

Das Informationsbüro d-NRW führt in diesem Jahr sechs Online-Befragungen zu aktuellen Themen im Bereich E-Government durch. Neben den Analysen zu den Ergebnissen ist es ein Hauptziel, den an der Umfrage teilnehmenden Kommunen Unterstützung in der Recherche zu aktuellen Fragestellungen anzubieten: Wo kann ich mich über ein Thema umfassend informieren, wo erhalte ich schnell Informationen, welche Quellen sind „neutral“ und hilfreich – und dies zu aktuellen Fragestellungen wie „Barrierefreiheit“, „Vergabewesen“, „Informationsmanagement zum Internetauftritt“ oder auch zur „Elektronischen Vorgangsbearbeitung“. Die Antwortmöglichkeiten zeigen direkt Informationsquellen auf, auch zum Teil verlinkt zu den Internetseiten.

Für die erste Befragung wurde ein Querschnitt von Kommunen ausgewählt, eine Teilnahme (aber auch eine Absage für weitere Befragungen) ist jederzeit möglich. Alle Ergebnisse werden ausschließlich in der Gesamtheit bzw. in der Unterteilung in Gruppen veröffentlicht, es erfolgt weder ein Ranking noch eine Einzelauswertung. Die einzelnen Antworten werden im Detail lediglich vom Befragungssystem festgehalten, um eine Zuordnung zu folgenden Gruppen zu ermöglichen: Kreise, kreisfreie Städte und Städte mit mehr oder weniger als 20.000 Einwohnern. Als Partner für die Durchführung wurde die Livingpage Media Ltd. & Co. KG gewonnen, die auch bereits an der NRW Studie 2006 beteiligt war. Die Ergebnisse werden in einem Einleitungstext, statistischen Auswertungen mit Grafiken und mit einem abschließenden Fazit dargestellt.

### **Auswertung der ersten Befragung: Barrierefreiheit**

Das Thema der Barrierefreiheit bekommt schon allein durch die gesetzlichen Vorgaben seine Aktualität. Die Internetauftritte der Kommunen müssen bis zum 31.12.2008 „barrierefrei“ umgesetzt sein (BITV NRW), bei einem geplanten Relaunch muss die Umsetzung sofort erfolgen. Für eine erfolgreiche Umsetzung, ggf. mit einer Ausschreibung, bis zum Start des neuen Online-Portals ist eine Vorlaufzeit von bis zu einem Jahr einzuplanen.

#### **Fazit der Befragung:**

Die Kommunen sind inzwischen gut informiert, ca. ein Fünftel sind auch überzeugt, die Barrierefreiheit bereits umgesetzt zu haben.

Ca. 40% der Kommunen sind die gesetzlichen Vorgaben im Detail aber nicht bekannt, einige zweifeln auch stark an, ob sie die gesetzlichen Vorgaben tatsächlich bis Ende 2008 umsetzen können.

Während in früheren Befragungen anderer Stellen die Barrierefreiheit von den Kommunen fast ausschließlich zum Wohle z. B. von Sehbehinderten umgesetzt werden sollte, zeigt sich nun ein anderes Bild. Die Kommunen erkennen die Vorteile, bessere Zugänglichkeit für alle Besucher, schnellere Ladezeiten, Inhalte werden von allen Besuchern besser aufgefunden. Dies wird sicherlich förderlich sein für eine große Unterstützung innerhalb der Verwaltungen bei der Umsetzung der Barrierefreiheit.

Als Gründe gegen eine Umsetzung werden weiterhin angeführt, allerdings in einem geringeren Maße als in früheren Befragungen: Unklare Vorgaben, hohe Kosten und hoher Personalaufwand. Hier ist der Bedarf an klaren Modellen für den Weg der Umsetzung größer als die eigentliche Definition der Vorgabe zur Barrierefreiheit. Die Vielfalt der eingesetzten Systeme für die Redaktion und das Virtuelle Rathaus erschwert

die notwendige Modellierung der Abläufe hin zu einem barrierefreien Internetauftritt.

Die Umsetzung der Barrierefreiheit ist nach eigener Einschätzung aktuell in drei gleich große Gruppen aufzuteilen: 1. der Internetauftritt ist weitgehend barrierefrei, 2. es müssen nur noch wenige Dinge angepasst werden, 3. der Internetauftritt muss noch umfangreich überarbeitet werden.

#### **Größe der Kommune nicht entscheidend – bei zwei Ausnahmen**

Das Thema Barrierefreiheit ist unabhängig von der Größe der Kommune für alle Verwaltungen ähnlich bedeutend. Allgemeine Kenntnisse zum Thema Barrierefreiheit, Gründe für und gegen eine schnelle Umsetzung – bei den Antworthäufigkeiten gibt es in Bezug auf die Größe der Verwaltung keine signifikanten Unterschiede.

Zwei Ausnahmen sind dann aber doch festzustellen: Kreise und kreisfreie Städte sehen mehr Chancen in der Entwicklung hin zu einem umfangreichen Stadtportal, möglichst mit Web 2.0 Techniken – welches trotzdem barrierefrei ist. Gleichzeitig wird aber dadurch für diese größeren Verwaltungen die Projektplanung noch wesentlich umfangreicher, das Projekt auch wesentlich teurer in der Umsetzung. Während von den kreisangehörigen Städten keine Kommune „Unklare Kosten für die Umsetzung“ als Grund gegen die sofortige Umsetzung der Barrierefreiheit genannt hat, spielt dies für die Kreise und kreisfreien Städte eine entscheidende Rolle. An dieser Stelle kann man feststellen:

**Der Beratungsbedarf bei der Erstellung von Projekt-, Finanzplänen, ggf. einer Ausschreibung oder der Modellierung von Public Private-Partnership Modellen für einen Relaunch des eigenen Internetauftritts ist**

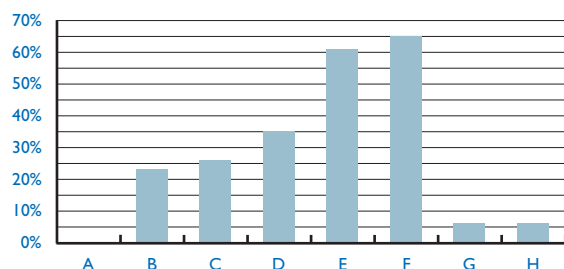
## weitaus größer als die Erklärung der Anforderungen zur Barrierefreiheit im Detail.

### Web 2.0 – die Herausforderung für die Zukunft

Gegensätzlicher könnte es kaum sein: Web 2.0 und Barrierefreiheit. Die Befragung hat zudem ergeben, dass die Kommu-

nen großes Interesse an Web 2.0 Techniken haben. Virtuelle Rathäuser werden immer weiter ausgebaut zu umfangreichen Stadtportalen – und da sind im Sinne einer Bürgerbeteiligung Web 2.0 Techniken natürlich hilfreich. Die Kommunen planen zu diesem Zwecke z.T. auch Partnerschaften mit externen Anbietern.

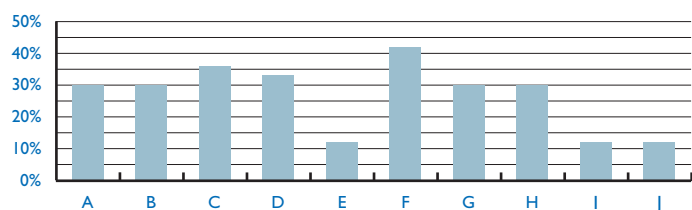
### Welche Bedeutung hat das Thema Barrierefreiheit für Sie? (Mehrfachnennungen möglich)



Das Thema Barrierefreiheit ist bei den Kommunen inzwischen umfangreich bekannt und hat auch eine entsprechend hohe Bedeutung. *Empfehlung: Die Zeit für einen Relaunch kann mit sechs bis zwölf Monaten angesetzt werden. Kommunen, die sich unsicher sind, ob ihr Internetauftritt schon barrierefrei ist bzw. eine erste Einschätzung zum Aufwand der Anpassung einholen möchten, sollten sich an das BIK-Projekt ([www.bik-online.info](http://www.bik-online.info)) wenden.*

- A Sehr gering, weil mir zu wenig dazu bekannt ist (0%)
- B Eher gering, weil das eigene Stadtportal bereits barrierefrei ist (23%)
- C Das Thema „Barrierefreiheit“ spielt verglichen mit anderen Bereichen des E-Government eine eher untergeordnete Rolle in unserer Stadt/Kommune (26%)
- D Die Thematik „Barrierefreiheit und Zugänglichkeit“ ist von größter Bedeutung für unsere Stadt/Kommune (35%)
- E Die gesetzlichen Vorgaben der Barrierefreiheit, insbesondere zur Umsetzung bis zum 31.12.2008, sind uns bekannt (61%)  
▶ BITV NRW
- F Die gesetzlich geforderte Umsetzung bis zum 31.12.2008 werden wir voraussichtlich erfüllen (65%)
- G Die gesetzlich geforderte Umsetzung bis zum 31.12.2008 werden wir voraussichtlich nicht ausreichend erfüllen können (unklare Vorgaben, fehlende Umsetzungsbeispiele, fehlende Personal- und Geldmittel) (6%)
- H nicht beantwortet (6%)

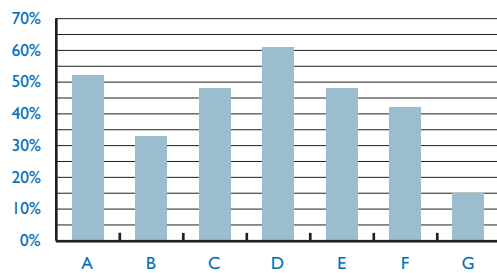
### Welche Informationsquellen haben Sie bisher zum Thema Barrierefreiheit genutzt? (Mehrfachnennungen möglich)



Zum Thema Barrierefreiheit sind in den letzten Jahren umfangreiche Internetauftritte entstanden. Den Kommunen sind die Quellen bekannt und sie können sich darüber jederzeit informieren. Meist wenden sich diese Seiten aber eher an Entwickler als an Entscheider in einer Verwaltung, es wird viel technisch im Detail diskutiert und beschrieben. Hilfe bei der Projektplanung in Kombination mit bestimmten Anwendungen sucht man meist vergebens.

- A Verzeichnis der Prüfschritte des anerkannten BITV Tests (30%)  
▶ zur Website
- B Veröffentlichungen der KGSt (Kommunale Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsmanagement) (30%)  
▶ KGSt zum Thema Barrierefreiheit (PDF)
- C BIK - barrierefrei informieren und kommunizieren (36%)  
▶ Website der BIK
- D Einfach für alle (33%) ▶ zur Website
- E Zeitschrift: Innovative Verwaltung (12%) ▶ zur Website
- F Zeitschrift: Kommune 21 (42%) ▶ zur Website
- G Informationen des Bundes (30%)  
▶ zur Website mit dem Thema Barrierefreiheit
- H Seminare & Weiterbildungsveranstaltungen und Messen (30%)
- I E-Government Plattform des Informationsbüros d-NRW (12%) ▶ zur Website
- J nicht beantwortet (12%)

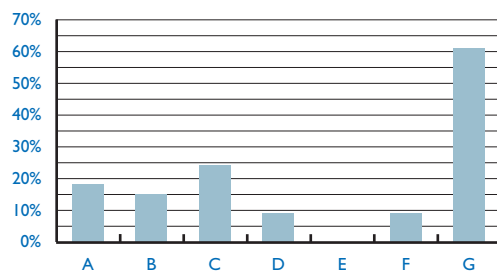
### Welche Gründe sprechen für Sie für eine zeitnahe Umsetzung der Barrierefreiheit? (Mehrfachnennungen möglich)



Während früher die Barrierefreiheit als „spezielle Anforderung einer sehr kleinen Zielgruppe notgedrungen akzeptiert werden musste“, hat sich hier die Aufklärung sehr deutlich bemerkbar gemacht. Barrierefreiheit ist das Ergebnis einer sehr strukturierten Darstellung von Informationen, davon profitieren alle Besucher.

- A Gesetzliche Vorgaben mit dem Stichtag 31.12.2008 für die Umsetzung (52%) ► zur Website des Landes NRW (PDF)
- B Gesetzliche Vorgaben für städt. Portale, die ab 2004 verändert online gegangen sind und damit sofort der Barrierefreiheit entsprechen müssen (Sie hatten einen Relaunch geplant bzw. schon durchgeführt und müssen nun sofort die Barrierefreiheit umsetzen.) (33%) ► zur Website des Landes NRW (PDF)
- C Verbesserte Zugänglichkeit für besondere Zielgruppen (u. a. Personen mit Sehschwächen, ältere Menschen etc.) (48%)
- D Die verbesserte Zugänglichkeit für alle Besucher (61%)
- E Barrierefreie Seiten zeichnen sich durch einen übersichtlichen, strukturierten Aufbau aus (48%)
- F Barrierefrei erstellte Internetseiten werden von Suchmaschinen besser erfasst: Inhalte können von Bürgern besser gefunden werden (42%)
- G nicht beantwortet (15%)

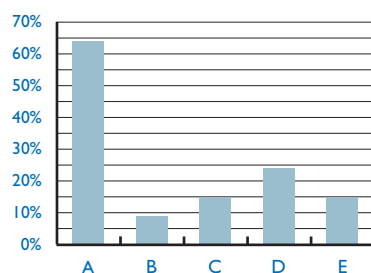
### Welche Gründe sprechen für Sie zurzeit gegen die jetzige Umsetzung der Barrierefreiheit? (Mehrfachnennungen möglich)



Die Gründe gegen die sofortige Umsetzung sind verteilt. Positive Beispiele sind zwar bekannt aber der Projektplan zu einem erfolgreichen barrierefreien Relaunch zu wenig öffentlich dokumentiert. *Empfehlung: In dieser Situation könnte ein wissenschaftlich begleitetes Modellprojekt an dieser Stelle entscheidende Hilfe leisten.*

- A Keine klaren Vorgaben (18%)
- B Die Kosten für die Umsetzung sind zu hoch (15%)
- C Der Personalaufwand für eine Umsetzung ist zu hoch (24%)
- D Unklare Kosten für die Umsetzung (9%)
- E Keine positiven Beispiele für die Umsetzung bekannt (0%)
- F Die Umsetzung der Barrierefreiheit würde die Attraktivität des Internetauftritts für die Bürger mindern (9%)
- G nicht beantwortet (61%)

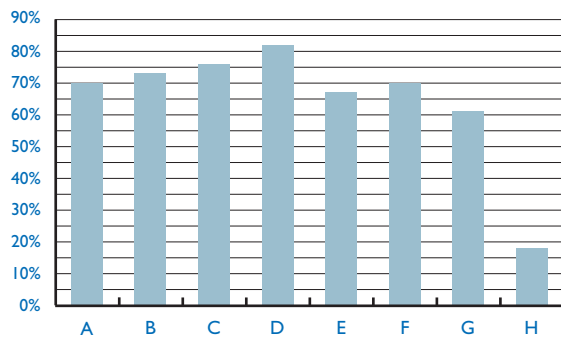
### Sind Ihnen Beispiele bekannt, bei denen die Barrierefreiheit bei einem Stadtportal erfolgreich umgesetzt wurde? (Mehrfachnennungen möglich)



Den Kommunen sind meist schon gute Beispiele für eine Umsetzung bekannt. *Empfehlung: An dieser Stelle noch einmal der Hinweis auf das BIK-Projekt, [www.bik-online.info](http://www.bik-online.info). Dort finden Sie Bewertungen zu sehr vielen Internetauftritten, auch von Kommunen.*

- A Ja (64%)
- B Wir haben auch bereits Kontakt mit einer Verwaltung aufgenommen, die die Barrierefreiheit erfolgreich umgesetzt hat (9%)
- C Nein (15%)
- D Wir haben Interesse an den Beispielen gelungener Umsetzung der Barrierefreiheit (24%)
- E nicht beantwortet (15%)

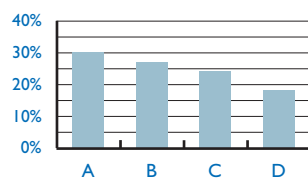
### Welche wichtigen Faktoren bei der Umsetzung der Barrierefreiheit sind Ihnen bekannt? (Mehrfachnennungen möglich)



Den Verantwortlichen in den Kommunen sind zum Großteil die wichtigsten Bedingungen der Barrierefreiheit bekannt. (Empfehlung: z. B. kann bei einer externen Ausschreibung an eine Agentur die Anforderung eingebunden werden, dass 90 Punkte im BIK-Test erreicht werden müssen. Damit kann verhindert werden, dass nicht gegen gesetzliche Vorgaben verstoßen wird.)

- A Der „normale“ Internetauftritt muss barrierefrei sein, es darf kein „gesonderter“ Auftritt angeboten werden, wo z.B. der Inhalt nur in reiner Textform angeboten wird (70%)
  - ▶ zur Beschreibung des Prüfschritts
- B Aktuelle Position im Internetauftritt muss für den Besucher klar erkennbar sein (73%)
  - ▶ zur Beschreibung des Prüfschritts
- C Alternativtexte insbesondere für grafische Bedienelemente müssen vorhanden sein (76%)
  - ▶ zur Beschreibung des Prüfschritts
- D Schriftgrößen müssen variabel sein (82%)
  - ▶ zur Beschreibung des Prüfschritts
- E HTML muss korrekt sein (valide) (67%)
  - ▶ zur Beschreibung des Prüfschritts
- F Auf Schriftgrafik muss verzichtet werden (70%)
  - ▶ zur Beschreibung des Prüfschritts
- G Sitemal o. ä. Orientierungshilfe muss vorhanden sein (61%)
  - ▶ zur Beschreibung des Prüfschritts
- H nicht beantwortet (18%)

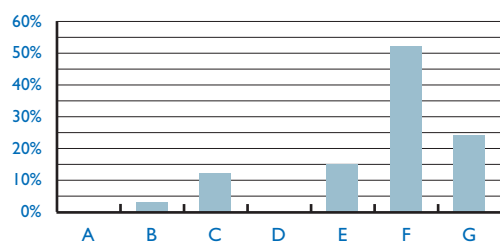
### Wie beurteilen Sie nun den eigenen Internetauftritt in Bezug auf die Umsetzung der Barrierefreiheit?



Dass diese Frage nach der Frage nach den wichtigen Faktoren der Barrierefreiheit (s. o.) beantwortet wurde, hat vermutlich dazu geführt, dass wenige ihren eigenen Auftritt bereits jetzt für barrierefrei halten. Aber auch bei dieser Verteilung wird immer noch eines deutlich: Es ist zu erwarten, dass Ende 2008 sehr viele Relaunches von kommunalen Internetauftritten erfolgen.

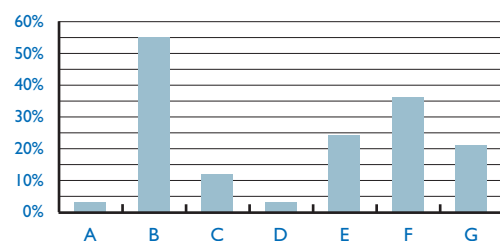
- A Unser Internetauftritt ist weitestgehend barrierefrei (30%)
- B Für die Umsetzung der Barrierefreiheit müssen noch wenige Dinge angepasst werden (27%)
- C Für die Umsetzung der Barrierefreiheit muss der Internetauftritt umfangreich überarbeitet werden (24%)
- D nicht beantwortet (18%)

### Aktuelles Thema: Zertifikat „barrierefreie Website“ DIN CERTCO (Mehrfachnennungen möglich)



Klarer hätte die Absage an ein DIN Zertifikat mit laufenden Kosten kaum sein können. Bei den engen Haushaltsplänen der Kommunen auch kaum anders zu erwarten, besonders, da der BIK-Test weitaus günstiger ist.

### Vom Virtuellen Rathaus zum Stadtportal (Mehrfachnennungen möglich)



Die Kommunen wollen mehr – ein umfangreiches Stadtportal soll unter der Adresse [www.stadtname.de](http://www.stadtname.de) erreichbar sein. Moderne Internetauftritte stellen einen klaren Wettbewerbsvorteil dar, ab einer gewissen Einwohnerzahl verstärken Community-Angebote zusätzlich noch die Attraktivität des Portals. Zwei Drittel (B,C) der Befragten wollen die Inhalte im Sinne eines Stadtportals ausbauen, ein Drittel würde gerne Web 2.0 Techniken dafür nutzen bzw. interessiert sich für den möglichen Einsatz.

- A Ich bin ausführlich über das neue Zertifikat und die anfallenden Kosten informiert (0%) ► Informationen
- B Ich bin ausführlich über das angewandte Testverfahren informiert (3%)
- C Mir ist bekannt, dass man zum Erreichen einer „anerkannten Barrierefreiheit“ 90 von 100 Punkten im BIK Test erreichen muss (12%) ► zum BIK Test
- D Wir planen den Erwerb des DIN Zertifikats und lassen damit unseren Internetauftritt laufend überwachen (0%)
- E Wir planen zur Prüfung der Barrierefreiheit die Durchführung eines BIK-Tests (15%)
- F Nach der Umsetzung der Barrierefreiheit sind keine externen Prüfungen/Zertifikate geplant (52%)
- G nicht beantwortet (24%)

- A Wir beschränken uns mit unserem Stadtportal [stadtname.de](http://stadtname.de) primär auf Informationen der Verwaltung (3%)
- B Wir haben bereits viele zusätzliche Informationen auf unserem Stadtportal und wollen diese weiter ausbauen (55%)
- C Wir haben bisher kaum zusätzliche Informationen auf unserem Internetauftritt, wollen dies aber zukünftig ausbauen (12%)
- D Wir haben bisher kaum zusätzliche Informationen auf unserem Internetauftritt, wir halten den Aufwand dafür für zu groß (3%)
- E Wir arbeiten für solche zusätzlichen Angebote auf unserem Stadtportal mit einem externen Anbieter zusammen bzw. planen dies für die Zukunft (24%)
- F Möglichkeiten, die sich durch die Nutzung von Web 2.0 Techniken ergeben, würden wir zukünftig gerne in unser Portal einbinden, um die Nutzerfreundlichkeit zu steigern. Das Thema ist interessant für uns (36%)
- G nicht beantwortet (21%)

### Ausblick:

Die Barrierefreiheit muss bei einem Relaunch des Internetportals berücksichtigt werden, Prüfmechanismen (BIK-Test) und positive Beispiele sind aber in ausreichendem Maße vorhanden. Die Herausforderungen für die Kommunen bei der Umsetzung von Barrierefreiheit in ihren Internetauftritten liegen aktuell viel mehr in:

- der Erstellung eines zuverlässigen Projekt- und Finanzplans
- der Ausschreibung und der Abnahme der gelieferten Daten einer externen Agentur
- der Auswahl von zur Kommune passenden Anwendungen für den Internetauftritt und das Virtuelle Rathaus: CMS, Formularserver, ggf. Community-Software (Tagging, Blogs etc.)

Die Web 2.0-Entwicklung zeigt auf, dass sich im Internet Vieles dauerhaft im Wandel befindet. Die meisten Internetauftritte der Kommunen sind Mitte der 90er Jahre entstanden und haben inzwischen den einen oder anderen Relaunch erlebt.

Die Gesetzgebung zur Barrierefreiheit kam sehr spät, positive Beispiele zur Umsetzung ließen noch länger auf sich warten. Dokumentierte Umsetzungen inkl. Projekt-, Finanzplänen fehlen immer noch.

Ziele könnten sein:

- Die Durchführung eines Musterprojekts unter Berücksichtigung von Web 2.0 Techniken. Begleitung und Dokumentation des Projekts durch eine Universität (notwendige Fachrichtungen: Verwaltungs- und Wirtschaftsinformatik, BWL, Rechtswissenschaften).
- Die Zusammenarbeit bzgl. der Barrierefreiheit mit z. B. dem BIK Projekt, um Web 2.0 Techniken gesetzlich zu ermöglichen.
- Die Erstellung von z. B. Musterverträgen bei einem Public-Private-Partnership Modell. Dies könnte dann als Leitfaden für allen Kommunen erstellt werden.