Barrierefreiheit für eine bessere User Experience (UX)

Veröffentlicht am 21. August 2024

Ihre Ansprechpersonen: Saskia Wittlinger

Tags: Fachbeiträge, Öffentliche Verwaltung, Business Analyse und Requirements Engineering

Bei IT-Projekten in der öffentlichen Verwaltung erleben wir häufig, dass Anwendende in den Entwicklungs- und Testprozess einbezogen werden. Trotzdem finden so genannte Usability-Tests nur vereinzelt statt, obwohl sie kaum Aufwand erfordern. Besonders die Barrierefreiheit der Online-Dienstleistungen wird so vernachlässigt.

Das Design ignoriert unbeabsichtigt 20 % der potenziellen Nutzenden, weil die Barrierefreiheit im Designprozess nicht berücksichtigt wurde. In der Schweiz leben laut Bundesamt für Statistik ungefähr 1.8 Millionen Menschen mit einer Art von Beeinträchtigung. Nicht nur Personen mit Beeinträchtigung profitieren von benutzerfreundlicheren und zugänglicheren Technologien, sondern auch die alternde Gesellschaft.

Was ist Barrierefreiheit?

Barrierefreiheit oder «Accessibility» bezieht sich auf die Zugänglichkeit und Nutzbarkeit digitaler Produkte für Menschen mit unterschiedlichen Beeinträchtigungen. Es gibt eine Vielzahl von Normen und Empfehlungen, wobei jedes Land eigene Gesetze und Vorschriften hat. Die wichtigsten global gültigen Richtlinien sind die Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) des World Wide Web Consortiums (W3C). Sie formulieren Anforderungen an Websites, die auf vier Prinzipien beruhen:

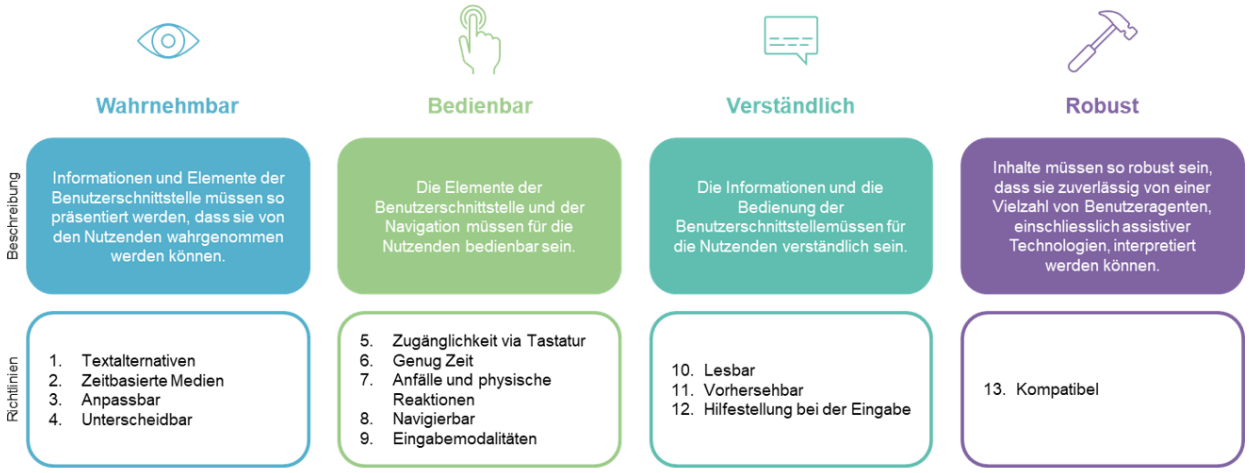


Abbildung 1: Die WCAG-Prinzipien

Im Rahmen der vier WCAG-Prinzipien wurden insgesamt 13 Richtlinien formuliert. Diese Prinzipien und Richtlinien sind technologieunabhängig formuliert, sodass sie auch angesichts zukünftiger technologischer Entwicklungen ihre Gültigkeit behalten.

Den WCAG-Richtlinien sind 78 Erfolgskriterien zugeordnet, die ihre praktische Umsetzung erleichtern. Diese Erfolgskriterien geben konkrete Anweisungen für die barrierefreie Gestaltung von Websites und mobilen Anwendungen. Je nach Erfüllungsgrad der Erfolgskriterien können Websites und mobile Anwendungen den WCAG-Konformitätsstufen zugeordnet werden: Stufe A (minimale Konformität), Stufe AA und Stufe AAA (Konformität auch mit Anforderungen mittlerer bzw. niedriger Priorität).

Neben den WCAG ist der wichtigste Standard in der Schweiz der eCH-0059 Standard. Dieser legt Anforderungen an Webseiten der öffentlichen Verwaltung fest und orientiert sich dabei stark an den WCAG Stufe AA. Der Standard ist nur für öffentliche Verwaltungen verbindlich. Für private Unternehmen gibt es keine verbindlichen Vorschriften bezüglich digitaler Barrierefreiheit. Aufgrund der Universalität der WCAG können private Unternehmen sich gut an den formulierten Richtlinien oder dem eCH-0059 Standard orientieren. Die Anweisungen der Umsetzung der Erfolgskriterien können problemlos auch bei digitalen Produkten und Dienstleistungen privater Unternehmen angewendet werden.

Wie beeinflusst die Barrierefreiheit die User Experience (UX)?

Barrierefreiheitsüberlegungen sind bislang noch nicht immer im Designprozess verankert. Sie stellen jedoch sicher, dass Produkte und Dienstleistungen von Menschen mit unterschiedlichen Fähigkeiten, einschliesslich Menschen mit Beeinträchtigungen, genutzt werden können.

Diese Inklusivität erweitert die Nutzerbasis und erfüllt nicht nur rechtliche, sondern auch ethische Standards, wie unter anderem die Gleichberechtigung und Chancengleichheit für alle Menschen, unabhängig von ihren Fähigkeiten. Dies ist nur möglich, wenn alle Menschen Zugang zu denselben Informationen, Produkten und Dienstleistungen haben.

Der Fokus von User Experience Design konzentriert sich auf die Interaktion der Nutzenden mit einem Produkt und die Erfahrungen, die sie damit machen. Deshalb sollten UX-Designer die Bedürfnisse aller potenziellen Nutzenden, einschliesslich Menschen mit physischen und kognitiven Einschränkungen, von Beginn an bei der Entwicklung berücksichtigen.

Indem Designer frühzeitig die Anforderungen an Barrierefreiheit einplanen, können sie inklusive Funktionen nahtlos in das Gesamtdesign einbinden. So kann ein einheitlicheres und benutzerfreundlicheres Erlebnis kreiert werden. Werden Aspekte der Barrierefreiheit erst zu einem späteren Zeitpunkt berücksichtigt, führt dies oftmals zu umfangreichen Nacharbeiten, welche wiederum zu Verzögerungen und zusätzlichen Kosten führen.

Die Integration von Barrierefreiheit in den UX-Designprozess bringt Vorteile für alle Nutzenden. Die Produkte werden intuitiver, zugänglicher und angenehmer für alle, ungeachtet davon, ob die Nutzenden eine Beeinträchtigung haben oder nicht. Dies erhöht nicht nur die Zufriedenheit der Nutzenden, sondern fördert auch die Innovation, da Benutzbarkeits- und Zugänglichkeitsprobleme kreativ gelöst werden.

Wie kann Barrierefreiheit in den Entwicklungsprozess integriert werden?

Die Anforderungserhebung und -analyse bilden die Grundlage für die Entwicklung neuer Produkte oder Dienstleistungen. Sie beeinflussen das Design, die Funktionalität und die Inklusivität.

Ein nutzerzentrierter Ansatz stellt sicher, dass die Bedürfnisse, Vorlieben und Verhaltensweisen aller Nutzenden umfassend verstanden und von Anfang an in den Entwicklungsprozess integriert werden. Es gibt verschiedene Möglichkeiten, Barrierefreiheitskriterien in den Prozess zu integrieren, unter anderem können sie als nicht-funktionale Anforderungen oder Akzeptanzkriterien formuliert werden. Bei einem agilen Vorgehen können Barrierefreiheitskriterien in die Definition of Done aufgenommen werden.

Feedback-Schleifen, die integraler Bestandteil der UX-Forschung sind, können verborgene Bedürfnisse aufdecken und neue Funktionen oder Produkte inspirieren, wodurch die Innovation gefördert und die gesamte Produktqualität verbessert wird.

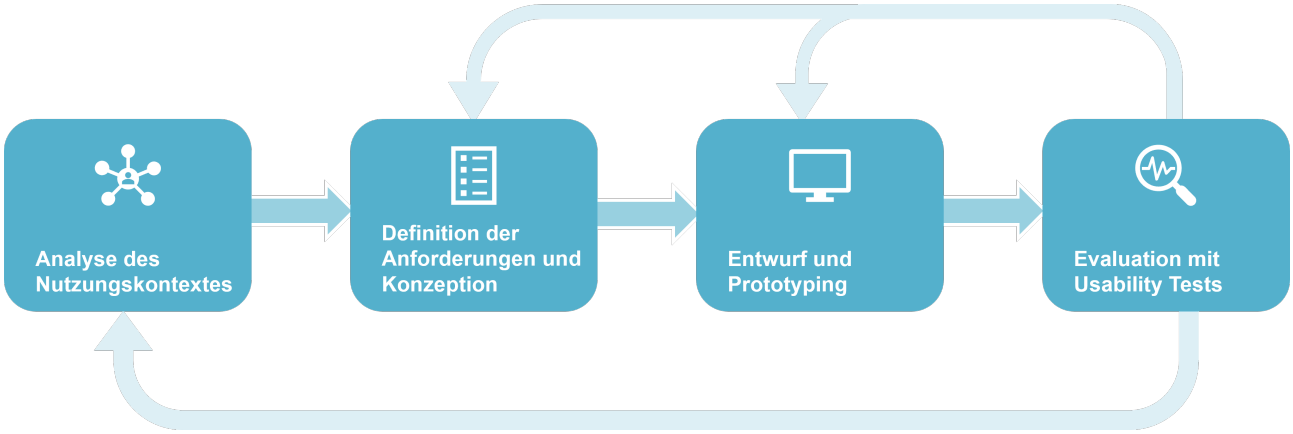


Abbildung 2: Der iterative UCD-Prozess

Das Modell für User Centered Design (UCD) folgt einem iterativen Prozess, bei dem von Beginn an die Barrierefreiheit als wichtigen Aspekt integriert werden kann. Es beginnt mit der Analyse des Nutzungskontextes, bei der nicht nur die Bedürfnisse und das Verhalten der Nutzenden verstanden werden, sondern auch deren unterschiedliche Fähigkeiten und Einschränkungen berücksichtigt werden.

Während der Definition der Anforderungen und Konzeption werden barrierefreie Designprinzipien aktiv eingebunden. Diese Prinzipien werden auch während des Entwurfs und Prototypings kontinuierlich berücksichtigt, wodurch die Prototypen eine möglichst breite Palette von Nutzenden ansprechen.

Die Evaluation mithilfe von Usability-Tests beinhaltet spezifische Barrierefreiheitstests, um sicherzustellen, dass die entwickelten Lösungen die Standards für Zugänglichkeit erfüllen und allen Nutzenden ein positives Nutzungserlebnis ermöglicht wird.

Die Barrierefreiheit ist ein integraler Bestandteil des kompletten UCD-Prozesses, so sind die entwickelten Produkte oder Dienstleistungen nicht nur benutzerzentriert, sondern auch inklusiv und für alle Nutzenden zugänglich.

Möchten Sie mehr darüber erfahren, wie wir Sie bei der Umsetzung von nutzerzentrierten Entwicklungsprozessen unterstützen können? Oder interessieren Sie sich für unsere Dienstleistungen im Bereich Business Analyse und Requirements Engineering? Wir freuen uns auf Ihre Kontaktaufnahme.