

www.moers.de

barrierefrei

Gestaltungsleitfaden
für ein barrierefreies
Internetangebot der Stadt Moers



STADT MOERS

Stand: 20.07.2011

Vorwort

Barrierefreies Webdesign ist die Kunst, Webseiten so zu gestalten, dass alle sie nutzen und lesen können.

Beim Betrieb von Webseiten wird oft nicht berücksichtigt, dass viele Menschen körperliche oder geistige Einschränkungen haben. Folgende Barrieren können aufgebaut werden:

- technische,
- gestalterische (z.B. durch eine unglückliche Auswahl von Farbkombinationen, die die Informationsangebote für Menschen mit Fehlsichtigkeiten unzugänglich machen),
- redaktionelle (z.B. durch eine zu komplizierte Sprache)

Dieser **Gestaltungseifaden** versucht, insbesondere Hürden im redaktionellen Bereich abzubauen. Er ist in 3 Bereiche aufgeteilt:

1. Formatierungen

Blinde sind bei der Nutzung von Internetseiten auf eine besondere Technikunterstützung angewiesen (z.B. von Screenreadern, die die Bildschirminhalte vorlesen).

Damit Texte sinnvoll vorgelesen werden können, sollten bestimmte Formatierungen eingehalten werden.

Beispiel

Wenn man eine Telefonnummer so schreibt: 4209441, liest ein Screenreader "viermillionenzweihundertneuntausendvierhunderteinundvierzig" vor. Dies ist natürlich nicht sehr angenehm. Daher sollte man Zahlenblöcke bilden. In unserem Beispiel also 4 20 94 41.

2. Geschlechtergerechte Sprache

Texte, die nur so vor Formulierungen wie „Bürgerinnen und Bürger“ strotzen, wirken ermüdend und unübersichtlich. Auch andere Formen, die beide Geschlechter berücksichtigen, sind mit Blick auf die Barrierefreiheit ungeeignet.

3. Einfache Sprache und Textgestaltung

Die besondere Darstellungsweise der Texte am Bildschirm und die breite und vielfältige Zielgruppe der Nutzerinnen und Nutzer, denen ein **barrierefreies Internetangebot** präsentiert werden soll, stellen besondere Anforderungen an die Textgestaltung. Das Leseverhalten am Bildschirm unterscheidet sich von der Nutzung von Druckmedien (z.B. Flyer, Broschüren, Merkblätter) vor allem darin, dass die Inhalte nach Schlüsselwörtern durchsucht werden und Besucher nur kurz auf einer Seite verweilen. Die wesentlichen Informationen müssen daher schnell und leicht erfassbar sein.

Dies gelingt u.a. durch eine klare Struktur der Inhalte, die zugleich den Zugang zum Angebot über unterstützende Technologien (z.B. Screenreadern) erleichtern. Auch eine einfache Sprache trägt dazu bei, dass viele Menschen die Informationen besser verstehen. Hierzu zählen zum Beispiel Menschen

- mit geistiger Behinderung,
- mit Lerneinschränkungen oder
- deren Muttersprache nicht Deutsch ist.

Wer die Grundregeln berücksichtigt, erleichtert und vereinfacht das Internetangebot für alle!

1.	Formatierungen	5
1.1	E-Mail	5
1.2	Zahlen, Daten, Uhrzeiten, Preisangaben	5
1.3	Telefonnummern	5
1.4	Abkürzungen	5
2.	Geschlechtergerechte Sprache.....	6
2.1	Verwendung von Schrägstrich-Kombinationen	6
2.2	Verwendung der Paarform („und“, „/“, „oder“).	6
2.3	Verwendung von neutralen Formulierungen	6
2.4	Verwendung von Umformulierungen	7
2.5	Ausnahmen	8
3.	Leitfaden einfache Sprache und Textgestaltung.....	9
3.1	Textstrukturierung.....	9
3.2	Sprachliche Textgestaltung	9

1. Formatierungen

1.1 E-Mail

- Es gilt eine einheitliche Schreibweise: E-Mail

1.2 Zahlen, Daten, Uhrzeiten, Preisangaben

- Zahlen unter 12 auch als Ziffer schreiben
- große Zahlen mit 1.000er Trennzeichen: 1.000.000
- Datum: 01.09.2006 oder 1. September 2006 (wenn der Monat ausgeschrieben wird, wird vor die Zahlen 1-9 keine 0 gesetzt)
- Uhrzeiten: 7.40 Uhr oder 7 Uhr (ohne führende 0)
- Preise: 29,90 Euro, bei glatten Preisen 29 Euro, ab 4stelligen Beträgen mit 1.000er Trennzeichen
- Rechenzeichen, auch mathematische Symbole genannt, sind auszuschreiben: (5 mal 7)

1.3 Telefonnummern

- Telefonnummern mit Durchwahl: 0 28 41 / 201-290
- Telefonnummern ohne Durchwahl: 0 28 41 / 2 22 22 (Gliederung 2stellig von rechts beginnend)
- Die Rufnummer ist bei Aufzählung mehrerer Durchwahlnummern jeweils auszusprechen (Beispiel: 0 28 41 / 201-643, 201-644 und 201-645 oder 202-13 40)
- Der Telefonnummer vorangestellt wird entweder „Tel.“ mit der entsprechenden Auszeichnung der Abkürzung oder „Telefon“
- Handynummern nach folgendem Muster: 0177 / 8 61 29 83 (Gliederung 2stellig von rechts beginnend)

1.4 Abkürzungen

Abkürzungen sind möglichst zu vermeiden.

Maßeinheiten (z. B. Quadratmeter, Prozent, Hektar, Gramm, Euro) werden im Fließtext immer ausgeschrieben. Sie sollen nur dann abgekürzt werden, wenn sich dies aus Platzgründen nicht vermeiden lässt (z. B. in Tabellen oder Listen).

2. Geschlechtergerechte Sprache

2.1 Verwendung von Schrägstrich-Kombinationen

Um in einem Text beide Geschlechter zu berücksichtigen, so dass der/die Leser/in erkennt, dass nicht nur Männer gemeint sind, wird häufig die Schrägstrich-Variante - in Verbindung mit „der/die“ - verwendet. Beispiele sind der/die Bürger/in oder der/die Nutzer/in.

Dies funktioniert häufig auch im Plural, wie bei Mitarbeiter/innen, Lehrer/innen usw.

Wird diese Schrägstrich-Variante verwendet, wird ein Text schnell unübersichtlich. Im Internet ergeben sich zudem für Nutzer von Sprachausgabe-Software (Screen-reader) Probleme.

=> Daher ist auf die Verwendung der Schrägstrich-Variante zu verzichten.

2.2 Verwendung der Paarform („und“, „/“, „oder“)

Vielfach wird die Paarform eingesetzt. Beispiel: „Teilnehmerinnen und Teilnehmer“.

Texte, in denen mehrfach Paarformen vorkommen, werden schnell unübersichtlich und sind schlechter lesbar.

=> Die Paarform sollte nur verwendet werden, wenn deren Einsatz im Text unvermeidlich ist. Auch bei einmaligem Vorkommen im Text oder bei gelegentlichem Vorkommen in langen Texten kann die Paarform verwendet werden.

2.3 Verwendung von neutralen Formulierungen

Viele Begriffe können auch in einer neutralen Form eingesetzt werden.

Substantivierte Plural-Formen:

- die Studierenden
- die Mitarbeitenden
- die Lernenden

Wörter ohne geschlechtsspezifische Bedeutung:

- die Person
- die Leute

Zusammengesetzte Wörter mit -beteiligte, -hilfe, -kraft, -leute, -person, -personal

- die Hilfskraft
- die Lehrkraft
- die Haushaltshilfe
- die Amtsperson

- die Fachleute
- das Fachpersonal
- Projektbeteiligte

Versachlichung:

- Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen -> Personal
- Leiter/in-> Leitung

2.4 Verwendung von Umformulierungen

Umformulierungen ermöglichen eine Umgehung des Problems der Geschlechternennung.

Plural

Anstatt: D. Student/in, welche/r seine/ihre Rechte einfordert, um sein/ihr Studium sinnvoll fortzusetzen, darf deshalb vom Dozenten bzw. von der Dozentin nicht benachteiligt werden.

Besser: Studierende, die ihre Rechte einfordern, um ihr Studium sinnvoll fortsetzen zu können, dürfen deshalb vom Lehrpersonal nicht benachteiligt werden.

Passivform

Anstatt: Bekannte Forscher sind Marie Curie und Charles Darwin.

Besser: Bekannt für ihre Forschungen sind Marie Curie und Charles Darwin.

Versachlichung

Anstatt: Der Mitarbeiter muss an den Fortbildungen teilnehmen, um eine Urkunde vom Dozenten zu erhalten.

Besser: Die Teilnahme an allen Übungen ist die Voraussetzung zum Erhalt einer Urkunde.

Direkte Anrede

Anstatt: Der Mitarbeiter sollte dies am Telefon einstellen ...

Besser: Sie sollten dies am Telefon einstellen ... Oder: Du solltest dies am Telefon einstellen ...

Zusammengesetzte Wörter

- Benutzerschulung -> Benutzungsschulung
- Leserfreundlichkeit-> Lesefreundlichkeit
- Mitarbeitertreffen -> Arbeitstreffen, Treffen von Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen

Sonderbegriffe

Hinweis: „Jemand“, „niemand“ und „wer“ gelten als geschlechtsneutral. „Jeder“ und „jede“ sowie „jedermann“ können durch „alle“ oder „jede Person, die“ oder „wer“ ersetzt werden.

Anstatt: Jede Lehrerin und jeder Lehrer kennt das Problem, sein oder ihr Wissen ...

Besser: Wer lehrt, kennt das Problem, sein oder ihr Wissen ... Oder: Wer lehrt, kennt das Problem, das Wissen ...

Anstatt: Jeder, der sich mit Netzwerken beschäftigt, sollte ...

Besser: Alle, die sich mit Netzwerken beschäftigen, sollten ... Oder: Wer sich mit Netzwerken beschäftigt, sollte ...

„manch einer“ durch „manche“ ersetzen

Anstatt: Manch einer erkennt, dass ...

Besser: Manche erkennen, dass ...

„man“

Anstatt: Man erwartet, dass alle an den Fortbildungsveranstaltungen teilnehmen.

Besser (Passivsatz): Es wird erwartet, dass alle an den Fortbildungsveranstaltungen teilnehmen.

Verallgemeinerung, Mehrzahl

- Viele erwarten, dass alle an den Fortbildungsveranstaltungen teilnehmen.
- Einige erwarten, dass alle an den Fortbildungsveranstaltungen teilnehmen.
- Manche erwarten, dass alle an den Fortbildungsveranstaltungen teilnehmen.
- Alle erwarten, dass alle an den Fortbildungsveranstaltungen teilnehmen.

Personifizierung (direkte Rede)

- Wir erwarten, dass alle an den Fortbildungsveranstaltungen teilnehmen.
- Ich erwarte, dass alle an den Fortbildungsveranstaltungen teilnehmen.

Umformulierung

- Wer erwartet nicht, dass alle an den Fortbildungsveranstaltungen teilnehmen?
- Es gibt Erwartungen, dass alle an den Fortbildungsveranstaltungen teilnehmen.

2.5 Ausnahmen

- Nicht geändert werden sollten Fachausdrücke, traditionelle Begriffe und Anderes, um Missverständnisse zu vermeiden.

- In Originalzitate wird die Form beibehalten
- Bei Texten oder Beispielen, die sich auf wirklich existierende Gruppen beziehen und welche nur Männer oder nur Frauen beinhalten, muss die rein männliche bzw. weibliche Form benutzt werden

3. Leitfaden einfache Sprache und Textgestaltung

3.1 Textstrukturierung

- **Bieten Sie Zusammenfassungen an**
Um Nutzerinnen und Nutzern mit Schwierigkeiten beim Erfassen von Texten das Lesen zu erleichtern, empfiehlt es sich, längeren Textpassagen (länger als halbe DIN A4-Seite) eine kurze Zusammenfassung voran zu stellen. Diese sollten in einfacher Sprache formuliert sein (s. hierzu die Hinweise zur sprachlichen Textgestaltung).
- **Stellen Sie das Wichtigste an den Anfang**
Ähnlich wie bei Zeitungsartikeln sollten die wichtigsten Informationen im oberen Bereich angesiedelt sein, damit Nutzerinnen und Nutzer sich möglichst schnell einen Überblick verschaffen und entscheiden können, ob sie aus dem Leseprozess aussteigen möchten oder nicht.
- **Halten Sie die Texte kurz**
Die Länge eines Textes sollte 2 DIN A4-Seiten nicht überschreiten. Tut er dies doch, ist es sinnvoll, ihn auf mehrere HTML-Seiten zu verteilen.
- **Teilen Sie die Texte in Absätze**
Auf diese Weise tragen Sie dazu bei, die Inhalte besser durchsuchen zu können. Ein Abschnitt sollte dabei nicht länger als die durchschnittliche Fensterhöhe sein und nur einen Gedanken enthalten.
- **Verfassen Sie eindeutige Zwischenüberschriften**
Mit Zwischenüberschriften ermöglichen Sie, den Inhalt des folgenden Abschnitts vorherzusehen. Um zum Weiterlesen zu "verführen", sollten Zwischenüberschriften möglichst plastisch und bildhaft formuliert sein. Besonders gut geeignet sind offene Fragen.
- **Verwenden Sie Aufzählungszeichen**
Auf diese Weise können komplexe Inhalte schnell erfasst werden.

3.2 Sprachliche Textgestaltung

- **Verwenden Sie eine einfache, unkomplizierte Sprache**
Verwenden Sie die einfachsten Worte auf möglichst einfache Weise, indem Sie komplizierte Strukturen und abstrakte Begriffe vermeiden. Seien Sie klar in den Ideen, die Sie vermitteln wollen.
- **Vermeiden Sie abstrakte Begriffe**
Wenn Sie abstrakte Begriffe erwähnen müssen, verwenden Sie konkrete Beispiele

le und Vergleiche, die den Menschen helfen, das Problem zu verstehen.

statt so	besser so
Sollten die Unterlagen nicht bis zu diesem Datum bei mir vorliegen, so behalte ich mir ordnungsbehördliche Maßnahmen vor.	Sollten Sie die Unterlagen nicht bis zum eingereicht haben, können die Bauarbeiten stillgelegt werden. Zudem kann ich ein Bußgeldverfahren gegen Sie einleiten.

- **Verwenden Sie immer die Zahl selbst**

Verwenden Sie immer die Zahl selbst und nicht das entsprechende Wort - auch für Zahlen unter 10 (zum Beispiel 3, 67, 239). Verwenden Sie niemals römische Zahlen (also 1. statt I. oder 5 statt V).

- **Vermeiden Sie „Verhauptwortungen“**

Ein besonders auffälliges Merkmal der Verwaltungssprache sind die vielen Hauptwörter, häufig mit den Endsilben "-ung", "-keit" oder "-heit". Dahinter verbirgt sich oft der so genannte Hauptwortstil (auch "Nominalstil"), bei dem Tätigkeitswörter (Verben) versteckt werden, indem man daraus Hauptwörter macht. Diese "unechten" Hauptwörter ermöglichen, dass niemand persönlich angesprochen werden muss. Der Nominalstil bewirkt jedoch einen hölzernen, steifen und abstrakten Charakter unsere Verwaltungssprache. Viele Hauptwörter lassen sich durch Tätigkeitswörter oder Adjektive ersetzen.

statt so	besser so
Mitteilung machen	mitteilen
zur Auszahlung bringen	auszahlen
einer Prüfung unterziehen	prüfen
Folge leisten	befolgen
in Erinnerung bringen	erinnern
Möglichkeit eröffnen	ermöglichen
Dank sagen	danken

- **Verwenden Sie kurze Worte aus der Alltagssprache**

Vermeiden Sie lange Worte, die schwer zu lesen und auszusprechen sind. Verwenden Sie nur Worte, die in der Alltagssprache bekannt sind und von Ihrer Zielgruppe verwendet werden. Achten Sie jedoch darauf, Erwachsenensprache zu verwenden, wenn Sie für erwachsenen Menschen schreiben.

statt so	besser so
einsparen	sparen
abklären	klären
unter Zuhilfenahme von	mit
Fragestellung	Frage
bedürfen	benötigen

- **Verwenden Sie häufig eine persönliche Ansprache**

Sprechen Sie Ihre Leser in einer direkten und persönlichen Weise an. "Du hast/Sie haben das Recht auf..." ist immer besser als "Nutzer von Dienstleistungen haben das Recht auf...".

- **Verwenden Sie praktische Beispiele**
Praktische Beispiele können dabei helfen, dass Menschen abstrakte Begriffe verstehen und Informationen in Beziehung zu Situationen aus ihrem eigenen Leben setzen.
- **Verwenden Sie kurze Sätze**
Kurze Sätze sind leichter zu erfassen und wirken sich positiv auf die Verständlichkeit Ihres Textes aus.
- **Verwenden Sie positive Sprache**
Vermeiden Sie negative Sprache und Verneinungen, da sie zu Verwirrung führen können.
- **Verwenden Sie eher aktive als passive Verben**
Gestalten Sie Ihr Dokument so interessant wie möglich. Aktive Verben machen Ihr Dokument in der Regel lebhafter und weniger kompliziert.

statt so	besser so
es wird angeordnet	wir ordnen an
es wird vorgeschlagen	wir schlagen vor
es wird darauf hingewiesen	weisen wir darauf hin

- **Gehen Sie nicht von bereits vorhandenem Wissen über Ihr Thema aus**
Indem Sie kein Vorwissen voraussetzen, machen Sie ihre Site inhaltlich für alle zugänglich.
- **Verwenden Sie immer die gleichen Begriffe**
Verwenden Sie immer das gleiche Wort für eine Sache. Die Eindeutigkeit geht stilistischen Erwägungen vor.
- **Verwenden Sie keine Fremdworte**
Dies betrifft ebenfalls Worte, die häufig verwendet werden, aber fremden Ursprungs sind. Wenn Sie es nicht vermeiden können ein Fremdwort zu verwenden, da es sehr gebräuchlich ist, erklären Sie es.
- **Vermeiden Sie Querbezüge**
Wenn Sie Dokumente in einer leicht lesbaren Sprache zugänglich machen, kann dies dazu führen, dass sie länger werden als die Originaltexte. Dies betrifft insbesondere kompakte juristische oder wissenschaftliche Texte, gerade wenn es darauf ankommt, dass Menschen mit Lernschwierigkeiten die Details verstehen. Es ist vielleicht nötig, das Dokument in mehrere kleinere Abschnitte aufzuteilen, um es lesbarer zu machen.
- **Verwenden Sie eine einfache Zeichensetzung**
Vermeiden Sie Strichpunkte, Gedankenstriche und Kommas, da diese das Verständnis des Textes erschweren können.
- **Verwenden Sie keinen Konjunktiv**
Die "unsichere Zukunft" (...könnte passieren..., solltest Du/sollten Sie tun...) ist ungenau und verwirrend. Vermeiden Sie den Konjunktiv, soweit es geht.
- **Seien Sie vorsichtig mit Redewendungen und Metaphern, wenn sie nicht sehr gebräuchlich sind**
Menschen mit einer Lernbehinderung kennen sie vielleicht nicht, doch wenn sie in der Alltagssprache sehr verbreitet sind, können sie den Text durchaus farbiger

gestalten.

- **Vermeiden Sie Fachjargon, Abkürzungen und Initialen**

Fachjargon sollte niemals verwendet werden - er ist bedeutungslos und irrelevant für die Menschen außerhalb des Fachkreises. Versuchen Sie auch Abkürzungen zu vermeiden und verwenden Sie sie nur, wenn sie Ihrer Zielgruppe bereits bekannt sind. Erklären Sie immer, was sie bedeuten. Verwenden Sie einen Einschub, wenn es wichtig ist, einen Begriff zu erklären, den andere benutzen werden. Wiederholen Sie ihn, um sicherzugehen (z.B. "...Satzung, die Regeln einer Organisation...").

- **Vermeiden Sie Füllwörter**

Verlängern Sie den Text nicht unnötig durch nichts sagende Füllwörter.

Einige Füllwörter kennzeichnen einen Gegensatz oder einen Zusammenhang. Ein solches Wort ist manchmal nötig (wie hier das "manchmal" nötig ist: Man kann es nicht streichen, ohne dass der Sinn ein anderer würde).

Versuchen Sie also, abzuwägen, ob ein Wort nur füllt oder ob es wirklich zum Verständnis beiträgt.

- **Vermeiden Sie Sinndoppelungen und den doppelten Superlativ**

Der Gebrauch modern gewordener Wortzusammensetzungen und formelhafter Redensarten wird widersinnig, wenn zwei Glieder (fast) dasselbe aussagen. Hierdurch entstehen Sinndoppelungen (Tautologien). Vermeiden Sie den doppelten Superlativ auf jeden Fall. Achten Sie hierauf auch bei Wörtern, denen man die Steigerung nicht auf den ersten Blick ansieht (z.B. ideal, optimal).

statt so	besser so
Rückerinnerung	Erinnerung
Fortentwicklung	Entwicklung
vorprogrammiert	programmiert
größtmöglichst	so groß wie möglich
die idealste Art	die ideale Art, die beste Art