

INKLUSIVE DIGITALE ÖFFENTLICHE DIENSTLEISTUNGEN

EnableMe hat eine umfassende Analyse der **Barrieren im digitalen Raum St. Gallen** durchgeführt, die **Menschen mit Behinderungen und chronischen Krankheiten** erleben. Die hiervon abgeleiteten **Handlungsempfehlungen** richten sich an **öffentliche Verwaltungen**, die Inklusion und Barrierefreiheit stärker in ihren Leistungen verankern möchten.



Fehlende Informationen zur Barrierefreiheit



Gesellschaftliches Stigma rund um Behinderung



Fehlende Kompatibilität mit Hilfsmitteln



Komplexität von Kommunikation und Prozessen

1. Sensibilisierung von Gesellschaft, Organisationen und Führungskräften

Fehlendes Bewusstsein und Stigma führen dazu, dass Barrierefreiheit in digitalen Prozessen zu wenig mitgedacht wird. Viele Organisationen sind nicht klar, wie einfache Schritte Barrieren abbauen können.



Lösung

- Bestehende Angebote überprüfen
- Schulungen für Entscheidungsträger zu inklusivem Design durchführen
- Verbindliche Accessibility-Kriterien und KPIs früh im Prozess einführen
- Inklusion als wirtschaftlichen Vorteil kommunizieren

2. Klare Informationen zur Barrierefreiheit von Angeboten angeben

Viele Menschen meiden Angebote, weil unklar ist, ob Gebäude, Dienste oder Veranstaltungen barrierefrei sind. Fehlende Klarheit führt zu Ausschluss.



"Man kämpft sich durch Webseiten, ist schnell erschöpft, und die ganze digitale Welt ist oft so schnell, dass man einfach nicht mehr mitkommt."

– Person mit chronischer Krankheit



Lösung

- Barrierefreiheit klar und zentral auf Webseiten kennzeichnen
- Einheitliche Symbole pro Unterstützungsart nutzen
- Echtzeit-Updates zur Zugänglichkeit anbieten
- Community-Ratings oder Zertifizierungen einsetzen

3. Standards zur technischen Barrierefreiheit verbindlich umsetzen

Viele digitale Angebote sind technisch nicht barrierefrei – fehlende Screenreader-Kompatibilität, Kontraste oder Untertitel verhindern den Zugang für grosse Nutzergruppen.



Lösung

- WCAG 2.2 konsequent anwenden
- Screenreader-Kompatibilität sicherstellen
- Untertitel, Alternativtexte & Audiodeskription integrieren
- Barrierefreie Dokumente & Tastaturnavigation bereitstellen
- Digitale Lösungen gemeinsam mit Betroffenen testen

INKLUSIVE DIGITALE ÖFFENTLICHE DIENSTLEISTUNGEN

4. Zwei-Sinnes-Prinzip und parallele Kommunikationskanäle garantieren

Ein-Kanal-Lösungen schliessen viele Menschen aus – bspw. nur Telefon für Menschen mit Hörbehinderungen. Informationen müssen deshalb immer über mehrere Wege zugänglich sein.



Lösung

- Informationen in zwei Sinnesformaten bereitstellen (z. B. Text + Audio)
- Mehrere Kontaktwege anbieten (online, Telefon, Chat, vor Ort)
- Inhalte in verschiedenen Darstellungsformen anbieten und visuelle Elemente klar differenzieren (Kontraste, Symbole, Icons)
- Barrierefreie Video- und Gebärdensprachoptionen ergänzen



„Auf kantonaler und lokaler Ebene stimme ich nicht ab, da die Informationsvideos keine Untertitel haben. Ich möchte nicht uninformed meine Stimme abgeben und ziehe mich lieber aus diesem Bereich zurück.“
– Person mit einer Hörbehinderung



5. Digitale Prozesse vereinfachen

Zu viele Schritte, komplexe Abläufe und verwirrende Interfaces gehören zu den am häufigsten genannten Barrieren.



Lösung

- Prozesse auf wenige, klar verständliche Schritte reduzieren
- Schritt-für-Schritt-Führung und klare Navigation einbauen
- Unnötige Optionen entfernen und Fehlermeldungen klar formulieren
- Formulare automatisch prüfen und Hilfen anzeigen
- Leichte Sprache anbieten

6. Menschliche Ansprechpersonen ergänzend bereitstellen

Viele Menschen benötigen trotz Digitalisierung persönliche Unterstützung.



Lösung

- Telefonische, digitale und persönliche Ansprechpersonen anbieten
- Mitarbeitende zu Behinderungssensibilität schulen
- Unterstützung klar kennzeichnen
- Hilfe im öffentlichen Verkehr und Gesundheit gut auffindbar machen

Verbesserte Zugänglichkeit erlaubt gleichberechtigte gesellschaftliche Teilhabe für alle - der vollständige Bericht mit allen identifizierten Barrieren und weiteren Handlungsempfehlungen für öffentliche Verwaltungen findet sich auf unserer Webseite insights.enableme.org.

Diese Empfehlungen wurden durch die Insights Community von Selbstbetroffenen unter der Schirmherrschaft des Eidgenössischen Büros für die Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen (EBGB) ermöglicht.