



# Die Welt wird immer digitaler «ein riesiges Problem»

**Ausgeschlossen statt vernetzt** Rund 30 Prozent der Bevölkerung bekunden mit der Digitalisierung Mühe. Nun sollen Firmen Hürden im Netz abbauen.

**Regina Schneeberger**  
und **Simone Klemenz**

Eine Pizza bestellen, die Steuererklärung ausfüllen oder einen Coiffeurtermin vereinbaren. Smartphone sei dank geht das heute bequem vom Sofa aus. Unser Alltag spielt sich immer mehr in der digitalen Welt ab. Den einen bringt das Erleichterung. Den anderen werden so Hürden in den Weg gestellt.

Etwa Jacqueline Heimgartner. «Für mich ist es ein riesiges Problem, dass immer mehr nur noch übers Internet funktioniert», sagt die 58-jährige. Heimgartner hat eine Lese- und Rechtschreibschwäche.

Sie ging zu einer Zeit zur Schule, als Kinder mit solchen Beeinträchtigungen noch kaum gezielt gefördert wurden. Lesen und Schreiben lernte sie erst vor einigen Jahren in einem Kurs an der Volkshochschule. Heute kann sie einfache Texte verstehen, auch mal eine Whatsapp-Nachricht tippen oder im Auto das Navi bedienen. Lange Anleitungen und Onlineformulare hingegen schrecken sie ab.

Heimgartner ist bei weitem nicht die Einzige, die von der Technologie ausgeschlossen wird. Laut dem Digitalbarometer der Mobiliar verfügen rund 30 Prozent der Schweizer Bevölkerung nur über geringe digitale Kompetenzen. Es sind vor allem Menschen mit einer Behinderung, Seniorinnen und

Senioren und Leute mit geringer schulischer Bildung.

## Die digitale Welt öffnen

Für die Anliegen dieser Leute will sich die Allianz digitale Inklusion Schweiz einsetzen, die am Donnerstag lanciert wurde. Dabei handelt es sich um einen nationalen Zusammenschluss aus Behörden, Unternehmen, Verbänden, Bildungsinstitutionen. «Dass bediente Schalter in gewissen Bereichen verschwinden werden, können wir nicht aufhalten», sagt Markus Riesch, Co-Präsident der Allianz. Das Ziel sei es also, mehr Menschen den Zugang zur digitalen Welt zu ermöglichen.

So will die Allianz die Forschung zum Thema vorantreiben, plant Vernetzungsanlässe und will vermehrt niederschwellige Weiterbildungen für Betroffene anbieten. Und: Webseiten und Apps sollen so einfach gestaltet werden, dass sie mehr Menschen nutzen können.

## Ohne Login geht fast nichts

Noch ist das für Jacqueline Heimgartner vielfach nicht der Fall. Sie wählt wenn immer möglich den analogen Weg, zahlt Rechnungen bei der Post, kauft Bahnbillette am Schalter, besorgt die Einkäufe im nahen Supermarkt, sucht die bediente Kasse auf.

Aber: Immer mehr bediente Schalter verschwinden. Immer weitere Wege muss sie vom oberaargauischen Kleindietwil zu-

rücklegen, um doch noch einen zu finden. Und vieles, was früher telefonisch ging, läuft nun online. Heimgartner verkauft Kerzen an Weihnachtsmärkten. Oftmals müsse sie sich dafür auf einer Webseite anmelden. «Das geht nur, wenn mir eine Kollegin hilft.»

Jahrelang machte sie mit ihrem Königspudel Agility. Bei diesem Hundesport überwinden die Tiere auf einem Parcours Hindernisse. Doch auf einmal kam die Anmeldung für den nächsten Kurs nicht mehr per Post. «Da habe ich halt aufgehört.» Webseiten, Mails oder Textnachrichten sind für Heimgartner vielfach schwierig lesbar. Etwa wenn sie verschachtelte Sätze, Fremdwörter oder Abkürzungen enthalten.

## Deadline: Juni 2025

Die Webseiten von öffentlichen Ämtern sollten bereits heute barrierefrei sein, also auch für Menschen mit einer Behinderung zugänglich sein. Dazu gehört, dass wesentliche Informationen in einfacher Sprache aufbereitet werden.

Für private Firmen hingegen existieren hierzulande bislang keine regulatorischen Vorgaben. Bald nimmt der Druck von aussen aber zu. Ab Juni 2025 sind Schweizer Unternehmen, die im europäischen Raum geschäften, verpflichtet, ihre Webseiten barrierefrei zu machen. So verlangt es der European Accessibility Act,



ein neuer Vorgabenkatalog der EU.

Wer sich nicht daran hält, kann mit Bussen von bis zu 100'000 Euro sanktioniert werden. Von den Vorgaben ausgenommen sind lediglich Kleinunternehmen mit weniger als 10 Mitarbeitenden und einem Umsatz von unter 2 Millionen Euro. Sowie Firmen, die ihre Waren und Dienstleistungen nur an andere Firmen und nicht an Privatpersonen verkaufen.

### Und in der Schweiz?

Mit der vom Bundesrat vorgesehenen Teilrevision des Behindertengleichstellungsgesetzes könnten ähnliche Vorgaben bald auch für Unternehmen, die nur in der Schweiz operieren, gelten. Derzeit läuft die Auswertung der Vernehmlassung. Ende 2024 will der Bundesrat seine Botschaft verabschieden. Danach kommt die Vorlage ins Parlament.

Einige Firmen könnten dadurch zum Handeln gezwungen werden. Aktuell hätten nur wenige KMU in der Schweiz eine barrierefreie Webseite, sagt Euplio Di Gregorio, Geschäftsleiter des Schweizerischen KMU-Verbands. Gerade kleine Unternehmen könnte die Aufrüstung des Web-Auftritts überproportional belasten. So wäre es laut Di Gregorio wünschenswert, dass der Bund unterstützende Massnahmen wie Förderprogramme oder Subventionen anbieten würde.

Noch ist nicht klar, welche Anforderungen genau an die in der Schweiz operierenden Firmen gestellt werden – und wie sie letztlich durchgesetzt und kontrolliert werden. Richtlinien und Blogbeiträge zu barrierefreien Webseiten heben aber immer

wieder diese Punkte hervor:

— **Textalternativen für Bilder oder Videos:** So kann der Screenreader, ein Programm, das blinde und sehbehinderte Menschen verwenden, alle Informationen vorlesen.

— **Kontrastreiche Farbkombination:** Eine graue Schrift aufweissem Grund ist für Menschen

mit einer Sehbehinderung oft kaum lesbar. Besser sichtbar sind schwarze Buchstaben auf einer weissen Seite.

— **Mit der Tastatur navigierbar:** Leute mit motorischen Behinderungen können teilweise weder Touchscreen noch Maus bedienen. Mit einem Mundstab können sie aber auf der Tastatur tippen und sich so auf der Webseite bewegen, dazu muss diese entsprechend programmiert sein.

— **Einfache Sprache und Struktur:** Nebst Schachtelsätzen und Fremdwörtern kann auch ein zu wildes Design hinderlich sein. Einheitliche Überschriften und eine klare Gliederung in Absätze helfen.

### Besser von Anfang an richtig

René Jaun trägt sein Smartphone stets auf sich, weisse Kopfhörer baumeln um seinen Hals. Der Berner ist blind, bewegt sich aber täglich in der digitalen Welt. Daher weiss er: Es gibt noch viel Luft nach oben.

Es gäbe zwar viele Tools, die barrierefreie Apps und Webseiten ermöglichen würden, nur würden sie viel zu wenig eingesetzt. Genau hier erkennt er das Potenzial der neuen Allianz: im Vermitteln von Wissen. «Eine Webseite barrierefrei zu machen, ist eigentlich kein He-

xenwerk», so Jaun. Den Internetauftritt von Anfang an barrierefrei zu machen, sei einfacher, als ihn im Nachhinein umzuco-dieren.

Es sei auch nicht so, dass eine Seite dadurch völlig anders aussehen müsse. Denn die Essenz liegt im Verborgenen, in den Strukturen einer Page.

Will Jaun online shoppen, so ist beispielsweise zentral, welche Beschriftung für ein Symbol hinterlegt ist. Ist ein «Kaufen-Symbol» tatsächlich mit dem Wort «Kaufen» verknüpft, wird es Jaun auch so vorgelesen. Steht im Hintergrund aber nur «Symbol», bringt ihm das nichts.

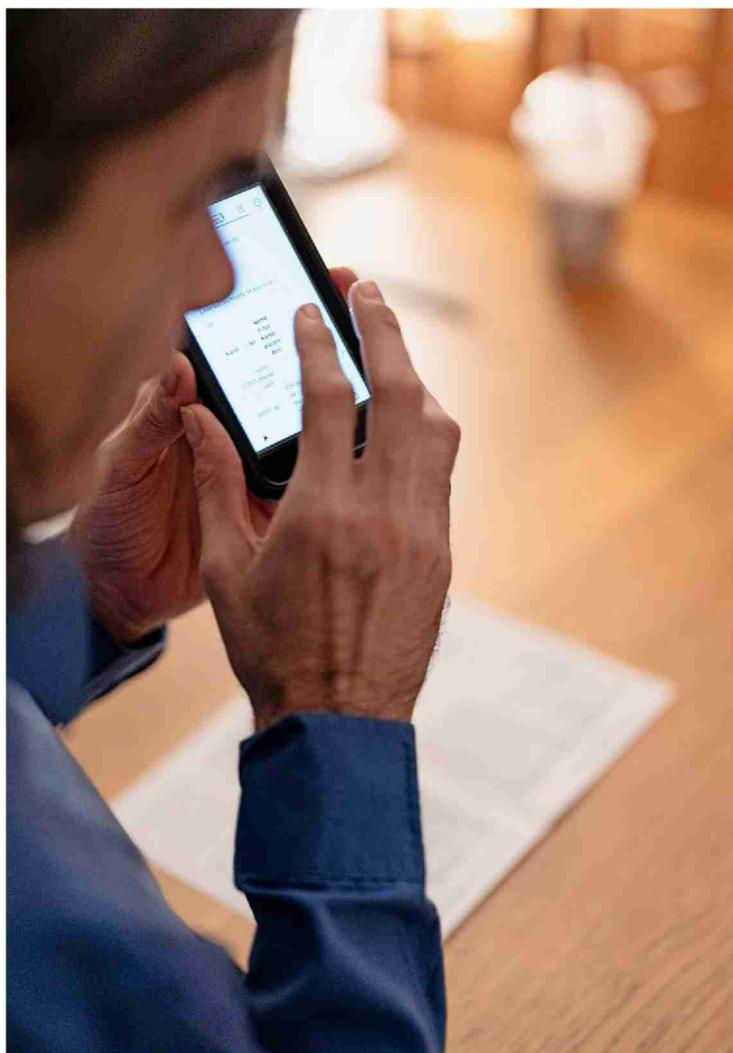
### Technik als Türöffner

Für Menschen wie Jaun – ein selbst ernannter Nerd und von Beruf Techjournalist – sind Technologien aber in erster Linie auch Türöffner. Betätigt er sein Smartphone, so bleibt der Bildschirm schwarz, gleichzeitig dringt eine automatisierte Stimme in Höchstgeschwindigkeit aus seinen Kopfhörern. Er kann sein Smartphone so problemlos nutzen und damit Dinge erledigen, die früher die Unterstützung einer sehenden Person erfordert haben.

Will Jaun zum Beispiel die Berner Wahlunterlagen studieren, kann er diese mittels einer App einscannen. Die App liest ihm alles vor – wenn auch mit einer gar robotischen Stimme. «Als die Touchscreens aufkamen, hätte ich mir nie vorstellen können, dass ich diese als blinde Person einmal bedienen kann», sagt Jaun. Technisch hat sich in den vergangenen Jahren also viel getan.



Auch Jacqueline Heimgartner sieht in der Digitalisierung Chancen. So hört sie gerne Hörbücher. Und verschickt ihren Bekannten Sprachnachrichten. «Das geht mir ringer.» Trotzdem zieht sie den persönlichen Kontakt vor. «Schliesslich bin ich ein Mensch und keine Maschine.»



Das Smartphone kann blinden Personen wie René Jaun im Alltag helfen. Noch stösst er damit aber oft an Grenzen. Foto: Simon Boschi



Jacqueline Heimgartner findet sich online oftmals nicht zurecht. Lieber ist sie mit ihrem Hund Merlin draussen. Foto: Florian Spring