Landes Tirol

Im Zuge der Vorbereitung eines Makeovers der [Landeswebsite www.tirol.gv.at](http://www.tirol.gv.at) wurde ein spezieller Fokus auf das Thema Barrierefreiheit gelegt. Dazu zählen unter anderem:

- Verbesserung der technischen Voraussetzungen für Screenreader-Programme
- Optimierung des Hochkontrastmodus
- Umfassende redaktionelle Arbeiten zur Verbesserung von Alternativtexten, Linkbeschriftungen, Einhaltung von Überschriftenhierarchien uvm.
- Überarbeitung des Schulungshandbuchs „Barrierefreiheit“ für Redakteur_innen in Zusammenarbeit mit der Ombudsstelle Barrierefreies Internet



Ebenso wurde fristgerecht zum Stichtag die Barrierefreiheitserklärung des Landes Tirols betreffend der Website www.tirol.gv.at veröffentlicht.

In enger Zusammenarbeit mit der Ombudsstelle Barrierefreies Internet wird kontinuierlich an der Verbesserung der Barrierefreiheit des Webauftritts gearbeitet.

Barrierefreie Dokumente

Seit Kurzem stehen allen Landesbediensteten barrierefreie Berichts- und Protokollvorlagen sowie ein umfangreiches Schulungsangebot zum Thema „Erstellen von barrierefreien

Word-Dokumenten“ zur Verfügung, mit dem langfristigen Ziel, auch alle relevanten Dokumente und Downloads auf der Landeswebsite www.tirol.gv.at barrierefrei zur Verfügung zu stellen. Dokumenten mit aktuellem Anlass wird hier der Vorrang gegenüber Archivdokumenten gegeben. Auf Anfrage wird jedoch jedes Dokument innerhalb eines vertretbaren Zeitrahmens barrierefrei zur Verfügung gestellt. Die Konvertierung von Worddateien in das Format „pdf“ wurde im Fachbereich Internet angesiedelt, der derzeit für die Qualitätskontrolle und Konvertierung zuständig ist.

Leicht Lesen

Das Angebot an Texten in leichter Sprache auf www.tirol.gv.at wird stetig erweitert und auf Anfrage der Abteilungen adaptiert und verbessert. Die Übersetzung in leichte Sprache wird stets von dazu befähigten und zertifizierten Unternehmen vorgenommen und von einer Kontrollgruppe, bestehend aus Personen mit Lernschwierigkeiten, überprüft.

Social Media

Auch auf seinen Social-Media-Kanälen achtet das Land auf eine möglichst barrierefreie Gestaltung seiner Beiträge – soweit es die technischen Voraussetzungen der jeweiligen Plattform zulassen. So verfügen alle in den letzten zwei Jahren auf Facebook und Youtube veröffentlichten Videos über Untertitel in Deutsch und Bilder im Instagram-Feed werden stets mit einem Alternativtext versehen.

SACHGEBIET INNENREVISION UND IT

Bericht von Mag.^a Sara Brida

Erstellen von barrierefreien Dokumenten

Die Umsetzung in der Tiroler Landesverwaltung erfolgt etappenweise. Im Rahmen einer Klassifizierung der auf www.tirol.gv.at veröffentlichten Dokumente wurde festgestellt, dass der Großteil der Dokumente Kundmachungen sind, die im Rahmen der elektronischen Amtstafel des Landes publiziert werden, weshalb diese prioritär barrierefrei werden sollen. Aus diesem Grund wurde Anfang Mai 2020 die IT-Koordination der Tiroler Landesverwaltung vom IT-Beirat beauftragt, die technischen Grundlagen für die Erstellung von barrierefreien Word- bzw. PDF-Dokumenten zu schaffen.

Für die Erreichung der Projektziele mussten u. a. folgende Arbeitsaufgaben umgesetzt werden:

- Definition der Anforderungskriterien: Im Rahmen ausführlicher Recherchen wurden die Anforderungen an barrierefreie Word- bzw. PDF-Dokumente erhoben und in einem WIKI dokumentiert.
- Barrierefreier Landes-Standardbriefkopf & Anpassung Corporate Design: Da beim bestehenden Landes-Standardbriefkopf wichtige Informationen, wie Rechtsbelegungen zum rechtswirksamen Einbringen und zum Datenschutz, in der Fußzeile integriert waren, musste ein neuer Landes-Standardbriefkopf entwickelt werden, um von

Vorleseprogrammen (Screenreadern) ausgelesen werden zu können. Im Zuge dessen waren auch Änderungen am bestehenden Corporate Design notwendig.

- Zentrale Anpassung ausgewählter Vorlagen: Die Berichtsvorlage der Abt. Öffentlichkeitsarbeit, die Standarddokumentenvorlage, die Vorlage für Landesrechnungshofberichte, die Beschlussprotokolle der Tiroler Landesregierung, die Bekanntmachungen zum rechtswirksamen Einbringen und dessen technischen Voraussetzungen sowie die Vorlagen für Regierungsanträge wurden zentral an die Vorgaben der digitalen Barrierefreiheit angepasst und allen relevanten Dienststellen zur Verfügung gestellt.
- Barrierefreie PDF-Konvertierung & Anpassung der Amtssignatur: Die auf der Homepage publizierten Dokumente werden im Regelfall im PDF-Format zur Verfügung gestellt. Im ELAK (elektronisches Aktenverwaltungssystem der Tiroler Landesverwaltung) wird für die serverseitige PDF-Konvertierung das Produkt „Aspose“ eingesetzt. Dieses wurde, soweit wie möglich, an die Vorgaben der digitalen Barrierefreiheit angepasst. Da das Produkt jedoch nicht für die barrierefreie PDF-Konvertierung von layouttechnisch aufwendigen Berichten bzw. mit Schriftart Akagi verfassten Schriftstücken eingesetzt werden kann, wurden zudem einzelne Dienststellen mit Adobe Acrobat 2020 ausgestattet.

Zudem musste auch die Amtssignatur im Hintergrund angepasst werden.

- Information der Mitarbeiter_innen und Ausarbeitung umfangreicher Schulungsunterlagen: Die Mitarbeiter_innen wurden sowohl per Informationsschreiben der Landesamtsdirektoren als auch per IT-News über die Neuerungen informiert. Zudem wurde ein umfangreiches elektronisches Schulungsprogramm ausgearbeitet, welches von den Landesmitarbeiter_innen im Intranet/WIKI abgerufen werden kann.

Mit der Verteilung des neuen Landes-Standardbriefkopfes im Februar 2021 konnte das Pilotprojekt zwischenzeitlich erfolgreich abgeschlossen werden.

Derzeit erfolgt die Umsetzung der digitalen Barrierefreiheit in den (einzelnen) Landes-Dienststellen. Im Zuge dessen sind:

- Bestehende Formatvorlagen an die Vorgaben der digitalen Barrierefreiheit anzupassen. Teilweise haben Dienststellen über hunderte Vorlagen im Einsatz.
- Bereits veröffentlichte Dokumente, die längerfristig Bestand haben (wie z. B. Förderrichtlinien), rückwirkend zu adaptieren.
- Neu erstellte Dokumente müssen künftig (ein zwingender Umstieg auf den neuen Landes-Standardbriefkopf ist derzeit aufgrund der Pandemie noch nicht vorgeschrieben) die Anforderungen der digitalen Barrierefreiheit erfüllen. Dazu müssen diese von den Mitarbeiter_innen richtig formatiert und konvertiert werden. Dieser Prozess kann jedoch nicht automatisiert werden. Stattdessen müssen die Mitarbeiter_innen ausreichend geschult und zentral unterstützt werden.

Neben den Dokumenten sind auch die auf den Websites publizierten Anwendungen und Formulare barrierefrei zu publizieren. Dazu wird an der strategischen Umsetzung gearbeitet.

**TEIL 3
ÜBERWACHUNG
DURCH DIE
OMBUDS-STELLE**

Text in Leichter Lesen (LL)

Die Ombuds-Stelle für Barrierefreies Internet überwacht nicht alle Internet-Seiten, die es gibt. Sie ist zuständig für öffentliche Internet-Seiten. Zum Beispiel für Internet-Seiten des Landes Tirol oder Internet-Seiten von Gemeinden in Tirol.

Die Ombuds-Stelle kann aber auch nicht alle Internet-Seiten überprüfen, für die sie zuständig ist.

Dafür gibt es zu viele Internet-Seiten.

Deshalb macht die Ombuds-Stelle Stichproben. Das heißt: Sie wählt einige Internet-Seiten aus und überprüft diese dann.

AUSWAHL DER STICHPROBE

Die Verpflichtung zur Erfüllung der Barrierefreiheitsanforderungen betrifft das Land Tirol, die Gemeinden, die Gemeindeverbände, die Selbstverwaltungskörper sowie sonstige landesgesetzlich eingerichtete juristische Personen des öffentlichen Rechts.

Die Zahl der in jedem Überwachungszeitraum zu überwachenden Websites und mobilen Anwendungen wird auf der Grundlage der Bevölkerung des Mitgliedstaats berechnet. Tirol hat laut diesem Bevölkerungsschlüssel im ersten Überwachungszeitraum zwölf Websites zu überprüfen. Elf Websites sollen vereinfacht überprüft werden, eine Website eingehend. Laut Durchführungsbeschluss, Absatz (5) soll folgendes in Erwähnung gezogen werden: „Zur Erhöhung der sozialen Wirkung der Überwachung könnte bei der Auswahl der Stichprobe ein risikobasierter Ansatz verfolgt werden, indem unter anderem der Einfluss bestimmter Websites und mobiler Anwendungen, die im Feedback-Mechanismus eingegangenen Rückmeldungen, frühere Überwachungsergebnisse sowie Zuarbeiten der Durchsetzungsstelle und Beiträge nationaler Interessenträger berücksichtigt werden.“

Weiteres wird in den Spezifika zur Auswahl der Stichprobe folgendes verdeutlicht: „Die Mitgliedstaaten konsultieren nationale Interessenträger, insbesondere Organisationen, die Menschen mit Behinderungen vertreten, zur Zusammensetzung der Stichprobe der zu überwachenden Websites und berücksichtigen die Meinung der Interessengruppen zu bestimmten zu überwachenden Websites.“

Dem wurde Rechnung getragen, indem Interessensvertreter in Tirol befragt wurden, welche öffentlichen Websites für Betroffene relevant und welche weniger relevant sind. So wurden sechs Websites ermittelt. Das entspricht der Hälfte der zu erhebenden Websites. Die Umfrage wurde an folgende Interessensvertreter ausgesandt: ÖZIV Österreichischer Zivilinvalidenverband, SLI Selbstbestimmt Leben, Tiroler Monitoringausschuss, BSVT Blinden- und Sehbehindertenverband Tirol.

Des Weiteren verdeutlichte die Umfrage, dass Gemeinden und Tourismusverbände wichtige Ansprechstellen für Betroffene darstellen. Die zufällige Stichprobe zur Ermittlung der weiteren 5 Websites zur einfachen Prüfung wurde somit aus allen Tiroler Tourismusverbänden (TVBs) und Tiroler Gemeinden mittels Zufallsprinzip erhoben.

Für die eingehende Prüfung, die in Tirol 1 Website umfasst, wurde als gerichtete Stichprobe die Website des Landes Tirol ausgewählt.

DAS MONITORINGVERFAHREN

Im Jahr 2021 wurde von der Ombudsstelle für barrierefreies Internet und mobile Anwendungen erstmals ein Monitoring gemäß Art. 8 der EU RL 2016/2102 durchgeführt. Die Prüfmethodik wird durch Art. 5 EU Durchführungsbeschluss 2018/1524 geregelt.

MÄNGEL ENTDECKEN

Die EU-Richtlinie verlangt keine umfassende Prüfung und Bewertung eines Webauftritts im Hinblick auf Barrierefreiheit und Nutzungsfreundlichkeit. Verlangt wird vielmehr eine Prüfung entlang der aktuellen Web Content Accessibility Guidelines, die zum Zeitpunkt der Prüfung in der Version 2.1 Geltung haben.

Gemäß diesen Richtlinien müssen Erfolgskriterien auf deren Erfüllung hin geprüft werden. Wird auch nur ein einziges Problem entdeckt, gilt das Erfolgskriterium als nicht erfüllt und eine weitere Prüfung wird nicht mehr verlangt. Entsprechend enthalten die Monitoring Reports als Minimalanforderung lediglich eine Auflistung von verfehlten Erfolgskriterien. Eine Unschärfe der Aussagekraft wurde offensichtlich in Kauf genommen. Die Einstufung eines Erfolgskriteriums als „nicht erfüllt“ sagt beispielsweise nichts darüber aus, ob ein einziges Element über zu geringen Kontrast verfügt, das umgesetzte Corporate Design zu einem generellen Kontrastmangel führt oder eine Vielzahl einzelner Komponenten auf unterschiedliche Weise Kontrastmängel aufweisen.

KONFORMITÄTSSTUFE AAA (TRIPLE A)

Die WCAG Erfolgskriterien sind in drei Konformitätsstufen eingeteilt. Die derzeit geltenden Vorgaben verlangen keine Umsetzung der Erfolgskriterien in der höchsten Konformitätsstufe AAA.

Dennoch werden auf Webseiten vereinzelt Erfolgskriterien der höchsten Konformitätsstufe systematisch angestrebt. Solche Erfolgskriterien sind beispielsweise:

- Texte in einfacher Sprache (Erfolgskriterium 3.1.5 Leseniveau).
- Inhalte in Gebärdensprache (Erfolgskriterium 1.2.6 Gebärdensprache aufgezeichnet).

Pressekonferenzen des Landes Tirol werden teilweise sogar live gedolmetscht.

Da diese Maßnahmen von der EU-Richtlinie nicht verlangt werden, ist eine Prüfung auf eine korrekte Umsetzung nicht erforderlich und wurde auch nicht vorgenommen.

ZIELSETZUNG

Im ersten EU-weiten Prüfungszeitraum sollten statistisch auswertbare Informationen über die Barrierefreiheit von Webauftritten öffentlicher Stellen in unterschiedlichen Regionen und auf unterschiedlichen Ebenen erhoben werden.

Dazu wurde als gemeinsame Messlatte die WCAG 2.1 in der Konformitätsstufe AA festgelegt. Um zu vergleichbaren Ergebnissen zu gelangen, wurde auf Basis von methodologischen Empfehlungen der W3C (WCAG-EM) zwei Prüfungsverfahren mit unterschiedlicher Methodologie und Intensität entwickelt.

DURCHFÜHRUNG IN TIROL

Das Prüfungsverfahren wurde in Tirol von Mag. Wolfgang Berndorfer. Er ist selbst sehbehindert und auf Screen Reader und Vergrößerungssoftware angewiesen. Er ist Akademischer Experte für barrierefreies Webdesign, war seit 2014 in unterschiedliche Projekte des Landes Tirol eingebunden und ist seit 2020 Mitarbeiter der Servicestelle Gleichbehandlung und Antidiskriminierung des Landes Tirol.

Anders als auf Bundesebene und in den meisten Bundesländern wurde also keine externe Agentur beauftragt. Dadurch konnten interne personelle Kompetenzen auch konzentriert für landesinterne Projekte, Schulungen und die Konzeptentwicklung eingesetzt werden.

MASCHINELLE PRÜFUNGEN

Als maschinelle Prüfung werden Verfahren bezeichnet, die Software zur Analyse technischer Codes verwenden. Von der zuständigen Forschungsförderungsgesellschaft (FFG) wurden im Verfahren 14 Erfolgskriterien als potenziell prüfbar identifiziert, also rund ein Viertel der relevanten Erfolgskriterien:

- 1.1.1 Nicht-textueller Inhalt
- 1.3.1 Information und Beziehungen
- 1.3.4 Ausrichtung
- 1.3.5 Zweck der Eingabe angeben
- 1.4.1 Verwendung von Farbe
- 1.4.3 Kontrast (Minimum)
- 1.4.12 Textabstände
- 2.4.1 Blöcke umgehen
- 2.4.2 Seite hat einen Titel
- 2.5.3 Beschriftung im Namen
- 3.1.1 Sprache der Seite
- 3.1.2 Sprache von Teilen
- 4.1.1 Parsing
- 4.1.2 Name, Rolle, Wert

Künstliche Intelligenz (AI), die Prozesse technisch und am Bildschirm analysieren könnte, steht dabei bislang noch nicht zur Verfügung. Entsprechend eingeschränkt sind Prüfungsumfang und Aussagekraft einer rein maschinellen Validation über den Gesamtzustand

eines Webauftritts. So bleiben zentrale Erfolgskriterien wie die Tastaturbedienbarkeit, Fokuseffekte oder das Fehlverhalten manuellen Tests vorbehalten.

Für Erfolgskriterien, die mit der Version WCAG 2.1 im Jahr 2018 hinzukamen, müssen Prüftools teilweise erst erstellt und verfeinert werden.

Der Output der Prüfungsverfahren lässt sich beispielsweise in folgende Kategorien einteilen:

- a) Lineare Ausgabe in Textsemantik (W3C HTML Validator, Koa11y).
- b) Analysetools für Browserfenster (Lighthouse)
- c) Visuelle Indikatoren in der Browserausgabe (WAVE)

Für Menschen mit Sehbehinderung sind lineare Ausgaben mit der höchsten Effizienz auswertbar. Diese wurden daher bevorzugt eingesetzt.

Die Auswertung maschineller Prüfungstools bedarf bereits eingehender Kenntnisse der WCAG Erfolgskriterien und darüber hinaus des Einsatzes von assistierenden Technologien. Zur Beurteilung von Fehlermeldungen und Warnungen ist meist ein Blick in den Quellcode und vielfach eine Prüfung im Browser allein mit der Tastatur oder mit einem Screen Reader erforderlich.

Folgende Fragen sind bei der Auswertung eines maschinellen Prüfverfahrens zu klären:

1. Liegt tatsächlich ein Fehler vor?
 - a) Weist beispielsweise Text auf einer Hintergrundgrafik tatsächlich einen zu geringen Kontrast auf?
 - b) Wird eine problematische Technik möglicherweise selbst in Praxistipps der Web Accessibility Initiative (WAI) oder einer Spezifikation verwendet?
2. Welchem Erfolgskriterium lässt sich ein Mangel zuordnen?
 - a) Ist die sichtbare Beschriftung technisch nicht mit dem zugehörigen Eingabefeld verbunden?
 - b) Fehlt jegliche Beschriftung für das Eingabefeld?
 - c) Fehlt der Alternativtext für eine Linkgrafik, die als Beschriftung des Formularelements dient?
3. Wie deutlich wird ein Erfolgskriterium verletzt?
 - a) Lässt sich der Fehler unmittelbar aus dem Wortlaut eines Erfolgskriteriums ableiten?
 - b) Gibt es einen expliziten Fehlerhinweis im Technikkapitel zu den WCAG?
 - c) Ist der Fehler nur mittelbar einem Erfolgskriterium zuzuordnen?
 - d) Oder ist die Fehlerbehebung nur als Best Practice einzustufen?

MANUELLE PRÜFUNGEN

Als manuelle Prüfungen werden Verfahren bezeichnet, die von einem Menschen durchgeführt werden. Sie basieren auf maschinellen Prüfungen, die ja selbst vielfach einer manuellen Verifikation bedürfen.

Typische Verfahren einer manuellen Prüfung sind:

- Was passiert am Bildschirm, wenn ich alleine mit der Tastatur arbeite? Ist der Fokus sichtbar? Kann ich die Steuerelemente ohne Maus bedienen?
- Beschreiben die Alternativtexte wirklich das, was auf dem Bild zu sehen ist bzw. was mit der Linkgrafik ausgelöst werden kann?
- Gibt es Text auf Hintergrundgrafiken und bleiben die Kontraste entlang des gesamten Textes ausreichend? Wie schaut es mit den Kontrasten auf Icons und Diagrammen aus?
- Ist ein Video durch den Einsatz von Untertiteln und Audiodeskription inhaltlich für gehörlose und blinde Menschen verständlich?
- Lassen sich am Handy Inhalte lediglich durch horizontales Wischen darstellen?

Viele dieser Verfahren lassen sich von technischen oder redaktionellen Fachkräften nach einer kurzen Anleitung selbstständig durchführen. Insbesondere die Bedienung ohne Maus sollte bei komplexen Komponenten wie der Navigation oder Slidern von technischer Seite in jedem Fall bei der Umsetzung selbstständig geprüft werden.

Die Aufgabe einer Fachkraft für digitale Barrierefreiheit besteht darüber hinaus in der Zuordnung von verbleibenden Fehlern zu einzelnen Erfolgskriterien und in der Anleitung zur Fehlerbehebung.

Fundierte Kenntnisse in HTML und CSS und der speziell auf assistierende Technologien abzielenden ARIA-Attribute sind bei der manuellen Prüfung erforderlich, um den Code analysieren zu können. Die Analyse von Scripts hingegen würde mit einem enormen Zeitaufwand verbunden sein und kann daher nicht erwartet werden. Scripts werden in deren Funktionalität manuell im Browser getestet.

ASSISTIERTER PRÜFUNGEN

Die Prüfungen wurden in Tirol durch einen sehbehinderten Experten mit einem Abschluss aus einem Universitätslehrgang für barrierefreies Webdesign durchgeführt. Daraus resultieren folgende Besonderheiten in Inhalt und Methodik:

- Die Prüfung erfolgte auf dem Hintergrund einer alltäglichen Betroffenheit eines Sehbehinderten. Digitale Barrierefreiheit bezieht sich jedoch nicht allein auf Menschen mit Sehbehinderung. Eine umfassende Prüfkompetenz war durch die wissenschaftliche Vorqualifikation und langjährige Praxiserfahrung gewährleistet.
- Maschinelle Prüfungen erfolgten überwiegend auf Basis von linear wahrnehmbaren Prüfungsergebnissen. Auf visuelle Problemdarstellung ausgerichtete Werkzeuge zur Evaluation wurden ergänzend eingesetzt.

- Bei Prüfungsbereichen, die überwiegend oder ausschließlich ohne assistierende Technologien erfolgen konnten, wurden verfügbare Testmethoden mit fachlicher Unterstützung oder Assistenz durch Mitarbeiterinnen der Servicestelle Gleichbehandlung und Antidiskriminierung durchgeführt.

Assistenzbedarf bestand insbesondere in folgenden Bereichen:

- Fokussichtbarkeit und Fokusreihenfolge.
- Untertitel für Videos.
- Gesten auf einem Touch Screen.

DER MONITORINGBERICHT

Die Problembereiche wurden auf zwei Arten dokumentiert. Zum einen ging ein ausführlicher Bericht an die verantwortlichen Inhaber_innen der Webauftritte in Tirol und zum anderen wurden diese in einem Report-Tool eingegeben und an die FFG in Wien gesandt. Die Ombudsstelle entschied sich dafür, den Website-Inhaber_innen einen ausführlicheren Bericht zukommen zu lassen, damit auf dieser Basis Verbesserungen durchgeführt werden können. Wie dieser Bericht gestaltet ist, wird folgend näher erläutert. Der Bericht an die FFG erfolgte über ein bereitgestelltes Report-Tool, das in ähnlicher Weise EU-weit eingesetzt wird. Hierbei soll am Ende des Berichtszeitraumes eine Auswertung über den Umsetzungsstand in der EU erfolgen.

BERICHT AN DIE WEBSITE-INHABER_INNEN IN TIROL

Die Dokumentation von Problembereichen erfolgte in der Reihenfolge der Erfolgskriterien, den WCAG. Fehlerfreie Erfolgskriterien wurden nicht aufgelistet.

Die mangelhaft umgesetzten Erfolgskriterien wurden für die Tiroler Verantwortlichen zunächst mit einem Link zum englischsprachigen Text des Erfolgskriteriums versehen. Bislang steht für die WCAG 2.1 noch keine umfassende autorisierte deutschsprachige Übersetzung zur Verfügung.

Die EU-Richtlinie zum barrierefreien Internet sieht für die Dokumentation von Problembereichen lediglich eine knappe Fehlerbeschreibung im Report-Tool vor. Im Sinne einer nachhaltigen Verbesserung der digitalen Barrierefreiheit für den ausführlicheren Tiroler Bericht wurde folgende Vorgangsweise gewählt:

- Der Fehler wird beschrieben und durch strukturierte Auszüge aus dem Quellcode oder Screenshots illustriert.
- Hinweise zur Problembehebung mit Vorschlägen für den Code, Links zu Wikis des Landes Tirol oder zu Spezifikationen wurden eingefügt.
- Empfehlungen, die über die grundlegenden Anforderungen hinausgehen, wurden unter „Best Practice“ angeführt.
- Für die Problemdokumentation in der Erklärung zur Barrierefreiheit wurde jeweils ein Formulierungsvorschlag angefügt.

Visuelle Darstellung

Visuell erfolgte die Darstellung jedes Problembereichs in einer dreispaltigen Layout-Tabelle. Die linke Spalte enthält jeweils ein Icon zur Charakterisierung des Textbereichs in der mittleren Spalte (⚠ = Warnung, ⓘ = Information, 🛠 = Handlungsanleitung, ...). Die Icons wurden aus dem Unicode so gewählt, dass Screen Reader ohne weitere Maßnahmen die Zeichen korrekt mit der Sprachausgabe beschreiben.

Die Fehlermeldungen können grafische, technische oder redaktionelle Anforderungen betreffen. Soweit möglich, wurden in der rechten Spalte Hinweise zur Behebung von Pro-

blemen den entsprechenden Aufgabenbereichen zugeordnet. Dort befinden sich auch Links zu verfügbaren Techniken oder Fehlerbeschreibungen der Web Accessibility Initiative (WAI), von der auch die WCAG ausgearbeitet wurden.

Programmcode, Beschriftungen und Textzitate sowie Hervorhebungen wurden mit Textformatierungen versehen, die bei entsprechender Konfiguration auch mit einem Screen Reader wahrnehmbar sind.

Im Folgenden wird anhand des Erfolgskriteriums „Hervorhebung ohne Semantik“ aufgezeigt, wie diese Dokumentation erfolgt ist.

Beispiel: Hervorhebung ohne Semantik

❗	Exemplarische Pressemeldung	
⚠	<p>Die Darstellung des Textes ändert sich zur Hervorhebung, ohne dass das angemessene Markup verwendet wird (Hervorhebung mittels CSS):</p> <pre><p> Organisation hat sich bewährt </p></pre>	F2
🔧	<p>Der visuellen Hervorhebung muss ein semantisches Markup entsprechen:</p> <pre><h2> Organisation hat sich bewährt </h2></pre>	Redaktion
❗	Überschriften Land Tirol Wiki	
📌	<p>„Textabschnitte werden teilweise visuell hervorgehoben, ohne sie auch technisch entsprechend zu kennzeichnen (Überschriften, Zitate, ...). Das Erfolgskriterium 1.3.1 (Infos und Beziehungen) wird dadurch verletzt.“</p>	

Statistische Beobachtungen

Da einzelne Problembereiche bei Prüfungen immer wieder auftauchen, wurde für jeden einzelnen Problembereich ein isolierter Textbaustein entwickelt. Insgesamt wurden auf diese Weise bislang 144 Textbausteine mit einer Fehlerbeschreibung, Hinweisen zur Behebung und einem Formulierungsvorschlag für die Dokumentation in der Barrierefreiheitserklärung erstellt.

Dabei häuft sich bei einzelnen Erfolgskriterien die Anzahl bereits dokumentierter Problembereiche. Dies weist darauf hin, dass diese Kriterien besonders vielfältig und komplex sind:

Erfolgskriterium	Anzahl Problembereiche
1.1.1 Nicht-textueller Kontrast	17
1.3.1 Information und Beziehungen	17
4.1.2 Name, Rolle, Wert	17
4.1.1 Parsing	15
2.4.2 Seitentitel	10
2.4.4 Linkzweck	8
3.3.2 Beschriftung oder Anleitung	6

Klassische Fehler in Bezug auf das Erfolgskriterium 1.1.1 Nicht-textueller Inhalt sind mangelhafte Alternativtexte zur Bildbeschreibung oder Alternativtexte für Linkgrafiken, die das Bild und nicht die Zielseite beschreiben.

Typische Fehler in Bezug auf das Erfolgskriterium 4.1.2 Name, Rolle, Werte stellen Buttons dar, die als Links realisiert sind oder ARIA-Attribute, die fehlerhaft oder unnötig eingesetzt werden.

Fehlerhaftes „Parsing“ (4.1.1) bedeutet, dass im Code in der Syntax Fehler passiert sind. D.h. es wurden beispielsweise keine vollständigen Start- und End-Tags gemacht, sodass es passieren kann, dass Hilfstechnologien den Inhalt nicht genau und ohne Absturz analysieren können.

BERICHT AN DIE FFG

Die Prüfungsergebnisse werden in Österreich von der Forschungsförderungsgesellschaft (FFG) gesammelt. Die einzelnen Dokumentationen werden mittels eines Report-Tools als JSON- und HTML-File generiert. Diese Dateien wurden nach jedem Prüfverfahren an die FFG übermittelt.

Für vereinfachte Verfahren war für jedes Erfolgskriterium lediglich der Status passed / failed anzugeben. Für vertiefte Prüfungsverfahren wurde von der FFG festgelegt, einen genaueren Hinweis auf den Problembereich zu erbringen. Im nächsten Prüfungszeitraum soll auch die Möglichkeit bestehen, not available anzugeben, wenn etwa keine reine Audio-datei auf dem Webauftritt zu finden ist.

VEREINFACHTE VERFAHREN

Bei einem vereinfachten Verfahren wird die Auswertung maschineller Prüfverfahren verlangt. Für die Berichte an Verantwortliche in Tirol wurden darüber hinaus punktuell auch manuell erkennbare Fehler dokumentiert, wenn solche bei der Analyse maschineller Fehlermeldungen auftauchten.

Die maschinell identifizierten Fehler zu einzelnen Erfolgskriterien wurden in den Berichten exemplarisch aufgearbeitet. Eine umfassende Aufarbeitung ist Aufgabe der technisch Verantwortlichen für den jeweiligen Webauftritt.

STATISTISCHE BEOBACHTUNGEN

Mit maschinellen Prüfwerkzeugen lassen sich im Wesentlichen für 14 Erfolgskriterien Fehler finden. In der folgenden Tabelle sind die häufigsten Fehler in Bezug auf ein Erfolgskriterium aufgelistet:

Erfolgskriterium	Fehlerhafte Auftritte
1.3.1 Information und Beziehungen	11
4.1.1 Parsing	11
1.1.1 Nicht-textueller Inhalt	10
4.1.2 Name, Rolle, Wert	8
1.4.3 Kontrast Minimum	8
2.4.2 Seite hat einen Titel	7
2.4.4 Linkzweck im Kontext	6
3.3.2 Beschriftungen oder Anleitungen	6
2.1.1 Tastatur	5
3.1.2 Sprache von Teilen	4
1.4.4 Text vergrößern	3
2.4.1 Blöcke umgehen	3
1.3.5 Zweck der Eingabe	2

Die häufigsten redaktionellen Fehler resultieren aus fehlender semantischer Kennzeichnung. Überschriften oder Listen werden beispielsweise technisch nicht mit dem erforderlichen Markup versehen. Zu redaktionellen Fehlern zählen auch mangelhafte Alternativtexte für Bilder.

Auffällig ist, dass kein einziger Webauftritt das technisch zu verantwortende Erfolgskriterium 4.1.1 erfüllen konnte, das im Wesentlichen mit einer inkorrekten Syntax verbunden ist. Dabei ließe sich das Erfolgskriterium ganz leicht erfüllen, indem die erkannten Fehler einer [HTML-Validation](#) behoben werden.

Die grafischen Mängel bestehen in einem mangelhaften Kontrast. Auch diese lassen sich mit Prüfwerkzeugen einfach identifizieren, wenn auch eine visuelle Prüfung insbesondere von Text auf Hintergrundgrafiken ergänzend erforderlich ist.



FOLGERUNGEN

Alle elf getesteten Webauftritte in der Stichprobe sind mit einem Content Management System realisiert worden. Inhalt und Layout werden weithin durch HTML und CSS-Dateien getrennt. Dies ist in jedem Fall ein solides Gerüst für digitale Barrierefreiheit. Mängel in der Architektur lassen sich in dieser Struktur allesamt grundsätzlich beheben.

Kein einziger Webauftritt verfügte über einen fehlerfreien HTML-Code. Daraus resultieren meistens Fehler in Bezug auf Erfolgskriterium 4.1.1 Parsing, das im Wesentlichen eine korrekte Syntax verlangt. Diese kann maschinell gut getestet werden und eine rasche Fehlerbehebung sollte für technisch Verantwortliche eigentlich kein Problem darstellen.

VERTIEFTE VERFAHREN

Als vertieftes Verfahren wird die Prüfung eines Webauftritts mit maschinellen und manuellen Methoden bezeichnet. Damit müssen alle Erfolgskriterien aus der Konformitätsstufe A und AA auf deren Erfüllung hin geprüft werden. Auch hierbei wird keine lückenlose Prüfung und Dokumentation verlangt. Wird ein einziger Fehler gefunden, kann theoretisch mit der Prüfung des nächsten Erfolgskriteriums begonnen werden.

AUSWAHL DER STICHPROBE

Für das vertiefte Verfahren wurde in Tirol der Webauftritt des Landes Tirol ausgewählt. Im Sinne einer nachhaltigen Entwicklung startete das Monitoringverfahren erst mit dem offiziellen Neuauftritt am 30.05.2021. Im Vorfeld wurden Entwürfe zum Make Over von Mag. Wolfgang Berndorfer teilweise auch schon zuvor geprüft.

Der EU Durchführungsbeschluss enthält für vertiefte Verfahren detaillierte Vorgaben zur Auswahl von Seitenbereichen innerhalb des Webauftritts. So muss die Stichprobe bestimmte Unterseiten, aber auch Dateiformate und sofern vorhanden audiovisuelle Inhalte aufweisen.

STATISTISCHE BEOBACHTUNGEN

Von den insgesamt 50 zu prüfenden Erfolgskriterien aus den WCAG 2.1 wurden 28 Erfolgskriterien auf allen Seiten und Dokumenten in der Stichprobe erfüllt. Umgekehrt bedeutet das, dass 44 % der Erfolgskriterien auf tirol.gv.at derzeit noch nicht erfüllt sind.

Im Monitoring-Bericht an die zuständige Abteilung Öffentlichkeitsarbeit wurden 56 Problembereiche dokumentiert. Davon waren 48 als Fehlerbericht einzustufen und 8 als Hinweis für Best Practice.

FOLGERUNGEN

- Die Behebung erkannter Probleme muss in einem ersten Schritt konsequent angegangen werden.
- Von extern beauftragten Agenturen muss eine Aufarbeitung maschinell erkennbarer Probleme deutlich eingefordert werden.
- Für redaktionell Verantwortliche müssen initiale und wiederkehrende Schulungen angeboten sowie Anforderungen und Standards in landesinternen Wikis weiterentwickelt werden.
- Für das Make Over von tirol.gv.at wurde eine Agentur mit Empfehlungen zur Usability beauftragt. Einschlägige Verfahren sollten künftig auch in Hinblick auf Menschen durchgeführt werden, die eine Maus nicht verwenden können oder mit assistierenden Technologien wie einem Screen Reader arbeiten.

KORRESPONDENZ MIT INHABER_INNEN DER WEBAUFRITTE

Der Mailverkehr und Telefonate mit Verantwortlichen für geprüfte Webauftritte erwies sich als sehr marginal und unaufgeregt. Ob dies auf die klare Problemdarstellung in den Berichten zurückzuführen ist oder auf mangelnde Aufmerksamkeit für die Problematik, kann zum Redaktionsschluss dieses Berichts noch nicht gesagt werden.

In einem Begleitschreiben zum Monitoring-Bericht wurden für Verantwortliche die wesentlichen Beobachtungen zusammengefasst. Durchgängige Mängel aus der grafischen, technischen und redaktionellen Gestaltung wurden dabei hervorgehoben.

Inhaber_innen von Webauftritten, die über keine Erklärung zur Barrierefreiheit gemäß §14b Z. 3 TADG bzw. Art. 7 Z. 1 EU RL 2016-2102 verfügten, wurden aufgefordert, diese binnen eines Monats auf dem Webauftritt zu veröffentlichen.

Es wurde nachdrücklich darauf hingewiesen, dass es sich um einen reinen Fehlerbericht mit Handlungsanleitungen handelt. Die Tatsache, dass keine umfassende und lückenlose Prüfung erfolgen konnte, wurde ebenfalls betont. Insbesondere auf den weiteren Bedarf an maschinellen Prüfungen mussten alle Inhaber_innen hingewiesen werden.

Im Bericht wurden folgende allgemeine Empfehlungen angeführt:

- Weisen Sie Agenturen bei Ausschreibungen und als Vertragsbedingung darauf hin, dass die Barrierefreiheit nach den WCAG 2.1 in der Konformitätsstufe AA erfüllt sein müssen.
- Stellen Sie sicher, dass redaktionell Verantwortliche für Ihren Webauftritt mit den Anforderungen an digitale Barrierefreiheit vertraut sind.

ERKLÄRUNG ZUR BARRIEREFREIHEIT

Von der Servicestelle wurden alle verantwortlichen Inhaber_innen von Webauftritten öffentlicher Stellen darauf hingewiesen, dass bis zum 23.09.2020 eine Barrierefreiheitserklärung zu erscheinen hat. In den Aussendungen wurde auch zu vertiefenden Informationen und Vorlagen verlinkt. Zudem wurde das Thema in diversen Beiträgen veröffentlicht.

Trotzdem verfügten im Jahr 2021 vier der elf Webauftritte aus der Stichprobe noch über keine entsprechende Erklärung. Gemeinsam mit dem Prüfbericht wurde auf diesen Mangel hingewiesen.

FEEDBACK AN DIE SERVICESTELLE

Auf die Einladung zur Rückmeldung von Mängeln des Prüfberichts kam es bislang zu keinen Reaktionen. Was die Verständlichkeit des Berichtes betrifft, so teilten die Verantwortlichen der Firma Kufgem, die einen großen Teil der Gemeindeseiten betreut, mit, dass

sie sehr davon profitieren konnten und die Problembereiche so ersichtlich werden und besser behoben werden können.

Vier Webauftritte verfügten im Prüfverfahren noch über keine Erklärung zur Barrierefreiheit. Auf allen vier beanstandeten Auftritten wurde binnen Monatsfrist eine Barrierefreiheitserklärung formell korrekt veröffentlicht. Eine weitere inhaltliche Prüfung war im Verfahren nicht vorgesehen.

Von fünf Inhaber_innen geprüfter Webauftritte sind bis zum Redaktionsschluss die eingeforderten Umsetzungsberichte eingelangt. Für die anderen ist die Frist zur Rückmeldung noch nicht abgelaufen.

TEIL 4
SCHLUSS-
FOLGERUNGEN

WISSENSCHAFTLICHE ERKENNTNISSE

Bislang basierten größere Studien zur Umsetzung und zum Bedarf an digitaler Barrierefreiheit auf Befragungen von Nutzer_innen. Diese erlauben jedoch kaum Aussagen über die tatsächliche Barrierefreiheit.

- Betroffene sind schlechtes Design gewöhnt und geben sich vielfach mit minimalen Standards zufrieden.
- Betroffene führen Probleme vielfach auf eigene Nutzungsfehler oder Mängel in der verwendeten assistierenden Technologie zurück.
- Mängel lassen sich vielfach durch die Verwendung assistierender Technologien allein nicht erkennen. Relevante Inhalte könnten durch entsprechende Techniken explizit für Screen Reader verborgen sein.

Vor diesem Hintergrund sind aus der EU-weiten Auswertung signifikante Ergebnisse zu erwarten, da eine Prüfung durch Fachkräfte in einem bislang nicht da gewesenen Umfang stattfand.

Die Anzahl verfehlter Anforderungen zu Erfolgskriterien sagt jedoch nicht unbedingt etwas über die Qualität eines Webauftritts aus und auch nicht über dessen Potentiale. Manche Auftritte sollten gänzlich auf neue Beine gestellt werden und manche benötigen lediglich einen Feinschliff. Die methodische Konzentration auf Fehler kann vor diesem Hintergrund also auch zu einem verzerrten Bild führen.

GESTEIGERTE BESCHÄFTIGUNG MIT DIGITALER BARRIEREFREIHEIT

Schon jetzt kann gesagt werden, dass allein die Tatsache des Vorhandenseins eines Prüfungsmechanismus vielfach einen Motivationsschub zur Beschäftigung mit digitaler Barrierefreiheit gebracht hat. Es spricht sich herum, dass auf digitale Barrierefreiheit zu achten ist und worum es dabei geht. Die Ombudsstelle konnte ein gesteigertes Interesse an dem Thema verzeichnen. Auch die verpflichtende Barrierefreiheitserklärung bewirkt, dass sich Website-Inhaber_innen mit den WCAG-Kriterien (Web Content Accessibility Guidelines) beschäftigen müssen.

Die Berichte der Monitoring-Ergebnisse der Websites inklusive Handlungsanleitungen zur Behebung der Barrierefreiheitsprobleme sollten die Motivation zur Beschäftigung mit der Problematik erhöhen. Wie die einzelnen Website-Inhaber_innen diese Handlungsanleitungen umsetzen konnte jedoch aus Ressourcengründen nicht für die gesamte Stichprobe überprüft werden. Im nächsten Prüfungszeitraum werden jedoch verpflichtend zwei Webauftritte aus der ersten Stichprobe erneut geprüft.

CONTENT MANAGEMENT SYSTEME (CMS) WEITERENTWICKELN

Ein CMS stellt für einzelne Erfolgskriterien ein solides Fundament zur Erfüllung der Anforderungen dar. Wenn Komponenten wie Navigationsbereiche oder Kontaktangaben über eine einzelne Seite hinaus auf dem gesamten Webauftritt gleich gestaltet sind, wird für diese Bereiche eine konsistente Navigation und Identifikation gewährleistet.

Leider gibt es kein CMS, das von sich aus die technischen Anforderungen an Barrierefreiheit erfüllt. Komponenten und Bootstraps gewährleisten in den wenigsten Fällen die Umsetzung der WCAG. Entsprechend sind von Werbeagenturen technische Anpassungen vorzunehmen, die eine Prüfung des jeweiligen Bereichs voraussetzen.

Es wäre wünschenswert, dass auf einschlägigen Plattformen und in Foren gemeinsam an barrierefreien Komponenten gearbeitet würde und diese explizit gesammelt und dokumentiert werden.

Viele Tiroler Gemeinden verwenden das CMS RIS Kommunal, das in Westösterreich von der Kufgem bereitgestellt wird. Auch dieses System bedarf noch einer Weiterentwicklung auf Basis der WCAG und moderner HTML-Technologien zur Strukturierung von Webseiten.

AUSTAUSCHPLATTFORMEN FORCIEREN

Probleme in Bezug auf digitale Barrierefreiheit lassen sich nicht immer eindeutig aus der Formulierung eines Erfolgskriteriums der WCAG ableiten oder einem Erfolgskriterium zuordnen. Teilweise lassen sich solche Fragen zu Signifikanz und Zuordnung in internationalen Diskussionsforen klären (WAI, WebAIM, ...).

Gelegentlich führen in Diskussionen in diesen Foren jedoch nicht zu klaren Erkenntnissen. Damit in EU-weiten Prüfungsverfahren eine einheitliche Einschätzung erfolgt, wären ein entsprechendes digitales Diskussionsforum und eine gemeinsame Datenbank zweckmäßig. Diese müssen selbst digital barrierefrei sein und darüber hinaus über eine hinreichende Nutzungsfreundlichkeit auch bei der Verwendung von Screen Readern aufweisen. Mailinglisten können für diese Anforderungen relativ leicht entwickelt werden (WebAIM Discussion). Gebräuchliche Plattformen wie GitHub gelten bei der Nutzung mit Screen Readern derzeit jedoch noch als schwer bedienbar und frustrierend.

TIROL IM VERGLEICH

Die Tatsache, dass kein einziger Webauftritt den Anforderungen der Barrierefreiheit entspricht und die vielen Fehlerbereiche sind natürlich beachtenswert.

Allerdings konnten wir bei stichprobenartigen Prüfungen auf Webseiten der Bundesministerien ohne großen Aufwand ebenfalls Mängel entdecken. Und selbst die gesetzlichen Publikationen der EU weisen gravierende Mängel auf. So sind nicht einmal die einschlägigen Richtlinien zur digitalen Barrierefreiheit auf dem Portal eurlex.eu in barrierefreier Form verfügbar.



TEIL 5

EMPFEHLUNGEN

GESTALTUNG VON BILDUNGSPROGRAMMEN

Die Vermittlung von Grundkompetenzen zur Barrierefreiheit im Web sollte standardmäßig in jeder Aus- und Weiterbildung, die auf eine Aktivität im digitalen Raum vorbereitet, enthalten und im Lehrplan verankert sein.

Obwohl digitale Barrierefreiheit in Österreich schon lange vor der Einführung der EU-Richtlinie mit in Kraft treten des Bundesbehindertengleichstellungs-Gesetzes 2006 und in Tirol durch das Tiroler Antidiskriminierungsgesetz verpflichtend ist, gibt es noch großen Nachholbedarf. Das gilt sowohl für Websites, als auch mobile Anwendungen. Und auch wenn öffentliche Einrichtungen ein Interesse daran zeigen, ihre Website barrierefrei zu gestalten, fehlt es oft an Expert_innen. Webentwickler_innen und Verantwortliche in Web-Projekten sind hierbei Schlüsselpersonen, die über entsprechendes Wissen verfügen müssen. Zudem sind Web-Projekte bei denen von Anfang an das Thema Barrierefreiheit konsequent mitgedacht wird, nicht teurer.

MAßNAHMEN ZUR KOMPETENZVERMITTLUNG

- Betroffene müssen besser mit Möglichkeiten der digitalen Barrierefreiheit vertraut gemacht werden. Auf diese Weise können sie nicht nur selbständiger surfen, sondern auch kompetenter Feedback zu potenziellen Problemen geben.
- Lehrpläne müssen in einschlägigen Ausbildungen für Web- und Mediendesign digitale Barrierefreiheit aufnehmen. Korrekter Einsatz von HTML-Elementen und die Gestaltung des Layouts mittels CSS sind essentiell.
- Berufsbegleitende Weiterbildungen müssen sich des Bedarfs an digitaler Barrierefreiheit bewusst werden. Kontakte mit der Wirtschaftskammer Tirol sind erforderlich, da derzeit kaum auf Expert_innen in diesem Bereich verwiesen werden kann.
- Digitale Barrierefreiheit bedarf universitärer Ressourcen zur Forschung und Entwicklung in Westösterreich. Wissenschaftliche Begleitung und Lehre entspricht dem gesellschaftlichen und wirtschaftlichen Bedarf in den kommenden Jahren.

BARRIEREFREIHEIT IST EIN PROZESS

Barrierefreiheit ist kein einmaliges Projekt, sondern ein fortlaufender Prozess, der verschiedene Kompetenzen innerhalb der eigenen Institution erfordert. Daher ist es wichtig, die Verantwortlichen für das Thema Barrierefreiheit zu sensibilisieren. Wurde ein Projekt dementsprechend barrierefrei umgesetzt, so muss der Standard aufrechterhalten werden, indem redaktionell Verantwortliche geschult werden. Hierfür stellen beispielsweise entsprechende redaktionelle Schulungen, die einen Überblick über die geltenden Richtlinien geben und insbesondere praktische Anwendungsbeispiele für die tägliche Arbeit vermitteln, ein probates Mittel dar. Nur so lässt sich die Barrierefreiheit eines Webangebotes dauerhaft sicherstellen. Dabei hat sich die Teilnahme von betroffenen Personen als besonders bereichernd erwiesen, denn so konnte demonstriert werden, wie beispielsweise ein Screenreader genutzt wird. Es erscheint daher zweckmäßig gemeinsam mit Selbstvertretungseinrichtungen betroffene Menschen für einen Pool mit Sensibilisierungsfachkräften aufzubauen.

BARRIEREFREIE DOKUMENTE

Das PDF-Dokument spielt gerade im öffentlichen Sektor eine zentrale Rolle für die Kommunikation zwischen Behörde und Bürger_innen. Die Gestaltung barrierefreier PDF-Dokumente erfordert entsprechendes Wissen. Um eine Prüfung auf PDF/UA-Konformität zu bestehen, werden Programme, wie z.B. Adobe Acrobat Pro benötigt. Die Grundlage für ein barrierefreies PDF-Dokument ist ein barrierefreies Word-Dokument.

Dass es dazu steigendes Bewusstsein in der Landesverwaltung gibt, zeigte sich im Projekt „Barrierefreie Dokumente“ des Sachgebietes Innenrevision und IT (ehemals Sachgebiet Verwaltungsentwicklung). Dabei wurden die technischen Grundlagen geschaffen, um die wichtigsten Dokumenten barrierefrei zu gestalten. „Das bedeutet jedoch nicht, dass die künftig auf der Landeshomepage publizierten Dokumente tatsächlich barrierefrei sind. Erst wenn diese richtig formatiert und konvertiert werden, können die Vorleseprogramme die Inhalte richtig wiedergeben. Dies kann jedoch nicht automatisiert werden. Stattdessen müssen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ausreichend geschult und zentral unterstützt werden.“ Auszug Projektabschlussbericht von Mag.^a Sara Brida.

PERSONELLE RESSOURCEN ERHÖHEN

Das Thema digitale Barrierefreiheit ist sehr umfangreich und erfordert dementsprechende Kompetenzen. Die Komplexität des Bereichs musste erst erkannt werden, um festzustellen, dass es dabei ausreichende Personalressourcen braucht. Dabei ist es wichtig, dass Personen längerfristig in diesem Themenbereich beschäftigt werden. Die Konstanz gewährleistet, dass Wissen aufgebaut wird und nicht verloren geht. Es ist nicht möglich, die Agenden der digitalen Barrierefreiheit im laufenden Betrieb „nebenbei“ zu erledigen.

DIGITALE BARRIEREFREIHEIT VERPFLICHTEND BEI AUFTRAGSVERGABE

Digitale Barrierefreiheit muss ein verpflichtender Bestandteil in allen Bereichen der öffentlichen Auftragsvergabe sein. Das betrifft sowohl die Vergabe von Websites, als auch von Layouts für Berichte, die als PDF auf der Website verankert werden. Dies ist zum Teil schon der Fall, allerdings sollen Webagenturen bevorzugt werden, die Referenzen im Bereich der digitalen Barrierefreiheit aufweisen können. Denn es konnte schon die Beobachtung gemacht werden, dass Webagenturen von sich behaupten, Wissen in diesem Bereich zu haben, es aber bei der Umsetzung zu gravierenden Mängeln kam. Hier benötigt es auch eine laufende Qualitätskontrolle und ein Einfordern der Leistung.

EINSATZ MASCHINELLER WERKZEUGE

Maschinelle Prüfungstools sind ein wichtiger Teil bei der Prüfung von Webseiten. Die Verwendung dieser Tools setzt Kenntnisse voraus, welche von technischen Fachkräften aus dem Webdesign in jedem Fall erwartet werden können. Leider konnte das bei den Prüfungen der Websites nicht festgestellt werden.

GESETZLICHE LÜCKEN SCHLIEßEN

Private Rechtsträger sind im Moment nicht von der RL 2016/2102 umfasst. Jedoch wird viel Beratungs- und Informationsarbeit gerade im Sozialbereich vom Land Tirol an Vereine ausgelagert. Diese Angebote müssten allerdings im Sinne der RL 2016/2102 nicht barrierefrei sein. Die COVID19-Pandemie hat die Bedeutsamkeit virtueller Angebote an Information und Hilfestellung aber besonders offenbart. Ein Beispiel aus der Vergangenheit zeigt die Problematik auf: Der Verein Tiroler Bildungsservice (TIBS) ist ein privater Rechtsträger und ist somit nicht von der Richtlinie umfasst. Aufgrund der Vorbildwirkung war ihm jedoch wichtig, eine Barrierefreiheitserklärung zu veröffentlichen. In der Barrierefreiheitserklärung steht die Ombudsstelle als für das Durchsetzungsverfahren zuständige Stelle. In diesem Fall, da es sich um einen Verein handelt, wäre die Ombudsstelle allerdings nicht zuständig. Dieses Problem wäre gelöst, wenn Vereine auch von der Richtlinie umfasst wären.

Die digitale Version des Berichts finden Sie auf der Webseite der Ombudsstelle für barrierefreies Internet:



<https://www.tirol.gv.at/gesellschaft-soziales/gleichbehandlung-anti-diskriminierung/barrierefreies-internet/ombudsstelle>