

Accessibility und Usability in der Verwaltung – aktuelle Aktivitäten

Foliensatz wurde erstellt von:

Dr. Gregor Eibl, gregor.eibl@bka.gv.at



Die Gesetzeswüste - Usability

DIGITALES  ÖSTERREICH



[ArbeitnehmerInnenschutzgesetz §68 \(2\)](#)

Der Gesetzes Dschungel - Barrierefreiheit

DIGITALES  ÖSTERREICH



Der Webauftritt ist Ihre Auslage !!!

DIGITALES  ÖSTERREICH

Text: [Martin Ladstätter](#) · 12. Mai 2007 14:42 Uhr

Bundeskanzleramt: "Versuchen Sie es bitte später noch einmal"

Das Internet d
ne
zu

Webauftr

EISENSTADT

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

Behörden-Homepages nicht behindertengerecht

Barrierefreies Internet ist für behinderte - wie nicht behinderte - Menschen von immer größer werdender Bedeutung.

Vor vier Jahren ist deshalb das e-government-

Gesetz bes

Homepage

genügen m

futu

NEWSLETTER

http://

[Alle Images](#) [Audio](#) [WebTV](#) [PDF](#) [Termine](#) [Pressestimmen](#)

[Meistgelesene](#)

[Amt der Vorarlberger Landesregierung](#) / 14.01.2008 / 10:27 / OTS0063 5 II 0269 NVL0006 Mo,



Lob für Vorarlberger Landes-Webauftritt www.vorarlberg.at

Utl.: Expertin Papst: www.vorarlberg.at erfüllt barrierefreien Standard

Bregenz (VLK) - Das Internet wird für den Alltag immer wichtiger, etwa für Behördenwege - das gilt auch für Menschen mit Behinderungen, die so vom Computer von zuhause aus viele Informationen erhalten und Behördenwege erledigen können. Das Land Vorarlberg hat deshalb frühzeitig begonnen, den Landes-Internetauftritt "behindertengerecht" zu gestalten, informiert die zuständige Informatik-Landesrätin Greti Schmid.

Bild der Woche



Warum Accessibility und Usability?

- Eva Papst von Accessible Media: Ziel der Accessibility ist unbestritten die Möglichkeit, **„ohne fremde Hilfe und ohne erheblichen Mehraufwand in der üblichen Weise“ eine Webseite zu benutzen**

Benutzbarkeit für Alle

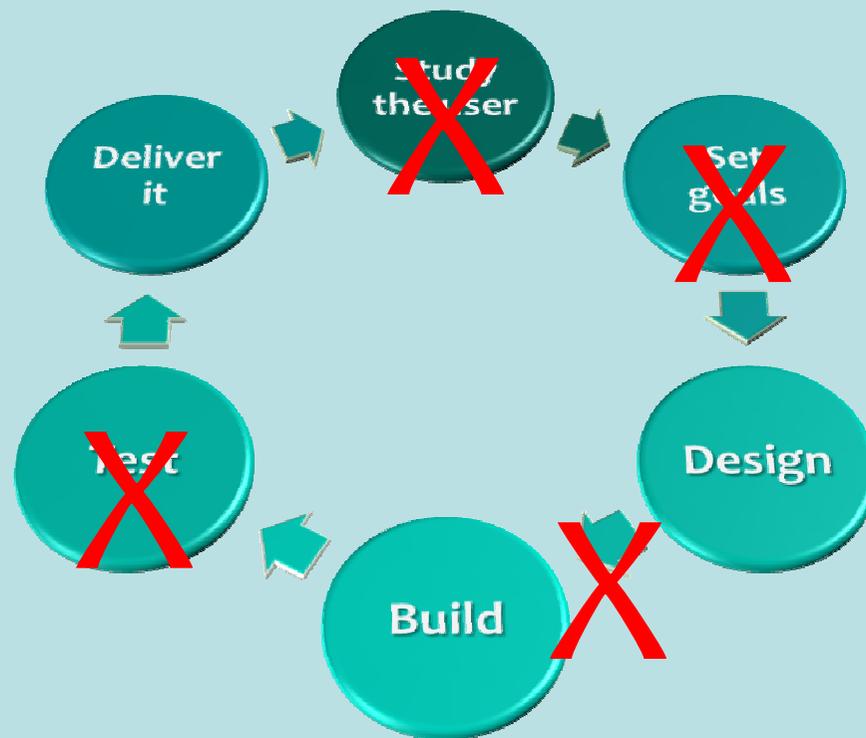


- Maria Putzhuber von Wienfluss: **...die Berücksichtigung von Accessibility und Usability Kriterien in Kombination ... könne ein Qualitätsstandard sein, den Unternehmen auch zu kaufen bereit sind**



Usability Design Life-Cycle

(aus: „Web – Usability for Dummies“, Wiley - Verlag)



- Evaluierung der Ressortseiten durch ExpertInnen auf
 - Accessibility
 - Usability
- Überprüfung der Seiten im „Alltag“
 - Warum?
 - Neue Probleme sichtbar
 - Evtl. Bestätigung / Zerstreung erhobener Probleme
 - Unmittelbare Rückmeldung möglich
 - Durch wen? Alltags-UserInnengruppe!
 - Menschen mit Behinderung (Sehen, Hören, Bewegen, Erfassen)
 - Ältere Menschen (SeniorInnen, „Generation 50+“)
 - Mainstream – UserInnen („Kontrollgruppe“)

- Insgesamt fanden 99 Untersuchungen statt, d.h. 9 Tests pro beteiligtem Ressort / Ministerium
- 8 Personen konnten auch nach 2 Minuten noch nicht sagen, um was es auf der Site geht:
 - 5 von 11 PflichtschulabgängerInnen
 - 3 von 7 UniversitätsabsolventInnen
 - Anders betrachtet:
 - 2 Mainstream – UserInnen
 - 3 Personen mit kognitiver Behinderung
 - 3 Personen mit anderweitiger Behinderung



- Kritisiert wurden:

- Aufmachung / Stil

- Trocken; nüchtern; kalt; eintönig; langweilig; frische Farben fehlen; veraltet; unsympathisch; erinnert an Bestattung;...

- Struktur

- Viel zu Scrollen; unübersichtlich; viel zu viel Text;...

- Positive Nennungen:

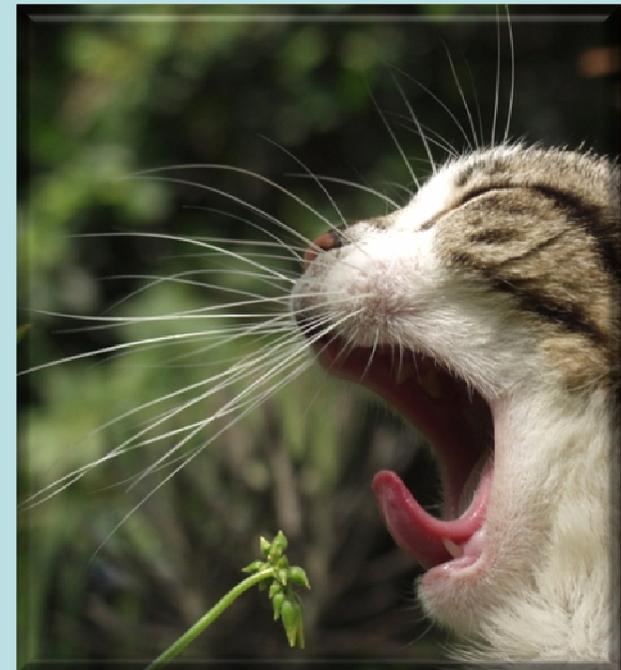
- Aufmachung:

- Sachlich; einfach; Farben, Fotos sind gut;...

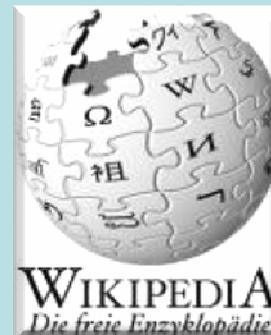
- Struktur:

- Kein durchgehendes Design, aber immer sachlich; lesbar; große Schrift;...

- 6 Testpersonen konnten auch nach 10 Minuten eingehender Untersuchung NICHT sagen, worum es auf der Site geht.



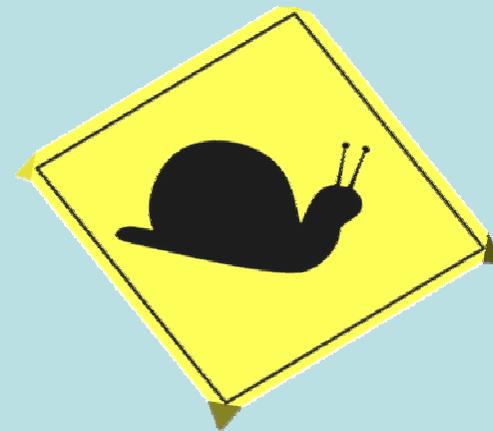
- In der Realität gibt es:
 - Keine TestleiterInnen mit Hinweisen, die im Ernstfall einspringen,
 - Keinen Menschen, der mehr als 10 Minuten Zeit investiert,
 - Keine UserInnen, die sich 2 oder 3 Lösungen einfallen lassen,
 - KEINE Beschränkung auf EINE Site!
- Dafür gibt es:
 - Google und Wikipedia



- Warnsignale für Usability - Probleme einer Site:
 - UserInnen verwenden nicht den intendierten Suchpfad, sondern gleich die Suche / andere Zugänge
 - UserInnen springen zwischen einzelnen Zugängen – im Normalfall sind die UserInnen dann bereits „verloren“



- Warnsignale für Usability - Probleme einer Site:
 - „Keine Suche vorhanden“ / „keine Suche gefunden“ bzw. „Suche liefert keine relevanten Ergebnisse“
 - Suche wird oft, v.a. wenn es rasch gehen muss / soll, als erste Zugang benutzt. Danach erfolgt i.d.R. ein Wechsel zu anderen AnbieterInnen
 - UserInnen finden eine Lösung / ein Suchergebnis, können aber nicht erkennen, ob sie / es relevant ist.



- Weitere Warnsignale
 - Anzahl der Hinweise, die gegeben wurden
 - Anzahl der Lösungen mit / ohne Hinweisgabe
 - Anzahl fehlgeschlagener Versuche TROTZ Hinweisgabe
 - Deutlich mehr negative als positiv / neutrale Rückmeldungen
 - „Sinnlos“, „Eine Schickane“

Warum Benutzertests?



– Betriebsblindheit:

- Wer hätte angenommen, dass man eine Telefonnummer einer BKA Mitarbeiterin nicht findet?



Accessibility und Usability Evaluierung von E-Formularen

- Styleguide für E-Formulare ist Grundlage für einheitliche elektronische Formulare der österreichischen Verwaltung
- Ende 2008: zwei Jahre Styleguide V2.0, WCAG 2.0 -> Auslöser für Evaluierung
- 2-stufige Umsetzung der Ergebnisse
 - derzeit: Integration der Evaluierungsergebnisse, welche WCAG 2.0 Level A betreffen
 - mittelfristig: Einarbeiten weiterer Usability und Accessibility Erkenntnisse

Angebote des Bundeskanzleramts

DIGITALES  ÖSTERREICH

- Informationen auf dem Webauftritt
- <http://www.digitales.oesterreich.gv.at/site/5566/default.aspx>
- Veranstaltung „Online ohne Ausnahme“, Nachlese und Videoclips:
- <http://www.digitales.oesterreich.gv.at/site/5775/default.aspx>



- Erstellung barrierefreier **PDFs** (1 Tag)
- **Web Content** Barrierefrei publizieren (1 Tag)
- Barrierefreies **Webdesign** (2 Tage)
- Barrierefreies **Webdesign nach WCAG 2.0** (1/2 Tag)
- <http://www.bundeskanzleramt.at/site/5153/default.aspx>

