

Barrierefreiheit in der digitalen Verwaltung

Organisationale Hürden und mögliche Maßnahmen für Kommunen

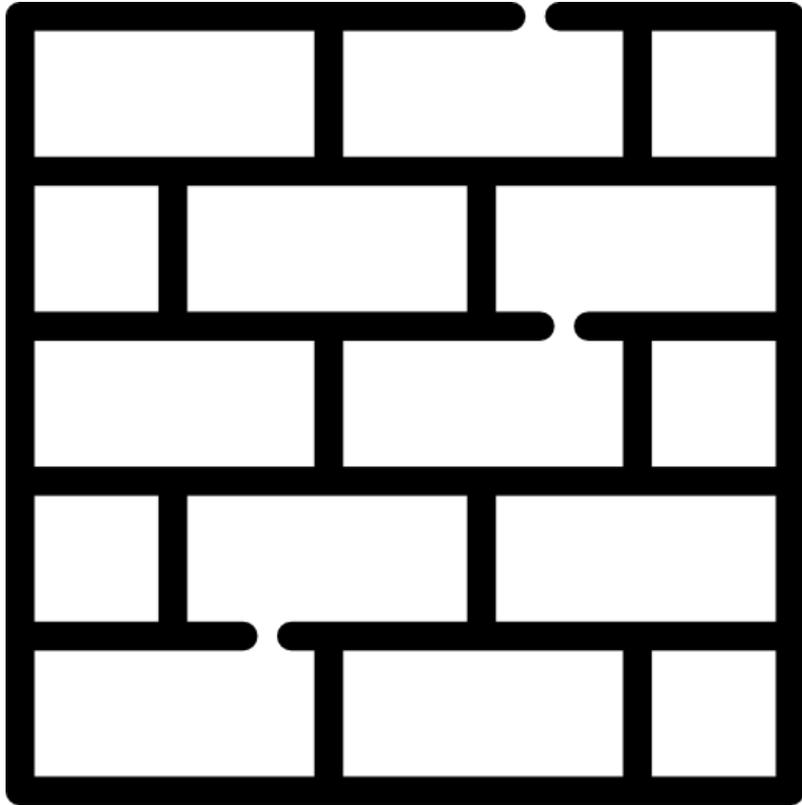
Basanta E.P. Thapa



Kompetenzzentrum
Öffentliche IT



NEGZ
Nationales E-Government
Kompetenzzentrum e.V.



Services der Stadtverwaltung

Die ganze Stadtverwaltung auf einen Blick: Auf dieser Seite finden Sie Informationen über die Verwaltungsleitung und die politischen Gremien, aber auch zahlreiche Serviceangebote, die Bürgerinnen und Bürgern der Stadt Münster etwaige Behördengänge erleichtern.

[← Von A bis Z](#) [← Stadtspitze](#) [← Politik und Bürgerbeteiligung](#) [← Ihr direkter Klick zu uns](#)

Von A bis Z



Anliegen und Dienstleistungen

Von Asee bis Zuschüsse - Welche Einrichtung in der Stadtverwaltung ist für welches Anliegen zuständig?

→ [Anliegen von A bis Z](#)



Standorte und Öffnungszeiten

Kommunale Einrichtungen sind im ganzen Stadtgebiet zu finden. Hier gibt's einen Überblick über Standorte, Kontaktmöglichkeiten und Öffnungszeiten.

→ [Ämter, Einrichtungen, Kundenzentren](#)
↗ [Telefonverzeichnis \(PDF, 170 KB\)](#)



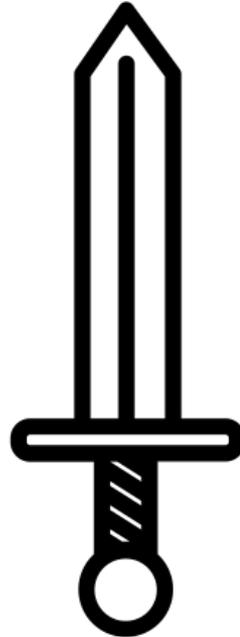
Online-Services

Um den Behördengang effizient zu gestalten, kann er zumeist vorbereitet werden. Und nicht immer ist ein persönliches Erscheinen notwendig.

→ [Formulare](#)
→ [Online-Dienste](#)

Digitale Verwaltungsangebote: Doppelschneidig

Digitale Angebote
senken Barrieren



Digitale Angebote
schaffen neue Barrieren

»Barrierefreiheit ist wie Datenschutz – es nervt«
(aus einem Expert:innen-Interview)

Wie sieht Barrierefreiheit in der Praxis aus?

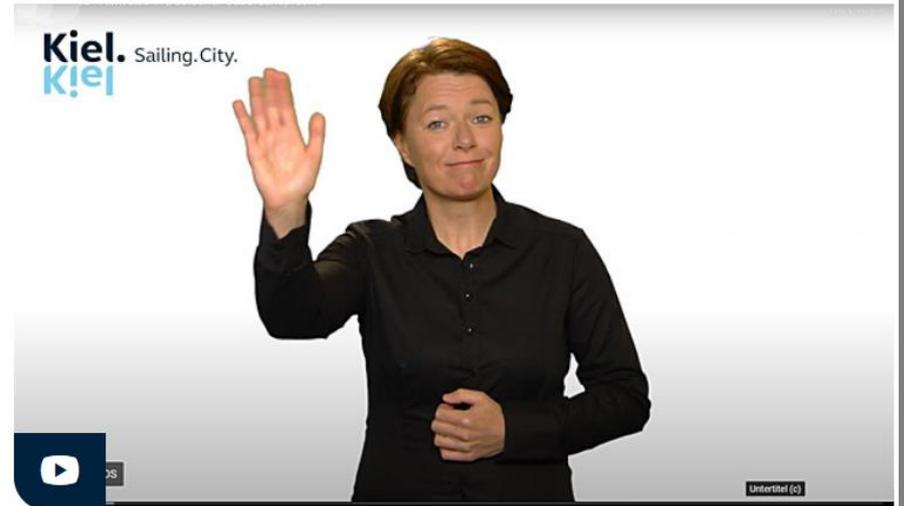
Beispiel: Leichte Sprache & Gebärdensprache



Hier finden Sie Infos über Kiel
in **Leichter Sprache**.



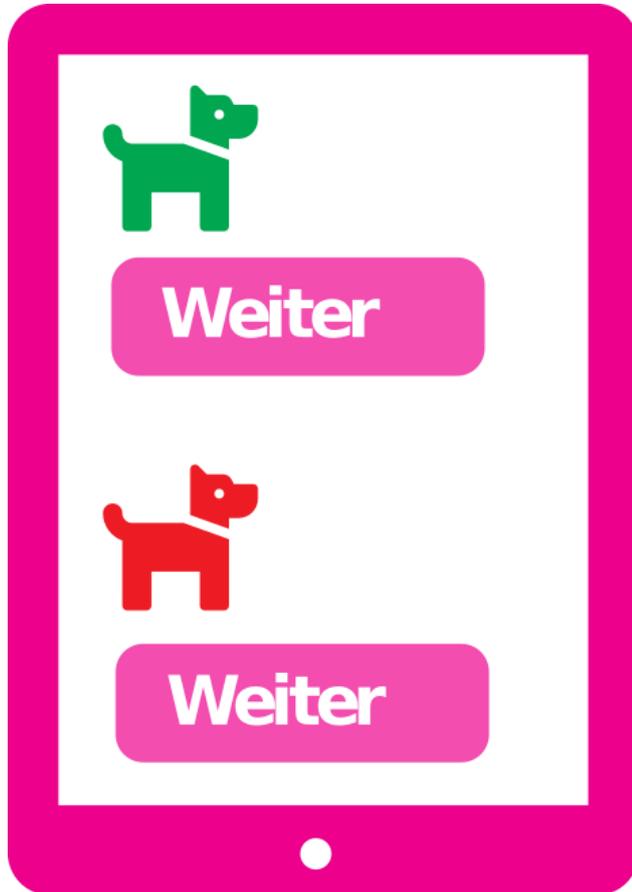
kiel.de - Hinweise zum Inhalt der Webseite



Beispiel: Kontraste



Beispiel: Inhaltstragende Bilder



Beispiel: Tab-Sprung-Reihenfolgen



Wem nutzt Barrierefreiheit?

Personenspektrum

Permanent Temporär Situativ

Tasten



Einarmig



Armverletzung



Junge Eltern

Sehen



Blind



Grauer Star



Abgelenkter Fahrer

Permanent Temporär Situativ

Hören



Taub



Ohrenentzündung



Barkeeper

Sprechen



Non-verbal



Kehlkopfentzündung



Dialekt

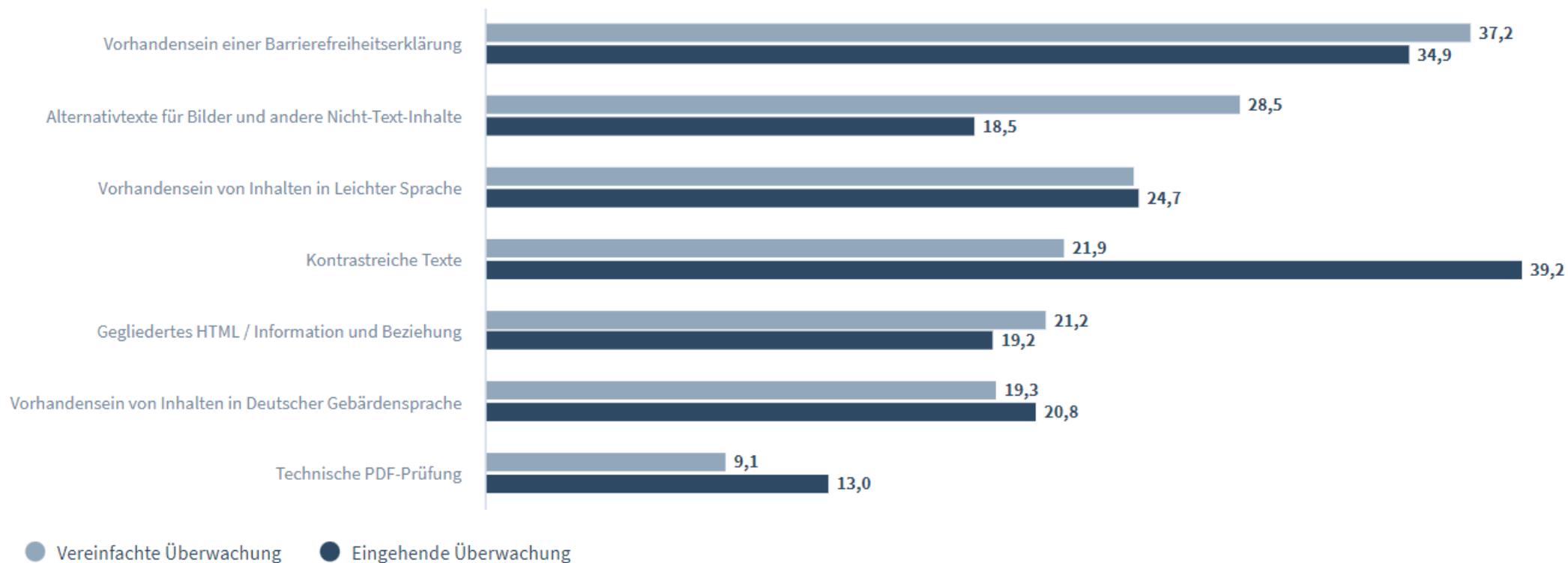
In der Verwaltung seit ~ 20 Jahren Vorschrift



- BGG
- BITV
- EU-Richtlinie 2016/2102
- VergRModG
- EN 301 549
- ...

Digitale Barrierefreiheit: Vergleich ausgewählter Prüf-Ergebnisse für die Websites öffentlicher Verwaltungen in Deutschland, Dezember 2021

... so viel Prozent der jeweiligen Websites haben das geprüfte Kriterium erfüllt



Überprüfungszeitraum: 02/2020-10/2021 Anzahl der geprüften Websites insgesamt: 1.892 (darunter: 1.762 einfach überwacht, 130 eingehend überwacht)

Quellen: Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS) 2021, Institut der deutschen Wirtschaft 2022

Digitale Barrierefreiheit: Vergleich ausgewählter Prüf-Ergebnisse für die Websites öffentlicher Verwaltungen in Deutschland, Deutschland, 2021

... so viel Prozent der jeweiligen Websites haben das geprüfte Kriterium erfüllt



Überprüfungszeitraum: 02/2020-10/2021 Anzahl der geprüften Websites insgesamt: 1.892 (darunter: 1.762 einfach überwacht, 130 eingehend überwacht)

Quellen: Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMA) 2021, Institut der deutschen Wirtschaft 2022

Zur Studie

- Fokus auf ~~technische rechtliche~~ organisationale Faktoren
- bestehende Literatur & 17 Expert:innen-Interviews
- Ideentransfer von ähnlichen Querschnittsthemen

Hürden



Wissen

1

2

3

Priorisierung



Regeln

Hürden



Wissen

- Umsetzungswissen in Behörden und bei DL rar
- Auftraggeberkompetenz gering
- kaum Tests zu Barrierefreiheit



Priorisierung



Regeln

Hürden



Wissen

- Umsetzungswissen in Behörden und bei DL rar
- Auftraggeberkompetenz gering
- kaum Tests zu Barrierefreiheit



Priorisierung

- geringes Bewusstsein für Barrierefreiheit
- niedrige Priorisierung
- knappe Ressourcenplanung



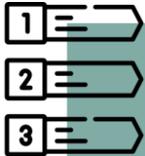
Regeln

Hürden



Wissen

- Umsetzungswissen in Behörden und bei DL rar
- Auftraggeberkompetenz gering
- kaum Tests zu Barrierefreiheit



Priorisierung

- geringes Bewusstsein für Barrierefreiheit
- niedrige Priorisierung
- knappe Ressourcenplanung



Regeln

- unklare & uneinheitliche Regeln
- weitmaschiges Monitoring
- wenig Rechtsdurchsetzung und Sanktionsmöglichkeiten

Mögliche Maßnahmen



**Kompetenzen
aufbauen**



**Regeln
durchsetzen**



**Bewusstsein
schaffen**



**Ressourcen
bereitstellen**

Kompetenzen aufbauen



- Verpflichtende Bildungsangebote für Mitarbeitende
- Förderlinien für Fortbildungen zu Barrierefreiheit

Regeln durchsetzen



- Crowdsourcing und Automatisierung des Monitorings
- In Teilhabe-Programme aufnehmen

Bewusstsein schaffen



- Persönliche Erfahrung mit Barrierefreiheit organisieren
- Diversität der Belegschaft
- Schulungs- und Beratungsangebote für Führungskräfte
- Botschafter:innen-Netzwerk für Barrierefreiheit

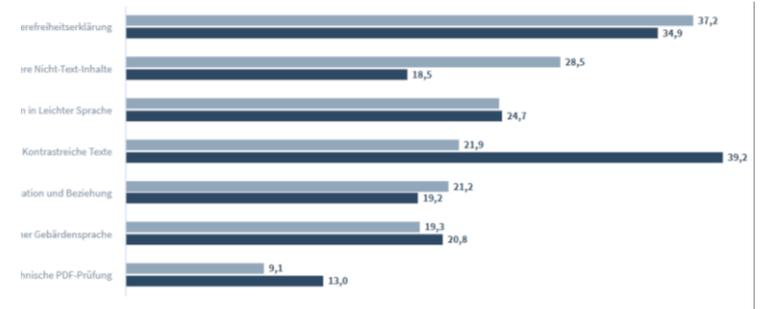
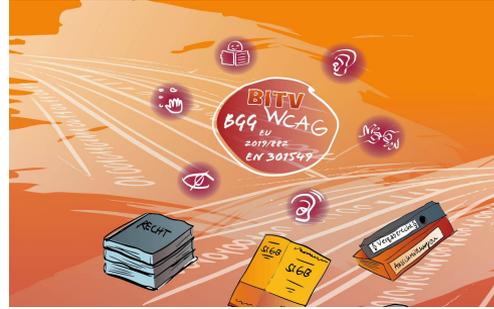
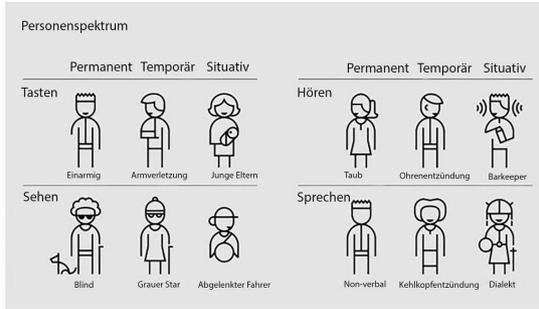
Ressourcen bereitstellen



- Überblicks- und Einstiegshilfen
- Checklisten, Musterlösungen und Vorgehensmodelle
- Barrierefreie Frameworks

Abschluss-Ouvertüre

Ausgang



Hürden

Wissen

Priorisierung

Regeln

Maßnahmen

Kompetenzen aufbauen

Regeln durchsetzen

Bewusstsein schaffen

Ressourcen bereitstellen



Studie: www.oeffentliche-it.de

Über Kiel hinaus aktiv werden zu dem Thema? Gerne melden bei:

basanta.thapa@negz.org

Telefon 030 7543 89 55