Insights
by EnableMe

ENABLEME INSIGHTS BERICHT

Bedürfnisse und erlebte Barrieren von Menschen mit Behinderungen im digitalen Raum St.Gallen

Projekt unter der Schirmherrschaft von

Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Eidgenössisches Büro für die Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen EBGB

Weitere Informationen und Kontakt

EnableMe Insights
Oberer Graben 3
9000 St.Gallen
umfragen@enableme.org
insights.enableme.org

INHALT

Abstract **03**

Einleitung **04**

Methodologie **05**

Ergebnisse Fokusgruppen **07**

Allgemeine Bedürfnisse und Barrieren 07

Konkrete Lebensbereiche 14

- Digitale Arbeit und berufliche Entwicklung 15
- Digitale Bildung und Lernen 19
- Digitale Transportelemente 22
- Digitaler Handel und Finanzen 25
- Digitale Gesundheit 29
- Digitale öffentliche Services und politische Partizipation 32
- Digitale Kommunikation und Informationszugang 35
- Digitale Freizeit 38

Handlungsempfehlungen **42**

Ausblick und Schluss **55**

Anhang **57**

ABSTRACT

Unter der **Schirmherrschaft des** Eidgenössischen Büros für die Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen (**EBGB**) hat EnableMe Insights die **Bedürfnisse und erlebten Barrieren von Personen mit Behinderungen und chronischen Erkrankungen im Bereich der digitalen Zugänglichkeit im Raum St.Gallen** analysiert.

Die qualitative Studie gliederte sich in **drei Phasen**: Zuerst wurden in **Fokusgruppen** explorative Einblicke von Menschen mit verschiedenen Behinderungsformen gesammelt. Eine **grossflächige Umfrage** validierte diese anschliessend, bevor die dritte Phase aus den Ergebnissen **konkrete Handlungsempfehlungen** ableitete.

Der **digitale Raum ist für Menschen mit Behinderungen immer noch nicht barrierefrei** - Teilnehmende hoben insbesondere hohe **Komplexität**, fehlende Informationen zur Barrierefreiheit und **fehlende Kompatibilität mit Hilfsmitteln** hervor. Politische und gesellschaftliche Entscheidungsträgen können insbesondere ihre **Organisationen inkl. Führungskräfte für Inklusion sensibilisieren**, damit Barrierefreiheit von Anfang an mitgedacht wird.

Zudem fehlen **einfach verfügbaren Informationen zur Barrierefreiheit von Angeboten**, und sowohl die interne als auch die externe Kommunikation (bspw. in online Portalen) sollten durchgehend einfacher gestaltet und klarer strukturiert werden. **Prozessvereinfachungen** können zusätzlich Reizüberlastung vorbeugen und die Zugänglichkeit digitaler Räume erhöhen.

Letztlich geht es darum **Barrierefreiheit im digitalen Raum** nicht als einen optionalen Zusatz, sondern **als** eine **Grundvoraussetzung** für gleichberechtige Teilhabe zu behandeln.

Auf kantonaler und lokaler Ebene stimme ich nicht ab, da die Informationsvideos keine Untertitel haben. Ich möchte nicht uninformiert meine Stimme abgeben und ziehe mich lieber aus diesem Bereich zurück.

Teilnehmende Person mit einer Hörbehinderung

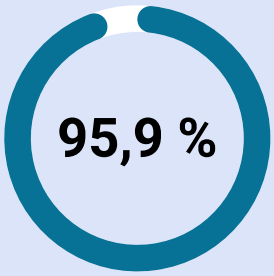
EINLEITUNG

In der Schweiz leben 1.8 Mio Menschen mit verschiedenen Behinderungsformen[1], doch ihre spezifischen **Bedürfnisse bleiben im alltäglichen Leben oft unberücksichtigt.** Vor allem im digitalen Raum ist dies problematisch – laut einer Studie, in der die grössten Websiten untersucht wurden, sind **95.9% des Internets nicht vollständig zugänglich für Personen mit Behinderungen oder chronischen Erkrankungen**[2], was zu einer signifikanten Benachteiligung führt und mit den gesetzlichen Grundlagen wie BehiG inkl. Revision, BehiV, Behindertenpolitik 2023-2026 und UN BRK in Widerspruch steht.

Diese Ausgangslage ist nebst fehlender Sensibilisierung auch auf den **fehlenden Einbezug von Menschen mit Behinderungen** und chronischen Krankheiten in der Gestaltung von Produkten, Dienstleistungen und Prozessen des Alltags zurückzuführen. Durch diesen Einbezug kann Wissen eingeholt und Barrierefreiheit effizienter umgesetzt werden. Vor diesem Hintergrund war es das Ziel des vorliegenden Projektes, die **Bedürfnisse und erlebten Barrieren von Personen mit Behinderungen und chronischen Erkrankungen im Bereich der digitalen Zugänglichkeit im Raum St.Gallen zu dokumentieren** und konkrete **Handlungsvorschläge** zu generieren.

Die hierdurch identifizierten Erkenntnisse wurden anschliessend priorisiert und führten so zu konkreten nächsten Schritten für politische Entscheidungsträger und weitere gesellschaftliche Stakeholder. Dieses Projekt wurde unter der **Schirmherrschaft des Eidgenössischen Büros für die Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen (EBGB)** durchgeführt und unter anderem durch eine Finanzierung der Fondation Rothschild unterstützt.

Der Zwischenbericht der Studie wurde bereits bei der **Fachtagung «E-Accessibility»** am Tag der digitalen Inklusion, organisiert von der Allianz Digitale Inklusion Schweiz, am 21. November 2024 zusammen mit dem EBGB vor mehreren relevanten Stakeholdern präsentiert. Der **vorliegende Endbericht** wurde ein Jahr später am 21. November 2025 veröffentlicht und gezielt an gesellschaftliche Entscheidungsträger verbreitet. Basierend auf den Ergebnissen im Kanton St. Gallen soll das Projekt dann auch schweizweit skaliert werden.



des Internets ist nicht vollständig zugänglich für Menschen mit Behinderungen oder chronischen Erkrankungen.

[1] Menschen mit Behinderungen | BFS
[2] The WebAIM Million - Der Bericht aus dem Jahr 2024 über die Barrierefreiheit der 1.000.000 meistbesuchten Startseiten

METHODOLOGIE

Das Projekt gliederte sich in drei systematische Phasen:

Explorative Phase

Durchführung von Fokusgruppen, um Bedürfnisse und Barrieren zu verstehen.

Validierungsphase

Online-Umfrage mit Menschen mit unterschiedlichen Behinderungen aus dem Kanton St.Gallen.

Analyse & Bericht

Analyse, Bericht und Ableitung von Empfehlungen, Verbreitung an Stakeholder.

Explorative Phase

a. **Definition der Lebensbereiche,** die ebenfalls vom EBGB sowie in der Agenda 2030 des Netzwerks St. Gallen priorisiert wurden; Mitbestimmung der konkreten Fragen für die Fokusgruppen.

b. **Durchführung von Fokusgruppen** mit 2-3 Personen mit verschiedenen Behinderungsformen für eine tiefgehende explorative Analyse (2 Stunden, online oder vor Ort). Die verschiedenen Behinderungsformen waren:

   i. **Personen mit kognitiven Behinderungen**
   ii. **Physische Behinderungen**
   iii. **Neurodivergenz**
   iv. **Hörbehinderungen**
   v. **Sehbehinderungen**
   vi. **Chronische Erkrankungen**
   vii. **Psychische Erkrankungen**

c. Erste **Explorative Analyse** der Gemeinsamkeiten zwischen den erlebten Hürden und Bedürfnissen verschiedener Behinderungsformen und Ableitung der Haupt-Hypothesen für die Validierungsphase. In den Fokusgruppen genannte Bedürfnisse und Hürden wurden hierfür nach Lebensbereich thematisch zusammengefasst, um behinderungsübergreifende Gemeinsamkeiten und spezifische Bedürfnisse erläutern zu können.

METHODOLOGIE

Validierungsphase

a. **Definition der Fragen und Umfragendesign** auf Basis der Analyse-Ergebnisse der explorativen Phase. Die Umfrage griff verschiedene Aspekte aus den Fokusgruppen auf und war nach Lebens-/ oder Themenbereich strukturiert. Die Umfrage war auch in Leichter Sprache verfügbar, um die Inklusion von Personen mit kognitiven Behinderungen zu gewährleisten. (Die Umfrage ist im Anhang vollumfänglich aufgeführt)

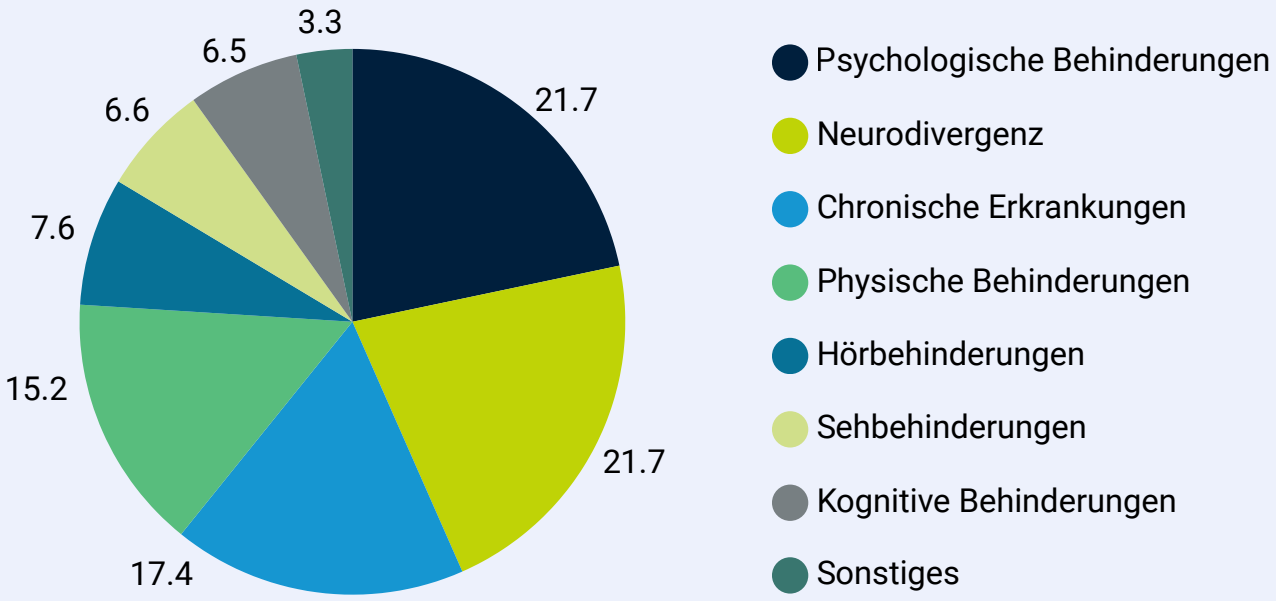
b. **Durchführung der Validierungsumfrage mit 54 Teilnehmenden** (je 6-15 pro Behinderungsart) um möglichst repräsentative Einblicke zu gewährleisten.

Analyse und Berichterstattung

a. **Tiefgehende qualitative und quantitative Analyse** zur Bestimmung der erlebten Bedürfnisse, Barrieren sowie entsprechenden Empfehlungen und Priorisierung von Massnahmen. Ableitung **umsetzbarer Handlungsempfehlungen** für den Raum St. Gallen und gesellschaftliche Stakeholder allgemein.

b. Kollaboration mit Partnern in der **Verbreitung der Erkenntnisse bei relevanten gesellschaftlichen Akteuren und Unterstützung bei der Umsetzung** der Erkenntnisse.

Anteil der Teilnehmenden pro Behinderungsart, %



Umfrageteilnehmende haben oft mehrere Behinderungen pro Person: Die Darstellung zeigt die Verteilung nach Behinderungsart, n = 54.

ALLGEMEINE ERKENNTNISSE

Im vorliegenden Kapitel werden die Ergebnisse der Fokusgruppen und der Validierungsumfrage skizziert, wobei sowohl auf Gemeinsamkeiten als auch auf Unterschiede zwischen verschiedenen Behinderungsformen eingegangen wird. Dabei geht es sowohl um einen generellen Überblick des (zum Zeitpunkt der Studie) aktuellen Standes digitaler Räume und Prozesse für Menschen mit Behinderungen, als auch um spezifische Handlungsfelder in verschiedenen Lebensbereichen.

Allgemeine Bedürfnisse und Barrieren

Insgesamt wurde ein **duales Bild der digitalen Welt** von betroffenen Personen skizziert: einerseits seien **digitale Hilfsmittel eine grosse Hilfestellung**, bspw. was den Zugang zu Informationen oder auch die Abwicklung von alltäglichen Prozessen (bspw. Versicherungsangelegenheiten) betrifft. Andererseits haben alle Teilnehmenden zahlreiche **bestehende Barrieren hervorgehoben** und insgesamt festgehalten, dass die digitale Welt global gesehen nicht für Menschen mit Behinderungen gemacht ist.

Die Nutzung verschiedener digitaler Anwendungen wurde von der Zielgruppe insgesamt mit 3.7/5.0 bewertet. Dabei wurde die Sicherheit im Umgang auf einer Skala von 1 (sehr unsicher) bis 5 (sehr sicher) evaluiert. Der Wert gab eine **gewisse allgemeine Sicherheit in der digitalen Handhabung** wider, deutete jedoch im Detail gleichzeitig auf **deutliche Schwächen bei zentralen Angeboten** hin. Diese waren erwartungsgemäss je nach Behinderungsform zudem sehr unterschiedlich.

---

[3] Mit einem Mittelwert von 3.91/5 erreichten sie die höchste Bewertung im gesamten Datensatz. Die grosse Mehrheit der Befragten, unabhängig von der Art der Behinderung, bewertete die Nutzung dieser Anwendungen als positiv (4–5). Dies zeigt, dass einfache, klar strukturierte Apps von den meisten Personen als zuverlässig und barrierearm wahrgenommen werden.

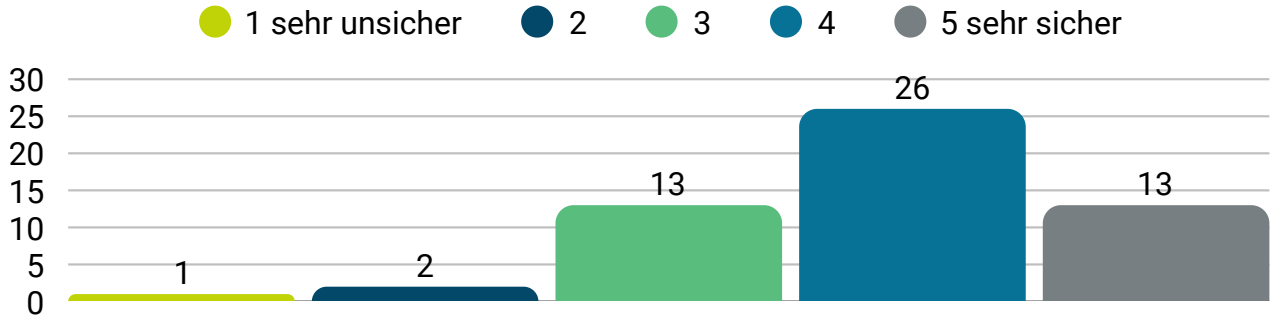
[4] Mit einem Durchschnitt von 3.87/5 lag auch die Nutzung von E-Mail im oberen Bereich. Fast alle Befragten bewerteten diesen Bereich konsistent positiv, ohne grössere Unterschiede zwischen den Behinderungsformen. Damit ist E-Mail nach wie vor eine stabile und verlässliche Form der digitalen Kommunikation.

[5] Der Durchschnitt lag bei 3.83/5. Die meisten Befragten berichteten von einer sicheren und stabilen Nutzung. Dies deutet darauf hin, dass standardisierte Bedienoberflächen hier für ein vergleichsweise hohes Mass an Barrierefreiheit sorgen. Ein genauer Blick auf die Gruppe mit körperlichen und Mobilitätseinschränkungen zeigt jedoch klare Unterschiede: 6% der negativen Bewertungen stammten von Teilnehmenden mit körperlicher Behinderung. Damit kam fast ein Drittel dieser Gruppe zum Schluss, dass Geldautomaten nicht barrierefrei nutzbar sind – ein Hinweis darauf, dass physische Anpassungen für diese Geräte weiterhin dringend notwendig sind.

ALLGEMEINE ERKENNTNISSE

Allgemeine Apps erhielten mit einem Durchschnittswert von 3.91/5 insgesamt die positivste Bewertung, jedoch weist auch diese Bewertung auf noch offene Barrieren hin (3.91/5; Graph 1)[3]. Auch **E-Mails** bleiben ein barrierearmes, jedoch nicht barrierefreies digitales Kommunikationsmittel (3.87/5; Graph 2)[4]. Obwohl Finanzservices oft mit Ängsten oder Unsicherheit belegt sind, schnitten auch **Geldautomaten** insgesamt positiv ab (3.83/5; Graph 3)[5]. Die grössten Probleme wurden bei **digitalen Gesundheitsdiensten** deutlich (3.35/5; Graph 4)[6]. Auch **behördliche Dienste** schnitten schlecht ab (3.37/5; Graph 5)[7]. **Soziale Medien** (3.69; Graph 6)[8] und **Self-Checkout-Kassen** (3.7/5; Graph 7)[9] zeigten gemischte, jedoch global gesehen schwache Ergebnisse.

Sicherheit im Umgang mit Applikationen



Anzahl Personen, die ihre Sicherheit im Umgang mit der jeweiligen Technologie angegeben haben.

---

[6] Mit einem Mittelwert von nur 3.35/5 schnitten sie im Gesamtranking am schwächsten ab. Besonders kritisch ist die Lage bei Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen (2.86/5), von denen 45% negativ (1–2) und nur 20% positiv (4–5) bewerteten – die höchste Negativ-quote aller Gruppen. Auch Menschen mit Sehbehinderungen (3.0/5) und mit chronischen Erkrankungen (3.0/5) kämpfen mit deutlichen Hürden: hier gaben bis zu 42% eine negative Bewertung ab, während nur 18–30% positive Rückmeldungen gaben. Gesundheits-Apps sind damit der deutlichste Engpass der digitalen Welt – getrieben durch fehlende Screenreader-Kompatibilität, visuelle Überlastung, komplexe Sprache und mangelnde Anpassung an individuelle Krankheitsverläufe.

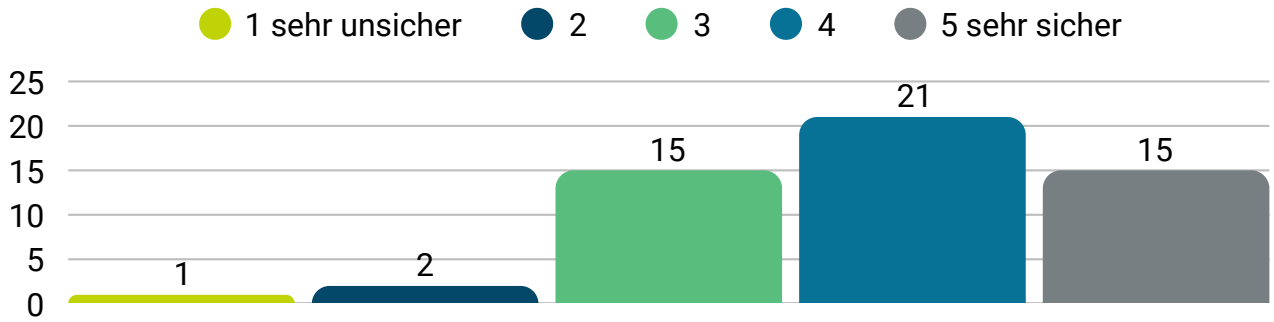
[7] Der Gesamtschnitt lag bei 3.37/5, mit besonders niedrigen Werten bei Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen (2.86/5) und psychischen Erkrankungen (2.9/5). In diesen Gruppen bewerteten nahezu die Hälfte der Befragten ihre Nutzungserfahrung negativ (1–2), während nur 15–20% positive Bewertungen (4–5) abgaben. Komplexe Sprache, unübersichtliche Navigation und fehlende Anpassungen führen dazu, dass Behördenportale für diese Zielgruppen die grösste Hürde darstellen.

[8] Der Durchschnittswert lag bei 3.69/5 und damit im Mittelfeld. Menschen mit psychischen Erkrankungen bewerteten ihre Nutzung mit nur 3.3/5, wobei 55% der negativen Einschätzungen (1–2) für soziale Medien von Menschen mit psychischen Erkrankungen stammten. Auch für Personen mit Kommunikationsbehinderungen waren soziale Medien ein kritischer Bereich (33% negativ, nur 27% positiv). Damit zeigte sich, dass digitale Teilhabe gerade in sozialen Netzwerken durch Überlastung, komplexe Bedienung und mangelnde barrierefreie Kommunikationsoptionen eingeschränkt ist.

[9] Im Gesamtdurchschnitt erreichten sie nur 3.7/5 und lagen damit deutlich unter den Werten klassischer digitaler Angebote wie E-Mail oder Apps. Besonders kritisch fiel das Bild bei Menschen mit Mobilitätseinschränkungen aus: 43% dieser Gruppe bewerteten die Nutzung der Self-Checkout-Kassen negativ (1–2). Damit zeigte sich eine deutliche Polarisierung, die vor allem auf Gerätehöhe, ausschliessliche Touchscreen-Bedienung und fehlende ergonomische Anpassungsmöglichkeiten zurückzuführen ist.

ALLGEMEINE ERKENNTNISSE

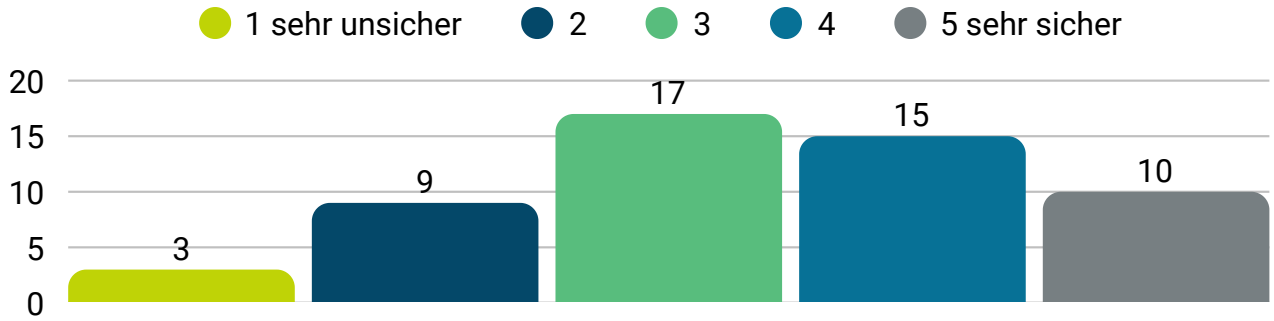
Sicherheit im Umgang mit E-Mail



Anzahl Personen, die ihre Sicherheit im Umgang mit der jeweiligen Technologie angegeben haben.

Betroffene haben zudem das Bedürfnis nach **menschlichem Kontakt geäussert**, da rein digitale Abwicklungen (bspw. Prozesse der Kontoeröffnung, Buchung von Restaurants oder Arztterminen) oft nicht die richtigen Antworten bieten würden. Gleichzeitig wurde festgehalten, dass solche Lösungen an spezifische Zugänglichkeitsbedürfnisse angepasst werden müssen - so bedarf es beispielsweise in bestimmten Kontexten trainierte Ansprechpersonen für Menschen mit Neurodivergenzen, aber auch Alternativen für Menschen mit Hörbehinderungen die den klassischen Telefonweg nicht nutzen können.

Behördliche online Dienste



Anzahl Personen, die ihre Sicherheit im Umgang mit der jeweiligen Technologie angegeben haben.

Häufig wurde auch die **Menge an Informationen** hervorgehoben - mehrere Teilnehmende erwähnten beispielsweise, dass Webseiten überfüllt oder unübersichtlich seien: *"[Ich will] einfach nicht permanent überflutet [werden] mit irgendwelche[n] Sache[n]."*. Auch die **Geschwindigkeit, mit der diese aufgenommen werden müssten**, wurde von einigen als Barriere wahrgenommen.

ALLGEMEINE ERKENNTNISSE

Neurodivergenz

Teilnehmende mit Neurodivergenzen schätzten insbesondere die **Einfachheit und Klarheit** gut funktionierender digitaler Prozesse (bspw. Einkäufe an Self-Checkout-Kassen wurden mit einem Durchschnitt von 4.2/5 bewertet, Geldabhebungen am Geldautomaten mit 4.1/5). Die Unterstützung bei der **Informationssuche** durch moderne Technologien (Suchmaschinen, aber auch **künstliche Intelligenz** (KI)) wurde ebenfalls als hilfreich hervorgehoben. Gleichzeitig wiesen sie darauf hin, dass die digitale Welt voller **Ablenkungen** ist, die sehr störend wirken können (bspw. Pop-up-Werbung, unstrukturierte Darstellungen oder allgemeine **sensorische Belastung** durch Farben, unzugängliches Design etc.). Am wenigsten sicher fühlte sich diese Gruppe bei **digitalen behördlichen Prozessen** – mit einem Durchschnitt von 3.4/5. Besonders wichtig waren ihnen daher **einfach nachvollziehbare Abläufe**.

Auf Webseiten ist überall sehr viel Werbung, das macht es unmöglich für mich zum Beispiel Nachrichten zu lesen und generell ist die Nutzung dadurch sehr anstrengend.

Teilnehmende neurodivergente Person

Kognitive Behinderungen

Menschen mit kognitiven Behinderungen hoben neben der **Informationsmenge** auch die **Angst**, falsche Angaben zu machen, als zentrale Barriere der digitalen Welt hervor. Dies galt insbesondere für die komplexen Bereiche der **behördlichen Online-Dienste** und des **Gesundheitswesens** – hier fühlten sich die Teilnehmenden am unsichersten (Durchschnitt 2.3/5 bzw. 2.5/5). Gleichzeitig wurde die Unterstützung durch moderne Technologien wie das **Smartphone** oder **künstliche Intelligenz (KI)** als hilfreich empfunden, da sie eine Begleitung während verschiedener Prozesse ermöglichen. Dennoch bestand ein klarer Wunsch nach **mehr Erklärungen** als begleitende Unterstützung. **Leichte Sprache** und **leicht verständliche Prozesse** wurden auch in der zweiten Phase der Studie erneut als notwendig bestätigt.

ALLGEMEINE ERKENNTNISSE

Er schreibt und redet anders und wird dann öfters nicht verstanden, es wird nicht verstanden, was er meint. Er ist auch sehr ehrlich und direkt und will Bildungsangebote annehmen, aber kann in den gebotenen Formaten nicht immer mitmachen.

Begleitperson einer teilnehmenden Person mit kognitiver Behinderung

Sehbehinderungen

Menschen mit Sehbehinderungen fühlten sich im digitalen Raum am sichersten im Umgang mit **E-Mail** – mit einem Durchschnittswert von 4/5. Deutlich grössere Schwierigkeiten bereiteten ihnen hingegen **digitale Gesundheitsdienste** sowie **behördliche Online-Dienste**, die nur einen Durchschnitt von 2.8/5 erreichten. Personen mit Sehbehinderungen schätzten einerseits die Vielzahl an verfügbaren **Hilfsmitteln**, stellten jedoch gleichzeitig fest, dass diese oftmals **sehr teuer** sind und nur **teilweise finanziert** werden. So werden beispielsweise **Bildschirme mit höherer Auflösung** von der IV nur begrenzt übernommen. Zudem werden bestehende Hilfsmittel in der Praxis nicht immer **konsistent umgesetzt**, etwa bei Strassenampeln in der Region St. Gallen. In der Validierungsumfrage wurde ergänzt, dass viele Webseiten und Hilfsangebote nicht immer mit Hilfsmitteln kompatibel sind, beispielsweise mit einem Screen-Reader.

Ich würde mich über digitale Alternativen zu physischen Kursen sehr freuen, aber auch diese müssten barrierefrei konzipiert sein. Das sind sie im Moment noch nicht - die Erklärung 'Klick auf Button' ist dann nicht klar genug zum Beispiel und dann kann ich nicht mit der Gruppe mithalten.

Teilnehmende Person mit visueller Behinderung

ALLGEMEINE ERKENNTNISSE

Hörbehinderungen

Personen mit Hörbehinderungen haben die Nützlichkeit digitaler Technologien (bspw. Untertitel, Smartphone als Unterstützung) für ihr alltägliches Leben im Raum St. Gallen hervorgehoben. Gleichzeitig stellten sie jedoch fest, dass diese **Hilfsmittel oft nicht breit genug implementiert** worden sind. So bleiben sie oft auf klassische und teure Unterstützung, beispielsweise durch Gebärdensprachdolmetscher angewiesen. Diese Ergebnisse wurden durch die Validierungsumfrage bestätigt. Zwei Bereiche hingegen, wo sich die Teilnehmenden online wohlfühlen, waren hier allgemeine Apps (4.4/5) und behördliche Online-Dienste (4.4/5).

Bei mir ist es auch so, dass im Kino Filme ganz oft auf Englisch sind und dann stimmen die Untertitel einfach nicht. Die jungen Leute wollen immer alles auf Englisch sehen.

Teilnehmende Person mit einer Hörbehinderung

Physische Behinderungen

Teilnehmende mit physischen Behinderungen haben vor allem die **fehlenden Informationen im digitalen Raum St. Gallen bezüglich der Zugänglichkeit** hervorgehoben. Hierbei seien verlässliche Informationen bspw. zu Rampen oder ähnlichen Barrierefreiheits-Elementen oft nicht online dokumentiert. Auch in der Validierungsumfrage wurden die Notwendigkeiten von Informationen zu Barrierefreiheit online, gesammelt an einem Ort und ohne verwirrende, unnötige Extra-Informationen, hervorgehoben. Positiv mit einer Bewertung von 4.2/5 wurde von dieser Gruppe E-Mail bewertet.

Wenn Wahlen sind, kantonal oder lokal, dann ist die Liste meistens vorgedruckt, aber ich kann das nicht per Hand ausfüllen. Es wäre so gut, dann ein PDF zu haben, um eine eigene Liste zusammenstellen zu können.

Teilnehmende Person mit einer physischen Behinderung

ALLGEMEINE ERKENNTNISSE

Psychische Behinderungen

Personen mit psychischen Behinderungen betonten vor allem die **hohe Konzentrationsleistung**, die digitale Angebote erfordern. Prozesse – etwa Hotlines oder digitale Formulare – wurden oft als langwierig und schwer verständlich beschrieben. Viele Aufgaben würden zunehmend in digitale Abläufe verlagert, jedoch ohne ausreichende Anpassungen für weniger digital affine Menschen. Zusätzlich bestand ein klarer Wunsch nach als validiert gekennzeichneten Informationen. Am unsichersten fühlte sich die Gruppe im Umgang mit digitalen **behördlichen Prozessen**, die lediglich mit einem Durchschnittswert von 2.9/5 bewertet wurden.

Ganz oft gibt es Links ohne Kontext online, da wird nicht gesagt, wo das hinführt. Mir fehlt mehr Struktur online.

Teilnehmende Person mit einer psychischen Behinderung

Chronische Krankheiten

Ähnlich wie bei der Gruppe mit psychischen Behinderungen fühlten sich Menschen mit chronischen Krankheiten durch **komplexe Online-Prozesse** oft überfordert. Besonders schlecht schnitten dabei digitale Gesundheitsdienste (3/5) sowie behördliche Online-Dienste (3.2/5) ab. Die hohe Geschwindigkeit digitaler Angebote wurde wiederholt als Problem genannt: Konzentrations-probleme erschweren die Teilhabe und es besteht die Sorge, dass ältere oder weniger digital affine Personen diskriminiert werden könnten.

Online ist vieles hilfreich – man hat schnell Informationen und kann sich Unterstützung holen, gerade wenn man körperlich müde ist. Aber gleichzeitig ist es unglaublich ermüdend: man kämpft sich durch Webseiten, ist schnell erschöpft, und die ganze digitale Welt ist oft so schnell, dass man einfach nicht mehr mitkommt.

Teilnehmende Person mit einer chronischen Krankheit

KONKRETE LEBENSBEREICHE

Die allgemeinen Erkenntnisse deuten bereits auf **signifikante Unterschiede** in den Ergebnissen je nach **Themenfeld wie auch nach Behinderungsform** hin. Entsprechend werden in den vorliegenden Kapiteln die Angaben der Teilnehmenden zu spezifischen Lebensbereichen wiedergegeben, um möglichst direkt umsetzbare Handlungsempfehlungen ableiten zu können.

Dabei werden die folgenden **digitalen Lebensbereiche thematisiert:**

- **Arbeit**
- **Bildung und Lernen**
- **Transport**
- **Handel und Finanzen**
- **Gesundheit**
- **Öffentliche Services**
- **Kommunikation**
- **Freizeit**

In jedem Teil werden die prominentesten Barrieren und Lösungsvorschläge dargelegt und es wird wiederum auf Gemeinsamkeiten und Unterschiede zwischen den verschiedenen Behinderungsformen eingegangen. Die Barrieren werden dabei jeweils am Anfang in Tabellenform nach der Häufigkeit der Benennung aufgelistet.

KONKRETE LEBENSBEREICHE

Digitale Arbeit und berufliche Entwicklung

Auch in einer zunehmend digitalisierten Arbeitswelt liegen die grössten Herausforderungen für Personen mit Behinderungen **nicht nur in der Technik selbst, sondern zu einem grossen Teil auch im zwischenmenschlichen Bereich.** Im Kontext digitaler Arbeit und beruflicher Entwicklung betonten die Teilnehmenden vor allem das **gesellschaftliche Stigma** gegenüber Menschen mit Behinderungen und chronischen Krankheiten. Viele berichteten, dass ihnen **geringere Leistungsfähigkeit unterstellt** wird. Dieses Vorurteil führt wiederum zu Exklusion vom Arbeitsmarkt oder Benachteiligung innerhalb Organisationen.

Top Barrieren

Nr.	Barriere	Prozentsatz der Teilnehmenden, die diese Barriere nannten
1	Ich habe Angst, Nachteile zu haben, wenn ich meine Behinderung anspreche	47.1%
2	Die vielen verschiedenen Programme und Plattformen sind überfordernd	37.3%
3	Digitale Programme passen nicht zu meinen Bedürfnissen oder sind nicht barrierefrei	17.6%
4	Die Sprache in digitalen Programmen oder E-Mails ist zu kompliziert	15.7%
5	Informationen werden nicht barrierefrei weitergegeben (zum Beispiel Bilder oder Videos ohne Alternativ-Text)	13.7%
6	Beim Bewerbungsgespräch war die Plattform oder die Methode nicht barrierefrei	3.9%

KONKRETE LEBENSBEREICHE

Zudem fühlen sich Menschen mit Behinderungen unwohl oder fragen sich bereits bei der Bewerbung, ob sie ihre Behinderung offenlegen sollen oder nicht. Fast jede zweite befragte Person mit Behinderung **empfand es als Risiko, ihre Behinderung am Arbeitsplatz offenzulegen**[10]**.** Passend hierzu wird die **vertrauliche Angabe der Behinderung und die entsprechende Unterstützung als das wirkungsvollste Instrument angegeben.** Das zeigt, wie stark psychologische Sicherheit und Datenschutz zu digitaler Teilhabe beitragen.

Es zeigte sich auch eine deutliche **Überforderung von knapp 40% der Teilnehmenden durch** häufig im Arbeitsalltag benutzte **digitale Tools und Plattformen.** Komplexe digitale Systeme überforderten insbesondere Personen mit psychisch, seh- und kognitiven Beeinträchtigungen[11]. Dies weist auf einen strukturellen Anpassungsbedarf bei Softwareauswahl, Einführung und Schulung hin.

Da ist die Frage immer: in die Bewerbung rein oder nicht. Viele Arbeitgeber [haben] auch wirklich Angst, jemand[en] einzustellen, der eine Behinderung hat. Weil er könnte ja viel mehr krank sein, viel länger ausfallen.

Teilnehmende Person mit einer chronischen Erkrankung

Des Weiteren hoben Teilnehmende hervor, dass **digitale Programme nicht zu den Bedürfnissen von Personen mit Behinderungen passen oder nicht barrierefrei sind.** „Barrierefreie Arbeitsprogramme und Dokumente“ wären für 65% der Befragten ein hilfreiches Instrument. Dies ist vor allem für sehbehinderte und mobilitätseingeschränkte Mitarbeitende wichtig, die auf Tools wie Screenreader oder Tastaturnavigation angewiesen sind.

---

[10] 60% der neurodivergenten Personen, 56% der chronisch erkrankten und 33% der hörbehinderten Personen gaben an, ihre Behinderung aus Angst vor Benachteiligung nicht offen ansprechen zu wollen.
[11] 55% der Personen mit psychischer Erkrankung, 50% mit Sehbehinderung und 29% mit kognitiver Beeinträchtigung nannten die Vielzahl oder Komplexität digitaler Tools als Hauptbarriere.

KONKRETE LEBENSBEREICHE

Ein weiterer zentraler Handlungsbereich ist die **individuelle Anpassung von Arbeitsplätzen.** Mehr als 70% der Befragten bewerteten individuelle Anpassungen von Arbeitsplätzen als hilfreich. Besonders häufig wurden **technische Hilfsmittel** (z. B. kontraststarke Oberflächen, Screenreader) und spezifische Unterstützung durch sensibilisierte Ansprechpartner:innen genannt – insbesondere für Mitarbeitende mit psychischen Krankheiten oder im neurodivergenten Spektrum.

Schliesslich wurde auch der **Zugang zu verlässlichen Informationen** als behinderungsübergreifende Herausforderung beschrieben. Viele Befragte wünschten sich verlässliche, geprüfte Informationen, einfachere Prozesse und klarere Kommunikation – sowohl intern als auch extern. Mit **84% positiven Bewertungen** war **verständliche Sprache** die **meistgeschätzte Massnahme** über alle Gruppen hinweg[12]. Die Nutzung von **„Leichter Sprache“** - als Hilfsmittel für Menschen mit geistiger Behinderung - wurde dagegen von Personen ohne kognitive Behinderung ambivalent beurteilt, da sie häufig als zu pauschal oder vereinfachend wahrgenommen wird.[13]

<u>Unterschiede und behinderungsspezifische Herausforderungen</u>

Bei Menschen mit **Sehbehinderungen** zeigte sich, dass die **fehlende technische und physische Barrierefreiheit** die grösste Hürde im Arbeitsleben darstellt. Viele nannten nicht angepasste Arbeitsplätze – etwa fehlende Spezialbildschirme, unzureichende Alternativtexte für Bilder oder mangelnde Screenreader-Kompatibilität. Diese Defizite wurden häufig als Ausdruck einer geringen Sensibilität seitens der Arbeitgeber wahrgenommen und schränken die Beschäftigungsmöglichkeiten spürbar ein.

Auch **Menschen mit Hörbehinderungen** berichteten von **fehlenden technischen Hilfsmitteln** und unzureichender Kommunikationsunterstützung im Arbeitsalltag. Für Personen mit **körperlichen Beeinträchtigungen** beginnen die Barrieren oftmals bereits im Bewerbungsprozess, etwa durch **nicht zugängliche Räumlichkeiten** oder fehlende barrierefreie Interviewformate. Eine konsequente Umsetzung von **Accessibility-Standards** – inklusive Screenreader-Kompatibilität, Untertitelung, Kontrasttests und physischer Zugänglichkeit – ist daher Grundvoraussetzung für Chancengleichheit.

---

[12] Besonders hilfreich für Menschen mit psychischen (95%) und neurodivergenten (90%) Beeinträchtigungen.
[13] 45% negative Bewertungen – insbesondere für neurodivergente Menschen (55% negativ) – deuteten darauf hin, dass einfache Sprache oft zu pauschal angewendet wird und differenziertere Lösungen benötigt.

KONKRETE LEBENSBEREICHE

Personen mit Neurodivergenz betonten insbesondere die **hohe Informationsdichte und mangelnde Übersichtlichkeit** vieler digitaler Arbeitstools. Häufig sei die Sprache zu komplex oder die Prozesse zu langwierig, was zu Ermüdung und einer messbaren Reduktion der Arbeitsleistung führt. Darüber hinaus stellt das **Stigma rund um die Offenlegung einer Behinderung am Arbeitsplatz** für Mitarbeitende mit Neurodivergenz eine besonders grosse Hürde dar. Bemerkenswert war die aussergewöhnlich hohe Zustimmung von 95% zur vertraulichen Angabe der Behinderung und gezielten Unterstützung am Arbeitsplatz – deutlich höher als bei allen anderen Gruppen. Diese Zahl zeigt, wie stark **psychologische Sicherheit, Datenschutz und individuelle Anpassungen** das Vertrauen und die Zufriedenheit neurodivergenter Mitarbeitender fördern und damit entscheidend zur digitalen Teilhabe und Produktivität beitragen.

Auch Menschen mit **psychischen Beeinträchtigungen** empfanden die Vielzahl an verwendeten Software-Tools und die fehlende Einheitlichkeit der Systeme als belastend. Organisationen sollten daher vereinheitlichte und wo möglich sensorisch nicht zu stark stimulierende digitale Systeme etablieren. Für Personen mit **kognitiven Beeinträchtigungen** waren unklare Bewerbungsinstruktionen, fehlende Rückmeldemöglichkeiten und schwer verständliche Arbeitsprozesse die grössten Barrieren. Sie betonten die Bedeutung von **verständlicher Sprache und klaren Anleitungen** in der internen Kommunikation und IT-Systemen, um selbstbestimmt handeln zu können.

Trotz unterschiedlicher Anforderungen der einzelnen Gruppen am Arbeitsplatz zeigen die Ergebnisse klar, dass echte Inklusion im Berufsfeld nur durch die konsequente Verbindung von technischer Barrierefreiheit (z.B. **Accessibility-Standards (WCAG), Screenreader-Kompatibilität** und **Kontrasttests**), psychologischer Sicherheit (z.B., klare Abläufe der Offenlegung) und verständlicher Kommunikation erreicht werden kann.

KONKRETE LEBENSBEREICHE

Digitale Bildung und Lernen

Digitale Lernformate bieten für viele Menschen mit Behinderungen neue Chancen – etwa den **vereinfachten Zugang zu Studienmaterialien** oder Hörbüchern, wie insbesondere Teilnehmende mit körperlichen Beeinträchtigungen betonten. Gleichzeitig wurde insbesondere die Pandemie-Zeit wegen des **fehlenden menschlichen Kontaktes** als herausfordernd empfunden. Generell sind **digitale Lernwege durch die Informationsflut oft intensiver und ermüdender** als klassische physische Formate. 40% der Befragten schätzten **online Plattformen als schwer nutzbar** ein, wobei es bei Personen mit kognitiven und psychischen Einschränkungen sogar mehr als die Hälfte waren.

Top Barrieren

Nr.	Barriere	Prozentsatz der Teilnehmenden, die diese Barriere nannten
1	Online-Lernplattformen sind schwer zu benutzen oder unübersichtlich	39.2%
2	Kommunikation mit Lehrpersonen oder anderen Schülern war schwierig oder es kam zu Missverständnissen	39.2%
3	Fehlende technische Unterstützung oder Anleitung, fehlende Aufklärung zu digitalen Hilfsmitteln	29.4%
4	Am Online-Unterricht teilzunehmen ist schwierig	27.5%
5	Prüfungen oder Programme sind nicht barrierefrei	25.5%
6	Lernmaterialien sind nicht barrierefrei oder funktionieren nicht mit Hilfsmitteln	23.5%
7	Die Sprache in Lerninhalten oder Mitteilungen ist zu kompliziert	21.6%

KONKRETE LEBENSBEREICHE

Ein weiterer Engpass betrifft die **fehlende technische Unterstützung und Barrierefreiheit digitaler Lernsysteme**. Knapp 30% aller Befragten erhielten nicht die benötigte technische Unterstützung, und knapp **ein Viertel bemängelte die Barrierefreiheit** von Prüfungen und **Lernmaterialien**. Die hierdurch entstehenden Barrieren zur Teilhabe werden durch Kommunikationsschwierigkeiten weiter verschärft - so schätzten knapp 40% aller Teilnehmenden die Kommunikation mit Lehrpersonen und Mitstudierenden als mühsam ein.

Hilfsmittel wie Untertitel, Screenreader oder Nachteilsausgleiche sind zwar grundsätzlich vorhanden, werden jedoch **uneinheitlich umgesetzt oder sind nicht allen zugänglich**: “Die Referentin hat keine Ahnung dazu und sie ist überfordert mit den Dolmetscherinnen.”. Generell wurden von knapp 23% der Teilnehmer:innen eine **fehlende Sensibilität oder unverständliche Regelungen zum Nachteilsausgleich** als wichtige Barrieren angesehen - was zeigt, dass Inklusion in der Bildung über Hilfsmittel und deren Barrierefreiheit hinausgeht.

Das E-Learning-Portal ist unstrukturiert – man weiss nicht, wann eine Datei hochgeladen wurde, und muss sich durch mehrere Links durchklicken.

Teilnehmende Person mit einer psychischen Erkrankung

<u>Unterschiede und behinderungsspezifische Herausforderungen</u>

Für **Personen mit Hörbehinderungen** waren **Untertitel, Transkriptionen, und Gebärdensprachdolmetschdienste zentrale Erfolgsfaktoren** digitaler Bildung. Obwohl diese Hilfen existieren (z.B Swiss TXT), werden sie laut 45% der Befragten nicht konsistent angeboten oder technisch korrekt umgesetzt. Fehlende Standards führen so zu einer ungleichen Qualität digitaler Lernumgebungen.

KONKRETE LEBENSBEREICHE

Bei **Lernenden mit Sehbehinderungen** sind die Herausforderungen vor allem technischer Natur. Sie berichteten, die Materialien seien aufgrund der Geschwindigkeit, mit der Inhalte vermittelt werden, oft nicht barrierefrei. Auch die Kompatibilität von Lernmaterialien mit Screenreadern (bei knapp 60% der Befragten) sei häufig nicht garantiert. Über **50% gaben an, bei der Nutzung digitaler Tools auf sich allein gestellt zu sein**. Diese Zielgruppe profitiert dabei nachweislich am meisten von persönlicher Einführung und barrierefreiem Onboarding – ein bislang kaum institutionalisierter Bestandteil digitaler Bildung.

Studierende mit Neurodivergenz empfanden insbesondere Online-Formate aufgrund der **Ablenkungsmöglichkeiten und Unübersichtlichkeit als herausfordernd**. Auch die Kommunikation im Bildungskontext sei für über 50% oft überfordernd, unklar oder gar widersprüchlich. Diesen Befund teilte diese Gruppe mit jener der **psychischen Einschränkungen**. Letztere wünschten sich in 40% der Fälle ebenfalls mehr Verständnis, Flexibilität und **Rücksicht auf Leistungsschwankungen**.

Teilnehmende mit **kognitiven Behinderungen** hoben die **Kommunikationsschwierigkeiten** mit anderen Menschen bspw. über Chat hervor. Zudem seien Zugänge wie Logins oft kompliziert und nicht immer ohne Unterstützung autonom zu bewältigen. Für diese Gruppe ist **verständliche Sprache und einfaches, geführtes Onboarding** entscheidend, um digitale Bildung zugänglich zu machen.

Die Analyse zeigt, dass digitale Bildung weiterhin von strukturellen Barrieren geprägt ist. Entscheidende Fortschritte entstehen dort, wo **benutzerfreundliche Systeme, inklusive Kommunikation und verbindliche Qualitätsstandards** für Lehr- und Prüfungsunterlagen konsequent zusammenwirken.

KONKRETE LEBENSBEREICHE

Digitale Transportelemente

Der Bereich Transport **gehört zu den Lebensbereichen mit den meisten Barrieren**. Besonders Personen mit körperlichen Behinderungen sind von eingeschränkter Mobilität betroffen, doch auch Menschen mit Sinnes- und kognitiven Beeinträchtigungen erleben Hürden durch unübersichtliche Informationen und Zeitdruck bei der Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel.

Top Barrieren

Nr.	Barriere	Prozentsatz der Teilnehmenden, die diese Barriere nannten
1	Es gibt keine menschliche Hilfe vor Ort bei Fragen oder Problemen	45.1%
2	Ticketautomaten oder Anzeigetafeln sind schwer verständlich, unübersichtlich oder unlesbar (zum Beispiel schnelle Anzeigen, unklare Darstellung)	41.2%
3	Die vielen Informationen in Apps oder auf digitalen Anzeigen sind schwer verständlich, unübersichtlich oder überfordernd	39.2%
4	Ich finde keine Informationen zur Barrierefreiheit im Internet (zum Beispiel zu Rampen, Lifte an Stationen)	37.3%
5	Ich kann mich in Bahnhöfen oder an Haltestellen nicht orientieren (fehlende visuelle, sensorische oder akustische Hinweise)	31.4%
6	Keine Möglichkeit im Voraus via Internet Hilfe anfordern anzufordern (zum Beispiel für das Ein- oder Aussteigen)	27.5%
7	Apps oder Webseiten funktionieren nicht mit Hilfsmitteln (zum Beispiel Screenreader, Vergrösserung)	13.7%

KONKRETE LEBENSBEREICHE

Fehlende menschliche Unterstützung ist die grösste Barriere – und falls vorhanden zugleich die wirksamste Lösung. 45% der Befragten nannten die fehlende Unterstützung vor Ort als grösste Hürde, insbesondere Personen mit kognitiven Beeinträchtigungen. Die Massnahme „Menschliche Unterstützung oder digitale Hilfe anfordern können“ – etwa über Infoschalter, Hilfeknopf oder Videoassistenz – erreichte 75% positive Bewertung über alle Gruppen hinweg.

Unverständliche Informationssysteme erschweren Orientierung und Zugang. Insgesamt wurden digitale Hilfestellungen für den Transport als hilfreich empfunden. Aber 41% der Befragten empfanden **Ticketautomaten und Anzeigetafeln als schwer verständlich, unübersichtlich oder zu schnell wechselnd** – besonders Personen mit Seh- und kognitiven Beeinträchtigungen. 39% nannten zusätzlich überfordernde Informationsmengen in Apps oder digitalen Anzeigen als Barriere. Diese Informationsflut betrifft vor allem neurodivergente, chronisch kranke und psychisch beeinträchtigte Personen. Die am besten bewertete Einzellösung war die **vereinfachte, visuell klare und entschleunigte Darstellung digitaler Informationen**, die von 76% der Befragten als hilfreich eingeschätzt wurde.

[U]nd dann gibt es auch Züge, die sind wirklich nur dann mit Rollstuhl befahrbar, wenn der Lokführer aussteigt, und eine Rampe legt, und dann kommt man rein und ich kann als Rollstuhlfahrerin nicht beim Lokführer klopfen. Ich muss immer jemanden haben, der das für mich macht und sich traut, beim Lokführer zu klopfen.

Teilnehmende Person mit einer physischen Behinderung

Fehlende Transparenz zur Barrierefreiheit verhindert planbare Mobilität. 37% der Befragten berichteten, dass sie keine verlässlichen Informationen zur Barrierefreiheit von Stationen – etwa zu Rampen, Treppenliften oder Hilfsangeboten – finden. Für Personen mit Seh-, Hör- und Mobilitätseinschränkungen ist dies die grösste Hürde, da sie dadurch Reiseentscheidungen nur eingeschränkt treffen können. Als wirksamste Massnahme wurde der Aufbau zentraler, barrierefreier Informationsplattformen mit Echtzeitdaten in bestehenden Mobilitäts-Apps angegeben.

KONKRETE LEBENSBEREICHE

Hybride Unterstützung und klare Informationsarchitektur sind der Schlüssel zur Inklusion. Die Ergebnisse zeigen: Inklusive Mobilität entsteht, wenn digitale Systeme und menschliche Hilfe kombiniert werden. Klare, leicht verdauliche Informationsdarstellung und klar strukturierte Informationsarchitekturen reduzieren die kognitive Belastung für alle.

Unterschiede und behinderungsspezifische Herausforderungen

Teilnehmende mit Sehbehinderungen hoben insbesondere die notwendigen geografischen Kenntnisse hervor, um bspw. Bushaltestellen zu finden. Hier wäre eine digitale Hilfestellung erwünscht, was von Menschen mit kognitiven Behinderungen ebenfalls bestätigt wurde. Auch die priorisierten Bedürfnisse unterschieden sich deutlich von anderen Gruppen. Barrierefreie Apps und Webseiten, die mit Screenreader, Tastatursteuerung oder Vergrösserungsfunktionen nutzbar sind, zählen zu den Top-3-Wünschen dieser Gruppe (mit über 95% positiven Bewertungen). **Klare Informationen zur Barrierefreiheit an Stationen**, etwa zu Rampen, Liften oder Unterstützung vor Ort, wurden von über 80% der Befragten als notwendig eingestuft. **Menschliche Unterstützung oder digitale Hilfeoptionen** (z. B. Hilfeknopf, Hotline, Videoassistenz) erhielten ebenfalls über 90% Zustimmung.

Viele (aber nicht alle) **Menschen mit Hörbehinderungen** kannten als einzige die SBB Inclusive App und hoben deren Nützlichkeit hervor, gaben jedoch gleichzeitig ein Gefühl der Abhängigkeit an, da die **Informationen an den Bahnhöfen oder Haltestellen selbst nicht ausreichend oder nicht zugänglich** seien. **Personen mit körperlicher Behinderung** sahen besonders in der notwendigen Personalunterstützung – etwa beim Ein- und Ausklappen von Rampen im Raum St. Gallen – ein zentrales Hindernis, das stärker digital unterstützt werden könnte.

Für **Teilnehmende mit Neurodivergenz** und jene mit **psychischen Behinderungen** ist insbesondere die Informationsflut (bspw. kleine Schrift, schnelle Anzeigetafeln) belastend - vor allem bei überfüllten Bahnhöfen und unter Zeitdruck. Die am besten bewertete Einzellösung (mit 76%) war die **vereinfachte und entschleunigte Darstellung von digitalen Informationen vor Ort** – etwa auf Anzeigetafeln oder Ticketautomaten.

Der Bereich **Transport** weist entsprechend nach wie vor grosse Barrieren auf – insbesondere durch fehlende menschliche Unterstützung, unklare Informationssysteme und mangelnde Transparenz zur Barrierefreiheit.

KONKRETE LEBENSBEREICHE

Digitaler Handel und Finanzen

Im Bereich Handel und Finanzen zeigte sich ein **insgesamt positives Bild der digitalen Transformation**: Kontaktloses Bezahlen, E- und Mobile-Banking sowie Online-Transaktionen wurden von den meisten Befragten als gut nutzbar und effizient wahrgenommen. Barrieren bestehen vor allem im **fehlenden Vertrauen und in der Verständlichkeit digitaler Prozesse**. Einige Teilnehmende verorteten Risiken in Cyberkriminalität und mangelnder Transparenz, da allgemeine Barrieren – etwa Informationsüberfluss oder unklare Darstellung – diese Gefahren für Menschen mit Behinderungen verstärken.

Top Barrieren

Nr.	Barriere	Prozentsatz der Teilnehmenden, die diese Barriere nannten
1	Online Shopping: Sicherheitsbedenken, weil ich die Informationen nicht gut verstehe oder prüfen kann	37.3%
2	Online Shopping: Ich weiss nicht, ob Liefer- oder Rückgabedienste für mich zugänglich sind (z.B.Abholung nicht barrierefrei, keine leichte Rückgabe)	33.3%
3	Self-Checkouts oder Kassen in Läden sind schwer zu bedienen (zum Beispiel nicht zugänglich angebracht oder Bildschirm zu unübersichtlich/schwer lesbar)	29.4%
4	Online Shopping: zu kompliziert oder überfordernd	25.5%
5	Online-Shopping: Es gibt keine barrierefreie Hilfe, so dass Zahlungen oder Anträge nicht abgeschlossen werden können (zum Beispiel nur Telefonservice verfügbar)	17.6%
6	Online Shopping: Webseiten oder Apps sind nicht barrierefrei (z.B. funktonieren nicht mit Screenreader)	9.8%

KONKRETE LEBENSBEREICHE

Für 37.3% der Teilnehmenden stellte das **fehlende Vertrauen beim Online-Shopping** die grösste Hürde dar – Sicherheitsinformationen wurden als schwer verständlich oder nicht überprüfbar beschrieben. Besonders betroffen sind Personen mit psychischen Erkrankungen, von denen 55% Sicherheitsbedenken in Bezug auf Online-Käufe haben, weil sie die Informationen nicht gut verstehen oder prüfen können. Um Vertrauen zu stärken, wünschten sich die Befragten **klare, visuell aufbereitete Datenschutz- und Sicherheitsinformationen** sowie sichtbare Zertifikate und vereinfachte Zahlungsschritte.

Obwohl nur 25,5% der Befragten Online-Shopping als „zu kompliziert" einschätzten, bewertete eine **deutliche Mehrheit** von 78% die Massnahme **„klare, einfache Erklärungen für digitale Prozesse"** als hilfreich – häufiger als jede andere. Ein weiteres häufiges Hindernis betraf 33% der Befragten, die angaben, dass **Informationen zur Barrierefreiheit von Liefer- und Rückgabediensten** von online Einkäufen fehlen. Diese Unsicherheit betraf vor allem Personen mit kognitiven Beeinträchtigungen, Neurodivergenz und chronischen Erkrankungen. Als wirksamste Lösung wurden **standardisierte, leicht auffindbare Informationen** zur Zugänglichkeit – etwa durch Symbole, einfache Sprache und strukturierte Hinweise im Bestellprozess – genannt.

Man muss anrufen. Ich kann selbstständig nicht anrufen. Ich kann die Procom Vermittlung anrufen und diese dann die Bank anrufen, aber [...] das heisst, ich muss der Vermittlung meine Vollmacht übergeben, aber das ist dann schwierig für die Procom Vermittlung

Teilnehmende Person mit einer Hörbehinderung

Auch im stationären Handel bestehen strukturelle Barrieren: Knapp 30% der Befragten empfanden **Self-Checkouts und Selbstbedienungskassen als schwer bedienbar** – etwa aufgrund zu kleiner Schrift, unklarer Menüführung oder ungünstiger Platzierung. Besonders stark betroffen waren Personen mit **körperlicher Behinderung sowie sehbehinderte Teilnehmende:** In beiden Gruppen gaben mehr als die Hälfte der Befragten an, dass schwer zugängliche oder unübersichtliche Selbstbedienungskassen ihre grösste Barriere darstellen.

KONKRETE LEBENSBEREICHE

Barrierefreie Geräte, in der richtigen Höhe positioniert und mit grossen Tasten, kontrastreichen Displays sowie Spracheingabe ausgestattet, wurden von diesen Gruppen[14] als besonders hilfreich bewertet. Investitionen in **universelles Design im stationären Handel** – also Geräte, die für alle zugänglich sind – erhöhen hier nicht nur die Teilhabe, sondern auch die Effizienz, da weniger Personalunterstützung nötig ist.

Unterschiede und behinderungsspezifische Herausforderungen

Menschen mit Hörbehinderungen stossen im Finanz- und Handelsbereich auf **Kommunikationsbarrieren**, insbesondere dort, wo Servicekontakte ausschliesslich telefonisch erfolgen. Ohne schriftliche oder visuelle Alternativen sind viele Prozesse – etwa Authentifizierungen oder Rückfragen – nur mit Unterstützung Dritter möglich. Diese Gruppe profitiert besonders von **barrierefreien Kommunikationskanälen wie Chat- oder E-Mail-Support** sowie von klar visualisierten Sicherheits- und Transaktionsinformationen.

Personen mit körperlicher Behinderung erleben vor allem im stationären Handel den **physischen Zugang als grösste Hürde.** 58% dieser Gruppe stuften Selbstbedienungskassen als schwer zugänglich ein – vor allem aufgrund unergonomischer Platzierung und fehlender Anpassbarkeit. Auch ungünstig angebrachte Kartenlesegeräte erschweren Zahlungen. Gleichzeitig hat die Umstellung auf E-Banking viele frühere Hürden – etwa beim Umgang mit Einzahlungsscheinen – reduziert und steht damit exemplarisch für den Fortschritt durch digitale Alternativen.

Sehbehinderte Personen berichteten neben den Self-Checkout-Hürden von **fehlenden Braille-Beschriftungen und nicht kompatiblen Touchscreens** – sowohl im Handel als auch beim digitalen Bezahlen. Barrierefreie Self-Scanning-Geräte mit grossen Tasten, kontrastreichen Displays und Sprachausgabe wurden von dieser Gruppe mit einem Durchschnitt von 3.5/4 Punkten als besonders hilfreich bewertet – der höchste Einzelwert im gesamten Datensatz. Verbesserte **Screenreader-Kompatibilität und akustische Rückmeldungen** galten zudem als zentrale technische Anpassungen für mehr Selbstständigkeit bei Finanztransaktionen.

---

[14] Diese Lösung erhielt die beste Bewertung als hilfreiche Lösung für die Gruppen mit Sehbehinderung Ø 3.5 / 4 und körperlicher Behinderung mit Ø 3.36 / 4

KONKRETE LEBENSBEREICHE

Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen erleben überdurchschnittlich viele Hürden im gesamten Online-Handelsprozess – von der Produktauswahl bis zur Zahlung. Sie profitieren besonders von **klaren Schritt-für-Schritt-Anleitungen, reduzierter Komplexität** und konsistent gestalteten Benutzeroberflächen.

Personen mit Neurodivergenz und solche mit psychischen Erkrankungen reagieren besonders sensibel auf komplexe oder unklare digitale Umgebungen. Mentale Überforderung, Reizüberflutung und Vertrauensprobleme führen häufig zur Vermeidung von Online-Käufen. Klare Kommunikation, ruhige Gestaltung und transparente Sicherheitsinformationen wirken hier unmittelbar vertrauensbildend und inklusiv.

I**nsgesamt ist digitale Zugänglichkeit** in diesem Bereich **weniger eine Frage der Technik als eine des Vertrauens und der Verständlichkeit.** Fehlende Transparenz über Sicherheit, unklare Prozesse und physische Barrieren – etwa bei Self-Checkouts – erschweren vielen Menschen mit Behinderungen den Zugang. Die grössten Wirkhebel liegen in klarer Kommunikation, universellem Design und einfachen, nachvollziehbaren Prozessen.

KONKRETE LEBENSBEREICHE

Digitale Gesundheit

Der Bereich Gesundheit ist für Menschen mit Behinderungen und chronischen Krankheiten zentral – zugleich jedoch einer der komplexesten. **Die grösste Barriere im Bereich Gesundheit lag bei der Informationsangabe und -verarbeitung.** Für über 70% der Befragten war vor allem die wiederholte Angabe persönlicher medizinischer Informationen eine Hürde.

Top Barrieren

Nr.	Barriere	Prozentsatz der Teilnehmenden, die diese Barriere nannten
1	Mehrfache Wiederholung von persönlichen medizinischen Informationen, da es kein zentrales System gibt	70.6%
2	Nur telefonische Kontaktmöglichkeiten, was für mich nicht möglich oder unangenehm ist	41.2%
3	Gesundheitsinformationen sind zu kompliziert oder nicht auf meine Bedürfnisse angepasst	41.2%
4	Digitale Gesundheitsangebote sind schwer zu verstehen oder unübersichtlich strukturiert	23.5%
5	Online-Terminbuchung ist nicht barrierefrei oder zu schwierig	21.6%
6	Wichtige Informationen bekomme ich verspätet, weil der Kontakt nicht barrierefrei ist	15.7%
7	Telemedizin kann wegen fehlender Barrierefreiheit nicht genutzt werden (zum Beispiel Untertitel, visuelle Hilfen, unübersichtliche Oberfläche)	15.7%
8	Webseiten oder Apps funktionieren nicht mit Hilfsmitteln (zum Beispiel Screenreader)	7.84%

KONKRETE LEBENSBEREICHE

95% bewerteten die Lösung „Gesundheitsdaten einmal speichern, nicht immer wieder neu angeben“ als sehr hilfreich – ein klarer Hinweis auf den **Bedarf an zentralisierten Datensystemen,** die Prozesse für Endnutzer:innen vereinfachen.

Auch der Kontakt zu Gesundheitsdiensten bleibt oft wegen fehlender Optionalität bzgl. der Kommunikation unzugänglich. Oft sind telefonische Auskunftsmöglichkeiten einfacher als reine Online-Systeme. Rund die Hälfte der sehbehinderten Teilnehmenden empfand diese bspw. als nicht barrierefrei nutzbar. Gleichzeitig gaben 40% der Teilnehmenden an, dass der Kontakt ausschliesslich telefonisch nicht möglich ist – insbesondere für Personen mit Hörbehinderungen, die auf Unterstützung Dritter angewiesen sind. Sie wünschten sich digitale oder textbasierte Alternativen, etwa Chat-, Video- oder E-Mail-Kommunikation mit Untertiteln oder Gebärdensprache.

Ein weiteres zentrales Hindernis betrifft die erschwerte Verständlichkeit medizinischer Informationen: Rund 41% der Befragten empfanden Gesundheitsinformationen als zu kompliziert oder nicht an ihre individuellen Bedürfnisse angepasst. Dies betraf insbesondere Personen mit kognitiven oder psychischen Beeinträchtigungen. **Krankenkassen-Apps wurden als grundsätzlich hilfreich empfunden,** da u.a. die Rechnungsverarbeitung nun reibungsloser und barrierefreier durchgeführt werden kann. Trotzdem wurden bezüglich der Datenverarbeitung Bedenken geäussert und auch im Bereich der einfachen Darstellung von Informationen und Kompatibilität mit Hilfsmitteln sahen Teilnehmende noch Verbesserungspotenzial.

Beispielsweise bei meinem Hausarzt. Wenn ich einen Termin machen möchte, dann gibt es bei der Homepage etwas, aber ich kann keine direkte Buchung machen. Ich muss entweder anrufen oder eine E-Mail schreiben. Ich bevorzuge dann das E-Mail, aber oft ist es sehr lange - ein, zwei Tage, bis ich dann eine Antwort zurückkriege. Wenn es nicht dringend ist, dann kann ich das so machen, aber wenn es dringend ist, dann [rufe ich] über die Procom Vermittlung dort an.

Teilnehmende Person mit einer Hörbehinderung

KONKRETE LEBENSBEREICHE

Unterschiede und behinderungsspezifische Herausforderungen

Menschen mit Hörbehinderungen äusserten besondere Bedenken bezüglich rein telefonbasierten Kontaktwegen. Terminvereinbarungen oder Rückrufe sind für sie oft nur mit Unterstützung möglich - dies ist somit die grösste Barriere für diese Gruppe. Sie wünschten sich gleichwertige digitale Alternativen wie Chat oder Videoassistenz, um Selbstständigkeit und Effizienz zu wahren.

Personen mit Sehbehinderungen kritisierten die Unübersichtlichkeit vieler Gesundheitsportale und fordern barrierefreie Strukturen mit Screenreader-Kompatibilität, klarer Navigation und kontrastreicher Darstellung. Menschen mit körperlicher Behinderung nannten vor allem die Unklarheit über die Barrierefreiheit medizinischer Einrichtungen als Hindernis. Sie bewerteten mehr und proaktive Informationen zu barrierefreien Angeboten als besonders hilfreich.

Teilnehmende mit Neurodivergenz hoben wiederum die Informationslast hervor und wünschen sich Zeitfenster, die speziell bspw. an sensorische Bedürfnisse angepasst sind - zum Beispiel wie das Konzept der "Stillen Stunde"[15]. Eine weitere grosse Hürde sind juristische und bürokratische Formulierungen, die nicht nur Menschen im neurodivergenten Spektrum, sondern auch Personen mit psychischen oder kognitiven Beeinträchtigungen vor Herausforderungen stellen.

Personen mit kognitiven Beeinträchtigungen empfanden die komplexe Sprache in Gesundheits- und Versicherungsinformationen als grösste Hürde und haben insgesamt grosse Schwierigkeiten im Umgang mit digitalen Gesundheitsdiensten. Sie bewerteten nahezu alle vorgeschlagenen Massnahmen als hilfreich, insbesondere zentral gespeicherte Gesundheitsdaten, Informationen in verständlicher oder Leichter Sprache und mehrere Formate wie Audio oder Videos mit Untertiteln.

Der Bereich **digitale Gesundheit** zeigt deutlich: **Technische Lösungen allein reichen nicht aus.** Zentralisierte Datensysteme, einfach verständliche medizinische Informationen, barrierefreie Terminprozesse sowie mehrere Kontaktoptionen zu Gesundheitsinstitutionen sind die wirksamsten Hebel, um Vertrauen und gleichberechtigte Teilhabe im Gesundheitswesen nachhaltig zu stärken.

---

[15] Die "Stille Stunde" bietet Menschen im Autismus-Spektrum ein reizarmes Einkaufserlebnis: ohne Musik oder Durchsagen, mit gedimmtem Licht und geschultem Personal.

KONKRETE LEBENSBEREICHE

Digitale öffentliche Services und politische Partizipation

Insgesamt empfanden Teilnehmende die **Abwicklung öffentlicher Services in digitaler Form als positiv.** So wurden bspw. Digitale Meldemöglichkeitenbeim Umzug als positiv bewertet. Dennoch gibt es einige Herausforderungen, die vor allem auf komplizierte Sprache und fehlende oder schwer auffindbare Informationen zur Barrierefreiheit zurückzuführen sind.

Top Barrieren

Nr.	Barriere	Prozentsatz der Teilnehmenden, die diese Barriere nannten
1	Die Sprache in offiziellen Informationen ist zu kompliziert	52.9%
2	Unklarheit, ob öffentliche Gebäude oder Dienste barrierefrei sind	39.2%
3	Dieselben Informationen müssen mehrfach bei verschiedenen digitalen Behördendiensten eingegeben werden	35.3%
4	Der Zugang zu Online-Diensten ist zu schwierig (zum Beispiel komplizierte Passwörter, Anmeldeverfahren)	35.3%
5	Offizielle Videos haben keine Untertitel oder Gebärdensprache	21.6%
6	Digitale Behördendienste können nicht ohne Unterstützung genutzt werden (zum Beispiel Adressänderung, Anträge)	17.6%
7	Webseiten von Behörden sind nicht mit Hilfsmitteln nutzbar	11.8%

KONKRETE LEBENSBEREICHE

Bei **Abstimmungen wurde wiederum eine Präferenz für die Papierform geäussert.** Digitale Vorgänge wurden mit komplizierten Prozessen und unklaren Informationen verbunden, was zu geringerem Vertrauen führt. Auch bezüglich des Umgangs mit Daten waren sich Teilnehmende unsicher.

Die grösste Barriere zur politischen Teilhabe allgemein, für mehr als die Hälfte der Teilnehmenden mit etwa 53%, ist die **komplizierte Sprache in offiziellen Informationen.** Diese betraf vor allem Personen mit kognitiver Beeinträchtigung, Neurodivergenz und psychischen Erkrankungen. Zudem stellten Menschen mit Behinderungen Unterschiede in der Informationslage zwischen nationalen und regionalen Ebenen fest, mit oftmals besserer Barrierefreiheit auf Bundesebene im Vergleich zu bspw. städtischen Angeboten.

[Beim Einwohnermeldeamt] Man muss vor den Schalter gehen, und es gibt fast keine digitalen Möglichkeiten, und oft sind die Schalteröffnungszeiten auch sehr knapp.

Teilnehmende Person mit einer Hörbehinderung

Auch war insbesondere für Personen mit körperlichen Behinderungen **unklar, ob öffentliche Gebäude oder Dienste barrierefrei sind.** Zudem wurde der Zugang zu Online-Diensten als schwierig eingeschätzt, unter anderem durch komplizierte Anmeldeverfahren. 35.4% der Teilnehmenden bemängelten gleichzeitig, dass **dieselben Informationen mehrfach bei verschiedenen digitalen Behördendiensten eingegeben** werden müssen. Hier wurde der Lösungsansatz ‘Einfacher Umgang mit persönlichen Daten (zum Beispiel speichern, um nicht mehrfach einzugeben)’ von 94% der Teilnehmenden als hilfreich und positiv bewertet.

KONKRETE LEBENSBEREICHE

Unterschiede und behinderungsspezifische Herausforderungen

Menschen mit **Hörbehinderungen** bemängelten insbesondere Informationsvideos zu Wahlen und Abstimmungen, die häufig keine Untertitel haben. Hierdurch ergaben sich Bedenken, ob informierte Entscheide gefällt werden können und somit letztendlich, ob die politische Teilhabe überhaupt möglich ist. Personen mit **Sehbehinderungen** wiederum stellten fest, dass die gleichen Informationen bei bestehenden Online-Lösungen oft mehrmals eingegeben werden müssen, was durch die visuelle Barriere zu einem grossen Mehraufwand führt.

Teilnehmende mit **kognitiven Behinderungen** äusserten den Wunsch nach **einfacheren Materialien, da offizielle Kommunikationen oft eine komplizierte Sprache** verwenden. Personen mit kognitiven Behinderungen haben alle aufgelisteten Instrumente, bis auf Gebärdensprache, als sehr hilfreich eingestuft. Auch Personen mit **psychischen Erkrankungen** (mit 70%) und Neurodivergenz (mit 65%) bemängelten die zu komplizierte Sprache in offiziellen Informationen.

Teilnehmende mit **chronischen Erkrankungen** störten sich zu 56% an den zu schwierigen Zugängen zu Online-Diensten, wenn beispielsweise komplizierte Anmeldeverfahren und das Merken von Passwörtern die Nutzung solcher Dienste erschweren. Personen mit **Mobilitätsbehinderungen** nannten mit 64% die Unklarheit, ob öffentliche Gebäude oder Dienste barrierefrei sind.

KONKRETE LEBENSBEREICHE

Digitale Kommunikation und Informationszugang

Die meistgenannten Barrieren im Bereich Information und Kommunikation waren **Pop-ups, automatisch startende Videos oder blinkende Inhalte,** die **60.8%** der Teilnehmenden überfordern. Besonders stark betroffen sind **Personen mit Sehbehinderung, chronischen Erkrankungen, psychischen Beeinträchtigungen und Neurodivergenz.** Bemerkenswert ist, dass 90% der Personen mit Neurodivergenz und 75% der Befragten mit chronischen Erkrankungen diese Form der Reizüberflutung als zentrale Barriere einstuften. Webseiten und digitale Plattformen sollten konsequent auf **Reizreduktion** ausgerichtet werden – etwa durch das Abschalten von Autoplay-Funktionen, den Verzicht auf blinkende Inhalte und die Implementierung einer Option „ruhiger Modus“. Diese Lösung wurde von **86% der Befragten** über alle Behinderungsformen hinweg **als hilfreich** bewertet.

Top Barrieren

Nr.	Barriere	Prozentsatz der Teilnehmenden, die diese Barriere nannten
1	Pop-ups, automatisch startende Videos oder blinkende Inhalte überfordern	60.8%
2	Keine verlässlichen oder unpassende Informationen	35.3%
3	Die Sprache ist zu kompliziert	33.3%
4	Videos haben keine Untertitel oder Alternativen zum Hören (zum Beispiel Audioversionen)	27.5%
5	Kein Zugang zu lokalen Nachrichten in einem barrierefreien Format (zum Beispiel Newsletter, barrierefreie PDFs, Audioaufnahme)	11.8%
6	Webseiten oder Newsportale funktionieren nicht mit Hilfsmitteln (zum Beispiel Screenreader)	3.9%

KONKRETE LEBENSBEREICHE

Der Zugang zu Informationen und die digitalen Kommunikationsmöglichkeiten wurden **insgesamt als eine positive Entwicklung** empfunden. Gleichzeitig stellten Teilnehmende fest, dass es bei fehlender Barrierefreiheit besonders schwierig sein kann, die richtigen Informationen zu finden (35.3% benannten dies). Besonders häufig wurde dies von Personen mit körperlichen Behinderungen (57%) genannt, für die Informationen zu barrierefreien Orten und Dienstleistungen oft schwer auffindbar oder unvollständig sind. Die Einführung von **Hilfsmitteln und Kennzeichnungen für verlässliche Informationen** wurde von **82% der Befragten** als wirksam bewertet. Dies kann über einheitliche Symbole („verifiziert“, „barrierefrei geprüft“) oder Filterfunktionen erfolgen, die den Zugang zu relevanten Inhalten erleichtern.

Wo oft schnelle Reizüberflutung ist, sodass man keine Möglichkeit zum Folgen hat. Ich bevorzuge es minimalistischer.

Teilnehmende Person mit chronischer Erkrankung und psychischer Behinderung

Für rund **ein Drittel** der Befragten sei allgemein die **Sprache oft zu kompliziert** – sie erschwert das Verständnis und führt zu Unsicherheit im Umgang mit digitalen Inhalten. Diese Barriere wurde besonders von **Personen mit kognitiven Beeinträchtigungen** genannt. Eine **klare und einfache Sprache** wurde von **82%** der Befragten als hilfreiche Lösung bewertet. Digitale Inhalte sollten konsequent einfach, verständlich und klar aufgebaut sein. Für Menschen mit kognitiven Behinderungen sind ausgewählte Informationen zusätzlich in Leichter Sprache sinnvoll.

KONKRETE LEBENSBEREICHE

Unterschiede und behinderungsspezifische Herausforderungen

Teilnehmende mit **psychischen Behinderungen** bemängelten insbesondere die Reizüberflutung im digitalen Raum, beispielsweise durch automatisch abspielende Videos oder fehlende Übersichtlichkeit. **Personen mit Neurodivergenz** bewerteten die Reduktion von Reizen mit einem durchschnittlichen **Nutzwert von 3.9/4 Punkten.**

27.5% der Befragten nannten **fehlende Untertitel oder Audioversionen** als Barriere. Diese Hürde betrifft vor allem **Personen mit Hörbehinderung,** die dadurch zentrale Informationen nicht wahrnehmen können. Videos und Audioinhalte sollten systematisch mit Untertiteln, Audiodeskriptionen und Textalternativen versehen werden. Diese Anforderung entspricht den WCAG-2.2-Standards und erhöht die Zugänglichkeit für ein breites Spektrum von Nutzenden – nicht nur für Menschen mit Hörbehinderung, sondern auch für alle, die Inhalte in lauter Umgebung konsumieren.

Menschen mit **kognitiven Behinderungen** empfanden es teils als **schwierig, zwischen vertrauenswürdigen und nicht vertrauenswürdigen Informationen zu unterscheiden.** Klare und einfache Sprache, kombiniert mit Hilfsmitteln und Kennzeichnungen verlässlicher Informationen, gehörten mit je 82% positiver Bewertung zu den drei wirksamsten Lösungen.

Während die Leichte oder einfache Sprache insbesondere Menschen mit **kognitiven und psychischen Einschränkungen** unterstützt, verbessert die **Informationskennzeichnung** vor allem die Orientierung für **neurodivergente und mobilitätseingeschränkte Personen.** Organisationen sollten Richtlinien für barrierefreie Kommunikation entwickeln, Schulungen für Content-Verantwortliche anbieten und regelmässige **Nutzerfeedback-Tests** durchführen, um kontinuierliche Verbesserung sicherzustellen.

KONKRETE LEBENSBEREICHE

Digitale Freizeit

Die grösste Barriere im Bereich Freizeit und Kultur ist der **mangelnde Zugang zu klaren und verständlichen Informationen über Barrierefreiheit.** Fast **die Hälfte der Befragten** berichtete, dass Angaben zu Rollstuhlzugang, Gebärdensprache, Leichter Sprache oder Blindenleitsystemen fehlend oder schwer auffindbar sind. Besonders betroffen sind Personen mit **körperlicher Behinderung, Neurodivergenz und chronischen Erkrankungen** – unter ihnen nannten 86% der Befragten dies als grösste Hürde.

Top Barrieren

Nr.	Barriere	Prozentsatz der Teilnehmenden, die diese Barriere nannten
1	Keine oder schlecht auffindbare Informationen zur Barrierefreiheit (zum Beispiel Rollstuhlzugang, Gebärdensprache, Leichte Sprache, Infos in Brailleschrift, Weg nicht gefunden, da die Wegbeschreibung nicht zugänglich oder verständlich war…)	49.0%
2	Der digitale Buchungs- oder Informations-Prozess ist nicht verständlich oder überfordernd	43.1%
3	Online-Buchung ist zu kompliziert oder nicht barrierefrei	33.3%
4	Verpasste Veranstaltungen, weil ich nicht wusste, ob der Ort barrierefrei ist	31.4%
5	Verpasste Kulturangebote, weil Informationen nicht zugänglich oder verständlich waren	29.4%
6	Kultur-Inhalte sind nicht zugänglich, da Untertitel oder Audiodeskription fehlt (zum Beispiel bei Filmen, Ausstellungen)	25.5%
7	Freizeit-Apps oder Webseiten (z.B. Kino, Museum) funktionieren nicht mit Hilfsmitteln	21.6%

KONKRETE LEBENSBEREICHE

Die Folgen sind deutlich: rund ein Drittel der Befragten gab an, **Veranstaltungen oder Kulturangebote nicht besucht zu haben,** weil Informationen zur Zugänglichkeit **nicht vorhanden oder unverständlich** waren. Die am häufigsten gewünschte Massnahme ist daher, Barrierefreiheitsinformationen klar, einheitlich und sichtbar auf Event-Webseiten bereitzustellen – ergänzt durch inklusive Mitteilungen über verschiedene Kanäle wie Newsletter in Klartext oder Audioformaten[16].

Ein weiteres zentrales Hindernis in der digitalen Freizeitgestaltung ist die **Überforderung durch komplexe Buchungs- und Informationsprozesse. 43% der Befragten** empfanden diese als unverständlich oder zu aufwändig. Schwierigkeiten bei Online-Ticketkäufen oder beim Navigieren auf Webseiten führen häufig dazu, dass Veranstaltungen ganz gemieden werden. Teilnehmende beschrieben fehlende Struktur, unklare Navigation und Reizüberflutung als besonders belastend – vor allem für Personen mit kognitiven Einschränkungen, psychischen oder chronischen Krankheiten. Einige bevorzugen deshalb digitale Plattformen mit klaren Strukturen, wie Netflix oder YouTube, wo Barrierefreiheit (z. B. Untertitel, einfache Bedienung) bereits etabliert ist.

Es gibt wenige Kinos [...], wo man dann seine Kopfhörer einstecken konnte, und so hatte man den Sound vom Kino direkt in die Hörgeräte.

Teilnehmende Person mit einer Hörbehinderung

Über die rein technische Zugänglichkeit hinaus zeigen die Daten deutliche **Defizite in der inklusiven Gestaltung und Sensibilisierung von Kulturinstitutionen.** Rund 30% der Rückmeldungen betonten, dass **digitale Angebote nicht inklusiv gestaltet** seien – etwa durch fehlende Untertitel, Gebärdensprachvideos, Leichte Sprache oder visuelle Orientierungshilfen. Dies erschwert insbesondere Menschen mit kognitiven, Seh- und Hörbeeinträchtigungen den Zugang zu kulturellen Angeboten.

[16] Diese Lösung erhielt die höchste Bewertung (Ø 3.15 / 4) über alle Gruppen hinweg.

KONKRETE LEBENSBEREICHE

Gleichzeitig wurde betont, dass nicht alle Freizeitangebote vollständig digitalisiert werden sollten: **menschliche Unterstützung und analoge Alternativen** bleiben für viele essenziell. Vereinfachte Schritt-für-Schritt-Buchungen, klare Sprache und übersichtliche Navigation gehörten zu den meistgenannten Verbesserungsvorschlägen. Die Integration solcher inklusiven Elemente[17] wurde hoch bewertet und zählt zu den meistgenannten Verbesserungsvorschlägen.

Gleichzeitig forderten **75% der Befragten** gezielte **Schulungen und Sensibilisierungsmassnahmen** für Mitarbeitende, um Barrierefreiheit konsequent in der digitalen Kulturvermittlung zu verankern. Trainings zu digitaler Barrierefreiheit und Inklusion[18] galten dabei als eine der wirksamsten Massnahmen, um nachhaltige Verbesserungen im Kulturbetrieb zu erzielen.

<u>Unterschiede und behinderungsspezifische Herausforderungen</u>

Auch für Menschen mit körperlichen Behinderungen ist der **mangelnde Zugang zu klaren Informationen über Barrierefreiheit** die zentrale Hürde. Rund **ein Drittel der Befragten (33%)** berichtete, kulturelle Angebote nicht wahrgenommen zu haben, weil Zugänglichkeitsinformationen fehlten oder unverständlich waren. Besonders häufig fehlten Angaben zu Rollstuhlzugang, barrierefreien Toiletten oder Hilfsangeboten.

Menschen mit Hörbehinderungen nannten **fehlende Untertitel und Alternativen zu Audioguides** als zentrale Barrieren, insbesondere in Kinos und St. Galler Museen. Diese Lücken schränken die kulturelle Teilhabe erheblich ein. Gleichzeitig wurden bestehende inklusive Angebote – etwa Kinos mit direkter Tonübertragung in Hörgeräte oder Konzerte mit Gebärdensprachbegleitung – als vorbildlich und besonders wirkungsvoll hervorgehoben.

Für Personen mit **psychischen Erkrankungen** stellten **digitale Buchungs- und Informationsprozesse** die grösste Hürde dar. 60% dieser Zielgruppe empfanden die Online-Buchung als zu aufwendig oder überfordernd. Vereinfachte, klar strukturierte Buchungssysteme mit Schritt-für-Schritt-Anleitungen und verständlicher Sprache wurden als entscheidende Verbesserungsmöglichkeiten genannt.

---

[17] Diese Lösung erhielt eine überdurchschnittliche Bewertung mit Ø2.7 / 4.
[18] Diese Lösung erhielt eine überdurchschnittliche Bewertung mit Ø 3.05 / 4.

KONKRETE LEBENSBEREICHE

Teilnehmende mit **kognitiven Behinderungen** gehörten zu den Gruppen mit den **grössten strukturellen Hürden.** Für sie sind sowohl der Zugang zu Informationen als auch die Nutzung digitaler Systeme herausfordernd. Sie bewerteten alle vorgeschlagenen Massnahmen – von klaren Barrierefreiheitsinformationen auf Webseiten über barrierefreie Ticketsysteme (Screenreader, Tastaturnavigation, Zoomfunktionen) bis hin zu Untertiteln, Audiodeskriptionen und inklusiven Mitteilungen über verschiedene Kanäle (klare Struktur, Sprache und klares Format) – als hilfreich und notwendig.

Personen mit Neurodivergenz und solchen mit chronischen Erkrankungen erlebten komplexe digitale Prozesse und überladene Informationssysteme als besonders belastend. Auch sie profitieren von einfach strukturierten, klar formulierten Online-Angeboten, die Reizüberflutung vermeiden und Orientierung erleichtern.

Zusammenfassend zeigt sich, dass fehlende Informationen über Barrierefreiheit, komplexe digitale Buchungssysteme und mangelnde inklusive Gestaltung die zentralen Hindernisse für kulturelle Teilhabe bilden. Entscheidend sind klare, sichtbare Zugänglichkeitsinformationen, einfach strukturierte Online-Prozesse und geschulte Kulturinstitutionen, die Barrierefreiheit als Standard verankern.

HANDLUNGS-EMPFEHLUNGEN

1. Sensibilisierung von Gesellschaft, Organisationen und Führungskräften

2. Transparente Übersicht über Barrierefreiheit von Angeboten schaffen

3. Klare Standards zur technischen Barrierefreiheit verbindlich umsetzen

4. Zwei-Sinnes-Prinzip und parallele Kommunikationskanäle sicherstellen

5. Einfache, klare und barrierefreie Kommunikation als Standard etablieren

6. Digitale Prozesse möglichst vereinfachen

7. Kompatibilität mit Hilfsmitteln sicherstellen

8. Zentralisiertes und vertrauenswürdiges Datenmanagement herstellen

9. Menschliche Ansprechpersonen als Ergänzung bereitstellen

10. Reizüberflutung konsequent reduzieren

11. Einheitliche, interoperable und reduzierte Tool-Landschaften schaffen

HANDLUNGS-EMPFEHLUNGEN

1. Sensibilisierung von Gesellschaft, Organisationen & Führungskräften

Warum?

Über alle Behinderungsformen hinweg war die wichtigste Rückmeldung der Teilnehmenden, dass **Barrierefreiheit im digitalen Raum zu selten mitgedacht wird.** Häufig genannte Barrieren wie fehlende Screenreader-Kompatibilität, sensorische Überlastung oder unübersichtliche Prozesse zeigen einen grundlegenden Awareness-Gap. Zusätzlich wurde betont, dass Stigmatisierung und Unsicherheit im Umgang mit Behinderungen die Suche nach Lösungen erschweren – insbesondere in den Bereichen **Arbeit, Kultur, Behörden, Transport, Bildung und Gesundheit.**

Was tun?

- **Bestehende Prozesse,** Produkte und Dienstleistungen auf Barrierefreiheit **überprüfen.**
- **Führungskräfte** und Mitarbeitende gezielt zu inklusivem Design, Stigma und angemessenem Umgang mit verschiedenen Behinderungsformen **schulen.**
- Barrierefreiheit als festen Prozessschritt in Konzeption, Beschaffung, Design und Testing verankern.
- **Interne und externe Qualitätsrichtlinien** um verbindliche Accessibility-Kriterien erweitern (inkl. KPIs).
- Inklusion als wirtschaftlichen und organisatorischen Vorteil kommunizieren (Effizienz, grössere Nutzergruppen, weniger Supportaufwand).

HANDLUNGS-EMPFEHLUNGEN

2. Transparente Übersicht über Barrierefreiheit von Angeboten schaffen

Warum?

Fehlende Informationen zur Zugänglichkeit waren eine der meistgenannten und bedeutendsten Hürden – besonders in den Bereichen **Freizeit/Kultur, Transport, Gastronomie/Hotels, Öffentliche Dienste und Arbeit.** Nutzende wissen oft nicht, ob ein Angebot nutzbar ist und vermeiden es entsprechend lieber, als vor Ort auf Barrieren zu stossen. Hierdurch entstehen zahlreiche Bereiche, bei denen das Fehlen von eigentlich einfach verfügbaren Informationen zu gesellschaftlichen Ausschluss führt.

Was tun?

- **Barrierefreiheitsinformationen auf Webseiten** zentral, klar und einfach gekennzeichnet aufführen.
- **Verfügbarkeit und Kompatibilität von Hilfsmitteln kennzeichnen** und früh in der Navigation etablieren - durch einheitliche Symbole (z. B. Screenreader-geeignet, reizarmer Modus möglich).
- **Informationen up to date halten** - wo möglich Echtzeit-Updates bspw. zu defekten Liften und verfügbaren Informationen zeitnah kommunizieren
- Community-Ratings oder Zertifizierungen für Barrierefreiheit als Vertrauenszeichen etablieren.

HANDLUNGS-EMPFEHLUNGEN

3. Klare Standards zur technischen Barrierefreiheit verbindlich umsetzen

Warum?

Fehlende Screenreader-Kompatibilität, mangelnde Alternativtexte, schlechte Kontraste, fehlende Untertitel oder unzugängliche Dokumente wurden als **zentrale Barrieren** insbesondere bei **Seh-, Hör- und Mobilitätseinschränkungen** identifiziert. Diese betreffen jegliche digitalen Formate wie bspw. **Websites, Apps, Dokumente, Self-Checkouts, Ticketautomaten** und **Formulare.**

Was tun?

- **Barrierrefreiheitsstandards WCAG 2.2 verpflichtend anwenden** für alle digitalen Angebote.
- **Screenreader-Kompatibilität** sicherstellen, Alternativtexte einführen und Untertitel & Audiodeskription für alle Videos bereits im Gestaltungsprozess einbauen.
- **Tastaturnavigation** implementieren.
- **Barrierefreie PDFs und Dokumente** als Standard.

HANDLUNGS-EMPFEHLUNGEN

4. Zwei-Sinnes-Prinzip & parallele Kommunikationskanäle sicherstellen

Warum?

Viele Barrieren entstehen, weil Informationen oder Services nur über **einen einzigen Kanal** verfügbar sind, was besonders problematisch für **hör-, seh-, kognitiv- und neurodivergent** beeinträchtigte Menschen ist. So haben beispielsweise Teilnehmende mit Sehbehinderungen den Wunsch nach telefonischen Auskunftsmöglichkeiten nebst online Portalen geäussert, währenddessen für Menschen mit Hörbehinderungen schriftliche Möglichkeiten notwendig sind. Diese Empfehlung wurde besonders häufig in den Bereichen **Gesundheit, Transport, Arbeit** und **Behörden** genannt, ist jedoch ein universelles Prinzip der Barrierefreiheit.

Was tun?

- **Informationen** müssen immer **in mindestens zwei Sinnesformaten zugänglich** sein: bspw. Text + Audio, Schrift + Video, Bild + Bildbeschreibung die mit Screenreadern kompatibel ist.
- Auch **Kontaktmöglichkeiten** müssen in mehreren, komplementären Formaten möglich sein: online + telefonisch, persönlich vor Ort + Chat, E-Mail + Telefon.

HANDLUNGS-EMPFEHLUNGEN

5. Einfache, klare und barrierefreie Kommunikation als Standard etablieren

Warum?

Die **Informationslast und Komplexität** der Informationen im digitalen Raum wurde insbesondere von **kognitiv, psychisch** und **chronisch** beeinträchtigten sowie **neurodivergenten** Personen als wichtige Einschränkung genannt. Über alle Lebensbereiche hinweg seien Formulierung schwierig, Informationen unübersichtlich strukturiert und dargestellt und Barrierefreiheit nicht gegeben.

Was tun?

- Alle wichtigen **Inhalte in klarer, einfacher Sprache formulieren.**
- **Informationsstrukturen möglichst einfach aufsetzen,** z.B., indem zentrale Informationen durch eine klare Navigation[19] schnell auffindbar sind.
- Inhalte sollten, wo möglich, zusätzlich in **Leichter Sprache und Gebärdensprache** angeboten werden, da diese für die jeweiligen Zielgruppen oft die Hauptkommunikationsform darstellen.
- Mitarbeitende und Führungskräfte für die **Wichtigkeit von einfacher Kommunikation schulen.**

[19] Die Verschachtelung von Webseiten mit einer klaren Wasserfall-Struktur wurde beispielsweise von neurodivergenten Personen als hilfreich erachtet, wobei gleichzeitig auf die Barrierefreiheit für Personen die die Tastaturnavigation nutzen geachtet werden muss.

HANDLUNGS-EMPFEHLUNGEN

6. Digitale Prozesse möglichst vereinfachen

Warum?

Komplexität und zu viele Prozessschritte bilden eine der häufigsten Barrieren – besonders für **neurodivergente** Menschen sowie jene mit **kognitiven** und **psychischen Behinderungen oder chronischen** Krankheiten. Dabei sollten insbesondere für die jeweiligen Lebensbereiche zentrale Prozesse einfach gestaltet werden, ob Arztbuchung im Gesundheitswesen, Restaurantbuchungen in der Freizeit oder digitale Arbeitsschritte.

Was tun?

- **Prozesse auf 2 bis 3,** maximal 5 verständliche Schritte **reduzieren.**
- **Lösungen gemeinsam mit Betroffenen erarbeiten** und die grössten Handlungsfelder so priorisieren und abarbeiten.
- **Orientierungshilfen** wie klare Navigation, Fortschrittsanzeigen, Schritt-für-Schritt-Führung **zur Verfügung stellen.**
- **Unnötige Optionen entfernen** und Fehlermeldungen klar und verständlich formulieren.
- Formulare automatisch prüfen und bei fehlerhaften Eingaben gezielte Hilfen anzeigen.

HANDLUNGS-EMPFEHLUNGEN

7. Kompatibilität mit Hilfsmitteln sicherstellen

Warum?

Insbesondere Menschen mit Sehbehinderungen **nannten in fast allen Lebensbereichen die fehlende Kompatibilität digitaler Lösungen mit Hilfsmitteln** (z. B. Screenreader, siehe auch Empfehlung 3) als eine der Hauptbarrieren. Doch auch die Kompatibilität mit verschiedenen Softwares, Vergrösserungsmöglichkeiten oder der Tastatursteuerung wurde in vielen Fällen als mangelhaft hervorgehoben, was die Teilhabe für verschiedene Gruppen bedeutend einschränkt.

Was tun?

- **Webseiten auf Kompatibilität mit Hilfsmitteln** überprüfen
- Online Informationen zu Hilfsmitteln klar kennzeichnen
- **Kernprozesse** (bspw. Anmeldung, Navigation) gemeinsam mit Menschen mit Behinderungen **analysieren,** um die Anbindung der wichtigsten Hilfsmittel zu identifizieren
- **Alternative Kommunikationswege** (siehe Empfehlung 3) anbieten, um Unterstützung in Problemfällen anbieten zu können

HANDLUNGS-EMPFEHLUNGEN

8. Zentralisiertes und vertrauenswürdiges Datenmanagement herstellen

Warum?

Besonders in den Bereichen **Gesundheit, Behörden** und **Arbeit** wurde die **wiederholte Dateneingabe als belastend benannt.** Die mehrmalige Eingabe von Daten bspw. im Austausch mit verschiedenen Ärzten oder auch bei öffentlichen Verwaltungsprozessen wurde insbesondere aufgrund der teils fehlenden Barrierefreiheit als sehr umständlich wahrgenommen. Gleichzeitig war hohe Transparenz über Datenverwendung und Sicherheit der Datenspeicherung ein vielfach erwähntes Anliegen.

Was tun?

- Einführung eines **zentralen Benutzerkontos mit Möglichkeit der einmaligen Eingabe von Kerndaten** über verschiedene Prozesse hinweg.
- Sicherstellung der **Barrierefreiheit des Datenmanagement,** sodass bspw. Gesundheitsdaten zentral und einfach verwaltet werden können und durch Einverständnis der Nutzenden mit relevanten Organisationen geteilt werden.
- **Transparenz und klare Erklärungen, wie Daten genutzt werden** und wie sie gespeichert sowie ggf. verbreitet werden.

HANDLUNGS-EMPFEHLUNGEN

9. Menschliche Ansprechpersonen als Ergänzung bereitstellen

Warum?

Viele Teilnehmende gaben an, menschliche Ansprechpersonen über rein digitale Wege in verschiedenen Situation zu bevorzugen. Insbesondere bei komplizierten Fragestellungen in den Bereichen **Transport, Gesundheit, Kultur** und bei komplexen **Behördendiensten** wurde die Möglichkeit eines klärenden Gesprächs als hilfreich und vertrauenerweckend beschrieben.

Was tun?

- Auch bei fortschreitender Digitalisierung **wo möglich menschliche Ansprechwege zur Verfügung stellen** - beispielsweise telefonisch, per Chat oder vor Ort.
- **Ansprechpersonen bzgl. der verschiedenen Bedürfnisse** von Menschen mit Behinderungen schulen, um Barrierefreiheit und schnelle Lösungsfindung zu gewährleisten.
- Zugang zu **menschlichen Unterstützungsmöglichkeiten,** insbesondere im öffentlichen Verkehr oder im Gesundheitswesen, klar kennzeichnen und relevante Informationen zugänglich machen.

HANDLUNGS-EMPFEHLUNGEN

10. Reizüberflutung konsequent reduzieren

Warum?

Reizüberlastung im digitalen Raum wurde besonders von Menschen mit **Neurodivergenz, psychischen Erkrankungen, chronischer Erschöpfung** und **Sehbehinderungen** als starke digitale Barriere bezeichnet. Sie betrifft quasi alle digitalen Systeme, ob Webseiten, Apps, Arbeitstools, Gesundheitsportale und Ticket-/Check-out-Systeme. Reizüberflutung führt dabei für viele Nutzende zu Verwirrung, langsameren Verarbeitungszeiten oder durch Ablenkung gar einer Verunmöglichung der Nutzung

Was tun?

- **Einfache und klare Gestaltung** von digitalen Angeboten, die sich auf das Wesentliche beschränken und sowohl in der Darstellung wie auch der Informationsmenge möglichst minimalistisch gehalten sind.
- Kontrastchecks, klare Layouts und die **Reduktion visueller Ablenkungen** konsequent bei digitalen Lösungen umsetzen.
- Wenn möglich **keine automatischen Pop-ups,** Animationen oder Video-Autoplay auf Webseiten einbauen.
- Wo möglich **„Ruhiger Modus“**/Barrierefrei-Modus (weniger Farben, keine Animationen, mehr Struktur) einführen.

HANDLUNGS-EMPFEHLUNGEN

11. Einheitliche, interoperable & reduzierte Tool-Landschaften schaffen

Warum?

Die Überforderung durch zu viele Tools wurde besonders im **Arbeitsumfeld,** aber auch in **Behördenportalen** genannt. Neurodivergente, psychisch belastete und kognitiv beeinträchtigte Menschen sind besonders betroffen.

Was tun?

- Tools konsolidieren: weniger Programme, klarere Strukturen.
- Einheitliche UX-Guidelines (Navigation, Begriffe, Farben, Bedienlogik).
- Schulungen und Onboarding für neue Tools.
- Systeme so gestalten, dass sie vorhersehbar sind (Repeatable UI Patterns).

HANDLUNGS-EMPFEHLUNGEN

Alle Handlungsempfehlungen auf einen Blick

Sensibilisierung: Angebote auf Barrierefreiheit prüfen, Führungskräfte entsprechend schulen, Barrierefreiheit von Anfang an integrieren.

Transparenz: Hinweise zur Barrierefreiheit klar kennzeichnen, Hilfsmittel kennzeichnen, Informationen stets aktuell halten.

Technische Standards: WCAG 2.2 anwenden, Alternativtexte, Untertitel und Screenreader bereitstellen, Tastaturnavigation bieten.

Zwei-Sinnes-Prinzip: Informationen immer in zwei Formaten (z.B. Text und Audio) anbieten, unterschiedliche Kontaktwege ermöglichen.

Einfache Kommunikation: Klar und einfach schreiben, übersichtliche Struktur, Leichte Sprache und Gebärdensprache (z.B. in Videos) ergänzen.

Prozesse vereinfachen: Nötige Schritte (z.B. bei Registrierungen) reduzieren, Orientierungshilfen bieten, Fehlermeldungen klar formulieren.

Hilfsmittel: Plattformen und Dokumente auf Kompatibilität testen, Kernprozesse gemeinsam mit Betroffenen auf Barrierefreiheit prüfen.

Zentrales Datenmanagement: Mehrfache Dateneingaben (soweit umsetzbar) reduzieren, barrierefreies, transparentes Datenhandling.

Menschliche Ansprechpersonen: Persönliche Kontaktmöglichkeiten sichern, Mitarbeitende entsprechend schulen.

Reizreduzierte Gestaltung: Minimalistisch designen, auf Pop-ups oder Autoplay-Funktionen verzichten, reizarmen Modus anbieten.

Tool-Landschaft vereinheitlichen: Tools reduzieren, klare Strukturen schaffen, konsistente Design- und Bedienstandards nutzen.

AUSBLICK UND SCHLUSS

Der **digitale Raum ist für Menschen mit Behinderungen immer noch nicht barrierefrei,** doch digitale Technologien haben das Potenzial, das Leben von Menschen mit Behinderungen und chronischen Krankheiten bedeutend zu verbessern. Hierzu bedarf es jedoch einer Vielzahl an **Lösungen, die jeweils auf die unterschiedlichen Behinderungsformen abgestimmt sind.** Teilnehmende betonten, dass es ihnen um pragmatische Lösungen und Optionen gehe, damit sie wenigstens die Möglichkeit zur Gleichstellung erhalten. Hierzu bedarf es vor allem einem **verbesserten gesellschaftlichen Bewusstsein, insbesondere bei Entscheidungsträgern,** für Inklusion und für die Bedürfnisse von Menschen mit Behinderungen.

Die Ergebnisse der Fokusgruppen wurden bei der **Fachtagung «E-Accessibility»** am Tag der digitalen Inklusion, organisiert von der Allianz Digitale Inklusion Schweiz, am 21. November 2024 zusammen mit dem EBGB vor mehreren relevanten Stakeholdern präsentiert. Dieser vollständige Bericht wurde am darauffolgenden Tag der digitalen Inklusion am 21. November 2025 veröffentlicht und an Entscheidungsträger weitergetragen.

Die Verbreitung erfolgte einerseits über die Veranstaltung der **Allianz Digitale Inklusion Schweiz,** andererseits im Nachgang durch die direkte Ansprache relevanter kantonaler, städtischer und kommunaler Stellen. Zudem ist geplant, bis ins nächste Jahr hinein eine **Medienkampagne zur Zugänglichkeit im digitalen Raum** mit den Kernerkenntnissen dieser Studie zu lancieren.

Symbolbilder: Canva

Boryana Milova
Head of Product

Emma N.
Operations

Yves Hoffmann
Head of Strategy

Janine Sennhauser
Kommunikation

Projekt unter der Schirmherrschaft von

Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Eidgenössisches Büro für die Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen EBGB

Weitere Informationen und Kontakt

EnableMe Insights
Oberer Graben 3
9000 St.Gallen
umfragen@enableme.org
www.enableme.ch/insights

ANHANG: ZUSATZDOKUMENTE

EnableMe Insights EBGB Validierungs-Umfrage

A. Standard-Umfrage

Willkommen zur EnableMe Insights Umfrage!

Diese Umfrage wird von EnableMe gemeinsam mit dem Eidgenössischen Büro für die Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen (EBGB) im Kanton St. Gallen durchgeführt. Ziel ist es, die wichtigsten digitalen Barrieren und Bedürfnisse von Menschen mit Behinderungen und chronischen Krankheiten besser zu verstehen.

Deine Antworten helfen, digitale Angebote, Dienste und Regelungen künftig inklusiver und zugänglicher zu gestalten – im öffentlichen wie im privaten Bereich.
Alle Angaben sind anonym und werden vertraulich behandelt.

Dauer: ca. 20–30 Minuten

2.1 Arbeit und Beschäftigung

1. Was fällt dir als Erstes ein, wenn du an digitale Barrieren in deinem Arbeitsalltag oder bei der Jobsuche denkst? (Freitextfeld)

2. Welche digitalen Barrieren erlebst du im Arbeitskontext? (Mehrfachauswahl möglich)

- Überfordernd viele Tools und Plattformen
- Komplizierte Sprache in digitalen Tools oder Mails
- Angst vor Nachteilen, falls ich meine Behinderung anspreche
- Bewerbungsgespräch – Plattform / Methoden waren nicht barrierefrei
- Informationsverteilung ist nicht barrierefrei (z.B. via Bilder oder Videos ohne Alternativ-Text)
- Arbeits-Tools (z.B. für Homeoffice, HR- oder Lohnsysteme, Schulungs- oder Einführungsvideos) passen nicht zu meinen Bedürfnissen/sind nicht barrierefrei
- Andere: _____

3. Wie hilfreich wären die folgenden Lösungen? (Bewertung: 1 = gar nicht hilfreich bis 4 = sehr hilfreich)

- Tools inkl. Dokumente barrierefrei (bspw. Mit Screenreader oder Sprachsteuerung) nutzbar machen
- Einfache Sprache in interner Kommunikation und Systemen
- Untertitel oder Transkripte für Schulungsvideos
- Behinderung vertraulich angeben können – mit Unterstützung
- Persönliche digitale Anpassungen (z. B. Software, Eingabehilfen)
- Andere: _____

4. Gibt es eine weitere Lösung, die dein aktueller oder zukünftiger Arbeitgeber oder eine Jobplattform umsetzen sollte, um digitale Barrierefreiheit zu verbessern? (Freitextfeld)

ANHANG: ZUSATZDOKUMENTE

2.2 Bildung und Lernen

1. Was fällt dir als Erstes ein, wenn du an digitale Barrieren in der Schule, an der Uni oder in anderen Lernumgebungen denkst? (Freitextfeld)

2. Was sind die grössten digitalen Barrieren für dich in diesem Bereich? (Mehrfachauswahl möglich)

- Lernmaterialien waren nicht barrierefrei (z. B. kein Screenreader, keine Audio-Version)
- Online-Lernplattformen waren schwer bedienbar oder unübersichtlich (z.B. zu viele Informationen)
- Teilnahme am Online-Unterricht war schwierig (z.B. wegen fehlender Untertitel oder Gebärdensprache)
- Komplizierte Sprache in Lerninhalten oder Mitteilungen
- Prüfungen oder Tools nicht barrierefrei (nur mit Hilfe nutzbar)
- Schwierigkeiten bei der Kommunikation mit Lehrpersonen oder anderen Schülern (z. B. über Chat, Foren)
- Fehlende technische Unterstützung oder Anleitung, fehlende Aufklärung zu digitalen Hilfsmitteln
- Anderes: _____

3. Wie hilfreich wären folgende Lösungen für dich? (Bewertung: 1 = gar nicht hilfreich bis 4 = sehr hilfreich)

- Lernmaterialien kompatibel mit Hilfsmitteln machen (z. B. Screenreader, Audio)
- Untertitel, Transkripte und Gebärdensprache für Online-Unterricht und Videos bereitstellen
- Einfache Sprache in Lerninhalten und Anleitungen nutzen
- Unterstützung bei der Nutzung digitaler Plattformen (z. B. Tutorials, Helpdesk)
- Barrierefreie und inklusive Kommunikationstools (z. B. Chat, Foren) sicherstellen
- Prüfungen in alternativen Formaten ermöglichen (z. B. mehr Zeit, mündlich, einfaches Layout)
- Klare Infos zu verfügbaren Hilfsmitteln und Unterstützungsangeboten geben
- Andere: _____

4. Gibt es eine weitere Lösung, die du dir wünschst, damit digitale Bildung für dich besser zugänglich wird? (Freitextfeld)

ANHANG: ZUSATZDOKUMENTE

2.3 Gesundheit und digitale Gesundheitsdienst

1. Was fällt dir als Erstes ein, wenn du an digitale Barrieren beim Zugang zu Gesundheitsdiensten oder Gesundheitsinfos im Internet denkst? (Freitextfeld)

2. Was sind die grössten digitalen Barrieren für dich in diesem Bereich? (Mehrfachauswahl möglich)

- Online-Terminbuchung war nicht barrierefrei oder zu umständlich
- Webseiten oder Apps waren nicht mit Hilfsmitteln (z. B. Screenreader) nutzbar
- Es gab keine Alternativen zum Telefonieren, was für mich nicht möglich oder unangenehm war
- Ich musste meine medizinischen Infos mehrfach wiederholen – kein zentrales System
- Gesundheitsinfos waren zu kompliziert oder nicht auf meine Bedürfnisse angepasst
- Ich erhielt wichtige Infos verspätet, weil der Kontaktweg nicht barrierefrei war
- Kein Zugang zu Telemedizin wegen fehlender Barrierefreiheit (z. B. Untertitel, visuelle Hilfen, unübersichtliche Oberfläche)
- Digitale Gesundheitsangebote waren überfordernd oder unübersichtlich strukturiert
- Anderes: _____

3. Wie hilfreich wären folgende Lösungen für dich? (Bewertung: 1 = gar nicht hilfreich bis 4 = sehr hilfreich)

- Gesundheitsdaten zentral digital speichern und wiederverwenden können
- Alternative Terminbuchung (z. B. per E-Mail oder barrierefreies Online-Formular)
- Gesundheitsinfos in einfacher Sprache und verschiedenen Formaten (z. B. Audio, Video mit Untertiteln/Gebärdensprache, Zusammenfassungen)
- Webseiten und Tools mit Hilfsmitteln nutzbar machen (z. B. Screenreader, Spracheingabe)
- Barrierefreiheit bei Telemedizin und Notfällen (z. B. Untertitel, grosse Schrift, einfache Bedienung, zusätzliche Kontaktwege)

4. Gibt es eine weitere Lösung, die du dir von Spitälern, Arztpraxen oder Gesundheitsplattformen wünschst, um digitale Barrieren abzubauen? (Freitextfeld)

ANHANG: ZUSATZDOKUMENTE

2.4 Öffentliche Dienste und politische Teilhabe

1. Was fällt dir als Erstes ein, wenn du an digitale Barrieren im Kontakt mit Behörden oder bei politischer Teilhabe denkst? (Freitextfeld)

2. Was sind die grössten digitalen Barrieren für dich in diesem Bereich? (Mehrfachauswahl möglich)

- Ich konnte offizielle Infos (z. B. zu Wahlen oder Leistungen) nicht verstehen – die Sprache war zu kompliziert
- Offizielle Videos (z. B. zu Wahlen, Formularen) hatten keine Untertitel oder Gebärdensprache
- Webseiten von Behörden waren nicht mit Hilfsmitteln (z. B. Screenreader) nutzbar
- Ich musste dieselben Infos bei verschiedenen digitalen Behördendiensten mehrfach eingeben
- Ich wusste nicht, ob öffentliche Gebäude oder Dienste barrierefrei sind
- Der Zugang zu Online-Diensten war wegen komplizierter Logins oder Sicherheitsverfahren schwierig
- Ich konnte digitale Behördendienste nicht ohne Unterstützung nutzen (z. B. Adressänderung, Anträge)
- Die Kontaktmöglichkeiten (z. B. nur Telefon) waren für mich nicht zugänglich
- Es ist unübersichtlich und schwierig, herauszufinden, wo ich mein Anliegen klären kann
- Anderes: _____

3. Wie hilfreich wären folgende Lösungen für dich? (Bewertung: 1 = gar nicht hilfreich bis 4 = sehr hilfreich)

- Untertitel und Gebärdensprache in allen offiziellen Videos und Mitteilungen
- Einfache Sprache und klare visuelle Gestaltung auf Webseiten und Formularen
- Kompatibilität aller Behördenplattformen mit Hilfsmitteln (z. B. Screenreader, Tastatur-Navigation)
- Einfachere und trotzdem sichere Login- und Authentifizierungsverfahren
- Infos zur Barrierefreiheit öffentlicher Gebäude (z. B. Rampen, Lifte, Schalter) online verfügbar machen
- Menschliche Alternativen zu digitalen Kanälen (z. B. barrierefreie Rückrufe, Hilfeschalter vor Ort)
- Persönliche Daten sicher speichern und mehrfach nutzen können
- Bürger:innen aktiv über barrierefreie Angebote und Dienste informieren

4. Gibt es eine weitere Lösung, die du dir von lokalen oder nationalen Behörden wünschst, um digitale Barrieren abzubauen? (Freitextfeld)

ANHANG: ZUSATZDOKUMENTE

2.5 Digitaler Handel und Finanzen

1. Was fällt dir als Erstes ein, wenn du an digitale Barrieren beim Online-Shopping, bei Finanzen oder Bankdiensten denkst? (Freitextfeld)

2. Welche digitalen Barrieren erlebst du in diesem Bereich? (Mehrfachauswahl möglich)

- Webseiten oder Apps waren nicht barrierefrei (z. B. kein Screenreader) – ich konnte Einkäufe oder Bankgeschäfte nicht abschliessen
- Bezahlterminals oder Kassen waren wegen Aufbau oder Bildschirm schwer bedienbar
- Ich hatte Sicherheitsbedenken, weil ich Infos digital nicht gut verstehen oder prüfen konnte
- Online-Tools waren zu kompliziert oder überfordernd
- Ich wusste nicht, ob Liefer- oder Rückgabedienste für mich zugänglich sind
- Kein barrierefreier Support – ich konnte Zahlungen oder Anträge nicht abschliessen (z.B. nur Telefonservice verfügbar)
- Anderes: _____

3. Wie hilfreich wären diese Lösungen für dich? (Bewertung: 1 = gar nicht hilfreich bis 4 = sehr hilfreich)

- Webseiten und Apps barrierefrei machen (z. B. für Screenreader)
- Verschiedene Formen von Support (z. B. per Chat, E-Mail, Video-Dolmetschung, Telefon)
- Klare, einfache Erklärungen für digitale Prozesse
- Barrierefreie Bezahlgeräte (z. B. grosse Tasten, anpassbare Bildschirme)
- Weniger und einfache Schritte bei Online-Zahlungen oder Einkäufen
- Infos zur Barrierefreiheit direkt (beim Bezahlen oder Registrieren) anzeigen
- Unterstützung durch Dritte (z. B. Vollmacht), mit einfachen Prozessen und mit klarem Datenschutz

4. Fehlt eine Lösung, die du dir von Banken, Versicherungen oder Onlineshops wünschst, um digitale Barrieren abzubauen? (Freitextfeld)

ANHANG: ZUSATZDOKUMENTE

2.6 Transport und Mobilität

1. Was fällt dir als Erstes ein, wenn du an digitale Barrieren beim Planen oder Nutzen von Verkehrsmitteln denkst? (Freitextfeld)

2. Welche digitalen Barrieren erlebst du in diesem Bereich? (Mehrfachauswahl möglich)

- Ich fand keine Infos zur Barrierefreiheit (z. B. Rampen, Lifte an Stationen)
- Apps oder Webseiten waren nicht mit Hilfsmitteln nutzbar (z. B. Screenreader, Vergrösserung)
- Ticketautomaten oder Fahrpläne waren unübersichtlich oder unlesbar (z. B. schnelle Anzeigen, unklare Darstellung)
- Ich konnte digital keine Hilfe anfordern (z. B. Ein-/Ausstieg)
- Zu viele Infos in Apps oder auf Displays – schwer verständlich oder überfordernd
- Ich konnte mich in Bahnhöfen oder an Haltestellen nicht orientieren (fehlende visuelle, sensorische oder akustische Hinweise)
- Keine menschliche Hilfe bei Fragen oder Problemen verfügbar
- Anderes: _____

3. Wie hilfreich wären diese Lösungen für dich? (Bewertung: 1 = gar nicht hilfreich bis 4 = sehr hilfreich)

- Apps und Webseiten barrierefrei machen (z. B. für Screenreader, Tastatur, Vergrösserung)
- Klare Infos zu Barrierefreiheit (z. B. Rampen, Lifte, Hilfe) in Apps und an Stationen
- Infos auf digitalen Anzeigen oder Automaten vereinfachen oder verlangsamen
- Hilfe digital anfordern können (z. B. per App oder Terminal) – vor oder während der Reise
- Grosse Schrift, hoher Kontrast und klare Durchsagen in Fahrzeugen und Stationen
- Menschliche Unterstützung beibehalten (z. B. Infoschalter, Hilfeknopf)
- Einfache Anleitung für barrierefreie Routen inklusive letzter Wegstrecke

4. Gibt es eine weitere Lösung, die du dir von Verkehrsunternehmen oder Mobilitätsplattformen wünschst, um digitale Barrieren abzubauen? (Freitextfeld)

ANHANG: ZUSATZDOKUMENTE

2.7 Kommunikation und Informationszugang

1. Was fällt dir als Erstes ein, wenn du an digitale Barrieren beim Zugang zu Nachrichten, Webseiten oder Online-Informationen denkst? (Freitextfeld)

2. Welche digitalen Barrieren erlebst du in diesem Bereich? (Mehrfachauswahl möglich)

- Schwer verlässliche oder passende Infos – Webseiten waren unübersichtlich oder überladen
- Webseiten oder Newsportale nicht mit Hilfsmitteln nutzbar (z. B. Screenreader)
- Pop-ups, Autoplay-Videos oder flackernde Inhalte überfordern
- Kein Zugang zu lokalen Nachrichten in einem barrierefreien Format (z. B. Newsletter, barrierefreie PDFs, Audioaufnahme)
- Die Sprache war zu kompliziert
- Videos hatten keine Untertitel oder Audio-Alternativen
- Unsicher, ob eine Webseite oder Infoquelle sicher und vertrauenswürdig ist
- Anderes: _____

3. Wie hilfreich wären diese Lösungen für dich? (Bewertung: 1 = gar nicht hilfreich bis 4 = sehr hilfreich)

- Webseiten und Info-Plattformen mit Hilfsmitteln nutzbar machen (z. B. Screenreader, Vergrösserung)
- Weniger Reizüberflutung (Pop-ups, Autoplay und flackernde Inhalte reduzieren)
- Klare Sprache und einfach strukturierte Inhalte bei Infos und Mitteilungen
- Untertitel, Transkripte oder Audioversionen für wichtige Videos und Ankündigungen bereitstellen
- Lokale Infos (z. B. Gemeinde-News) in verschiedenen barrierefreien Formaten anbieten
- Hilfsmittel oder Kennzeichnungen für verlässliche Infoquellen online
- Barrierefreie Alternativen klar am Anfang der Inhalte angeben (z. B. „Leicht verständlich“-Version)

4. Gibt es eine weitere Lösung, die du dir von Medien oder Info-Plattformen wünschst, um digitale Barrieren abzubauen? (Freitextfeld)

ANHANG: ZUSATZDOKUMENTE

2.8 Kultur und Freizeit

1. Was fällt dir als Erstes ein, wenn du an digitale Barrieren beim Planen oder Geniessen von Kultur- oder Freizeitangeboten denkst? (Freitextfeld)

2. Welche digitalen Barrieren erlebst du in diesem Bereich? (Mehrfachauswahl möglich)

- Keine oder schlecht auffindbare Infos zur Barrierefreiheit (z. B. Rollstuhlzugang, Gebärdensprache) auf Event-Webseiten
- Verpasste Veranstaltungen, weil ich nicht wusste, ob der Ort barrierefrei ist
- Freizeit-Apps oder Webseiten (z. B. Kino, Museum) nicht nutzbar – nicht kompatibel mit Hilfsmitteln
- Ausschliessende Kulturinhalte (z. B. Filme, Ausstellungen) – es fehlten Untertitel oder Audiodeskription
- Online-Buchungssysteme waren unübersichtlich oder nicht barrierefrei
- Der digitale Buchungs- oder Info-Prozess war zu unverständlich oder überfordernd
- Verpasste Kulturangebote, weil die Infos für mich nicht zugänglich oder verständlich waren
- Anderes: _____

3. Wie hilfreich wären diese Lösungen für dich? (Bewertung: 1 = gar nicht hilfreich bis 4 = sehr hilfreich)

- Barriere-Infos (z. B. stufenloser Zugang, barrierefreie Toiletten, Hilfsangebote) klar auf Event-Webseiten anzeigen
- Kulturwebseiten und Ticketsysteme barrierefrei machen (z. B. Screenreader, Tastatur-Navigation, Vergrösserung)
- Untertitel, Audiodeskriptionen oder alternative Formate für Kulturinhalte bereitstellen
- Einfachere und intuitivere Buchungssysteme anbieten
- Digitale Plattformen reizarm gestalten (z. B. ruhiges Layout, kein Flackern)
- Inklusive Eventinfos über zugängliche Kanäle versenden (z. B. Newsletter in Klartext oder Audio)
- Einfache Kontaktmöglichkeit für direkte Hilfe bei Planung oder Buchung anbieten (ohne lange Wartezeiten, evtl. Gesonderte Leitung für Personen mit Behinderungen)

4. Gibt es eine weitere Lösung, die du dir von Museen, Kinos, Kultur-Orten oder Freizeitplattformen wünschst, um digitale Barrieren abzubauen? (Freitextfeld)

ANHANG: ZUSATZDOKUMENTE

3. Priorisierung von Bedürfnissen und Lösungen

1. **Welche drei Lösungen würden dein Leben am meisten verbessern?** (Freitextfeld)

2. **Wenn du eine Sache ändern könntest, die deine Erfahrungen in der digitalen Welt am meisten verbessern würde, welche wäre dies?** (Freitextfeld)

4. Abschliessende Gedanken

1. **Gibt es noch etwas was du uns bezüglich deiner spezifischen Behinderung oder chronischen Krankheit mitgeben möchtest?** (Freitextfeld)

2. **Gibt es noch wichtige digitale Barrieren, die bis jetzt nicht genannt wurden?** (Freitextfeld)

ANHANG: ZUSATZDOKUMENTE

B. Umfrage in einfacher Sprache

Umfrage zu digitalen Barrieren

Internet, Apps und Bildschirme: Wie erleben Sie digitale Dienste?

Worum geht es?

Bei der Umfrage geht es um **digitale Dienste**:
Also um **Internet** und **Apps** auf dem Mobil-Telefon.
Gemeint sind auch **Bildschirme**.

Zum Beispiel:
- etwas im Internet bestellen
- eine Arbeit im Internet suchen
- eine Information auf einer App lesen
- ein Zug-Billet am Automaten kaufen

Manchmal sind digitale Dienste **kompliziert**.
Etwas klappt nicht. Man kann es nicht nutzen.
Man spricht dann von **«digitalen Barrieren»**.

Wer macht mit?

Wir befragen:
- Menschen mit einer Behinderung und
- Menschen mit chronischen Krankheiten

Warum die Umfrage?

Wir möchten digitale Dienste verbessern.
Zuerst möchten wir herausfinden:
Wie erleben Sie digitale Dienste?
Welche Barrieren und Probleme gibt es?

Wer sieht Ihre Antworten?

Wir behandeln Ihre Antworten vertraulich:
Andere Personen können Ihre Antworten nicht sehen.
Wir behandeln Ihre Antworten anonym:
Wir wissen nicht, was Sie antworten.

ANHANG: ZUSATZDOKUMENTE

Frage 1

Sie nutzen digitale Dienste. Wie sicher fühlen Sie sich dabei?
Wählen Sie eine Antwort.

a. gar nicht sicher
b. wenig sicher
c. halb sicher
d. sicher
e. sehr sicher

Frage 2

Welche digitalen Barrieren erleben Sie bei der **Arbeit**?
Ihre Antwort: ……

Was könnte helfen?
Ihre Antwort: ……

Frage 3

Welche digitalen Barrieren erleben Sie bei **Weiterbildungen**?
Ihre Antwort: ……

Was könnte helfen?
Ihre Antwort: ……

Frage 4

Welche digitalen Barrieren erleben Sie beim **Arzt** oder im **Spital**?
Ihre Antwort: ……

Was könnte helfen?
Ihre Antwort: ……

Frage 5

Welche digitalen Barrieren erleben Sie mit der **IV**?
Ihre Antwort: ……

Was könnte helfen?
Ihre Antwort: ……

Frage 6

Welche digitalen Barrieren erleben Sie bei der **Krankenkasse**?
Ihre Antwort: ……

Was könnte helfen?
Ihre Antwort: ……

ANHANG: ZUSATZDOKUMENTE

Frage 7

Welche digitalen Barrieren erleben Sie in der **Politik**?
(Wahlen und Abstimmungen)?
Ihre Antwort: ……

Was könnte helfen?
Ihre Antwort: ……

Frage 8

Welche digitalen Barrieren erleben Sie beim **Einkaufen**?
Ihre Antwort: ……

Was könnte helfen?
Ihre Antwort: ……

Frage 9

Welche digitalen Barrieren erleben Sie bei der **Mobilität**?
(Bus, Bahn, Auto usw.)?
Ihre Antwort: ……

Was könnte helfen?
Ihre Antwort: ……

Frage 10

Welche digitalen Barrieren erleben Sie in der **Freizeit**?
Ihre Antwort: ……
Was könnte helfen?
Ihre Antwort: ……

Frage 11

Gibt es noch weitere digitale Barrieren?
Ihre Antwort: ……

Frage 12

Was würden Sie noch ändern?
Also bei digitalen Diensten (Internet, Apps usw.).
Ihre Antwort: ……

Übersetzung vom Kompetenzzentrum Leichte Sprache (KLS)

ANHANG: ZUSATZDOKUMENTE

C. Tabelle: Umfrageantworten je Themenbereich

Da im Bericht die Zusammenfassung und Schilderung der Barrieren, Verbesserungswünsche und Kritikpunkte die Frage aufwerfen kann, welche spezifischen Beispiele und Verbesserungsvorschläge gemacht wurden, haben wir sie hier sortiert nach Lebensbereich verzeichnet. In der linken Spalte sind die Lebensbereiche zu finden, mittig die häufigsten Punkte zusammengefasst und rechts die Antworten der Teilnehmer:innen eingefügt.

Lebensbereich	Empfehlung/Kritikpunkt	Zitate/ Umfrageantworten
Arbeit	Finanzielle Unterstützung	• Evt mehr Unterstützung von Ämter • Zugang zu kostenfreien Hilfsmittel oder Integration von speziellen Schriftarten (für Legasthenie) und Vorlesefunktionen bei Texten.
	Technische Anpassungen	• Doppelklick geschwindigkeit anpassen. • wenige Passwörter, da ich sonst ein Chaos bekomme • Zum Teil grössere Leistungskraft des PC's. • Berechtigung des Mutterhauses ob "fremde" Software installiert werden darf, welche mir die Arbeit erleichtern kann, wie Schriftgrössenveränderung oder spezielle Farbtechniken installiert werden dürfen. • die option sich texte in einer ADHS /legastehnie freundlcihen schrift anzeigen zu lassen, die das lesen vereinfacht
	Unterstützendes Personal und klare, einfache Instruktionen und Erklärungen	• Eine Ansprechperson oder klare Kontaktangaben bei fragen • ganz klare Anweisungen! ZB hatte ich es bei Bewerbungen oft, dass es nur zwei Felder gab zum Hochladen von "CV und Motivationsschreiben". Nach Absage wurde mir mitgeteilt, ich hätte meine Zeugnisse noch hochladen sollen. Das stand so aber nicht explizit. • Erklärungsmöglichkeiten einzelne (Fach)Wörter. • Für mich sind „nur Sprachanweisungen“ problematisch wenn sie nicht deutlich gesprochen werden • mehr Zeit • Klarer Aufbau, keine Ablenkung • Möglichkeit zur persönlichen Kontaktaufnahme • Gute schulung • Einfach wirklich eine Dokumentation in einer Form, dass es nicht nur mündlich 1x erklärt wird und ich dann davon selber Notizen machen muss, das ist mit Legasthenie schwierig. • Mir helfen jetzt schon KI Programme um Dinge zu verstehen und zu strukturieren. • Unterstützung • gute Anleitungen
	Angepasstes Arbeitsumfeld	• Störende Hintergrundgeräusche minimieren. • Zudem möglichst wenig Ablenkung auf diesen Arbeitsinstrumenten. • Spezielle Arbeitsplatzbeleuchtung. • Virenfilter, FFP2 Maske • wenig Ablenkungen

ANHANG: ZUSATZDOKUMENTE

Bildung	Mehr Zeit	• Zeit braucht man mehr als wie andere • Die Flexibilität aller Beteiligten
	Angepasste Formate oder Auswahl an verschiedenen Formaten	• Alle ausgehändigten Arbeitsklätter oder Lehrmittel müssen mit einen Computer ausfüllbar sein • Dozenten sollen Mikrofon tragen (FM Anlage) das Ton direkt im Hörgerät. Live Untertitel auch vor Ort z.B. Durch SwissTXT Online-Schriftdolmetschen: https://swisstxt.ch/services/accessibility-services/online-schriftdolmetschen • Höranlagen bei Live-Veranstaltungen; dabei ausreichend Mikrofone, so dass auch Diskussionen auf Hörgeräte gestreamt werden können. • Es auch Online machen, ist für mich eine grosse Entlastung. • die option in online prüfungen text farbig zu markieren/sich notitzen neben dem text machen können • Online Sessions sind für mich normalerweise barrierefreier, da ich die Personen und Präsentation am Bildschirm sehen kann mit der Vergrösserungsfunktion. Es sind eher offline Veranstaltungen wo viel mit "Kärtchen" und anderen visuellen Materialien gearbeitet wird, welche komplett nicht barrierefrei sind. • Bei Online Kursangeboten die Möglichkeit von Pausen • Klare, übersichtliche Ordnung der Dokumente, nach Uploaddatum sortiert und Benachrichtugungen, wenn sämtliche Dokumente aktualisiert oder hochgeladen wurde. Kennzeichung dieser Dokumente um nicht lange suchen zu müssen
	Unterstützendes Personal und klare, einfache Instruktionen und Erklärungen	• Einführung in Programme nicht in Papierform sondern gemeinsam mit einer Person • Unterstützung • Hilfe von Freunden • Erklärungsmöglichkeiten einzelne (Fach) Wörter • Aufklärung für Lehrkräfte bezüglich Nachteilsausgleich • Mehr Verständnis aller Beteiligten • ganz wichtig: klare Kommunikation welcher Stoff in der Prüfung drankommen kann (und den komplett haben), Beispielklausuren mit Lösungen; Negativbeispiel: Staatskundetest in der Stadt St.Gallen! Motivierter Lehrer, trotzdem: kein abschliessendes Skript, nur 1 Seite "Probeklausur"; massiv Schwierigkeiten und Panik wegen der Unsicherheit und Unvorhersehbarkeit der Aufgaben. Lösung: Skript das alle Informationen final enthält und Probeklausuren mit Lösungen. Verbindliche Slides in den Unterrichtsstunden und nicht mit 1 Seite Disclaimer dass "Slides Fehler enthalten können und nicht verbindlich sind"; einfach Slides checken lassen dass keine Fehler drin sind.

ANHANG: ZUSATZDOKUMENTE

Gesundheit	Angepasste Formate oder Auswahl an verschiedenen Formaten	• Möglichkeit der Online-Terminbuchung. • Alternativen zu Anrufen haben, zb. Chats/Email/Online-Buchung • Kurze Texte und Erklärungen Weniger umfassende Formulare, die sich immer wiederholen • Ein Ort, wo alles hinterlegt ist wäre cool. Gerade wenn man chronisch Krank ist und die Ärzte sich eher schlecht absprechen, wäre es hilfreich gebe es ein Ort z.B Krankenkasse, wo die Akten alle abgelegt sind und auch für mich einsichtbar.
	Informationsart und Kommunikation	• Etwas mehr verständnis und bessere Abklärung und Aufklärung • Erklärung, warum bestimmte Informationen nötig sind. • Kurze Texte und Erklärungen Weniger umfassende Formulare, die sich immer wiederholen • Informationen von ärzten • Sprachverständlichkeit von Gegenpersonen lässt sich manchmal zu wünschen übrig. Wenn man Sie darauf anspricht, reden Sie manchmal extra laut und langsam, was eigentlich die Verständlichkeit verschlimmert. Die Leute (Mitmenschen) wie aber auch Unternehmen müssen viel mehr auf uns "Schwerhörende" sensibilisiert werden und wenn möglich Teams mit eingeschalteter Kamera-Sicht anbieten. So sieht man die Person - was sehr vieles vereinfacht.
Öffentliche Dienste	Unterstützendes Personal und klare, einfache Instruktionen und Erklärungen	• Vor Allem leichte Sprache und übersichtlicher webseitenaufbau • Erklärungsmöglichkeiten einzelner (Fach) Wörter. • Viel mehr in leichter Sprache geschrieben • Ansprechperson für Menschen mit Beeinträchtigung, zB beim RAF • Informationen • Mehr verständnis wenn man mal ein Dokument ect nicht senden kann weil man nicht weis wie dies funktioniert • meinungsfreiheit, menschen können verschiedene meinungen haben
	Angepasste Formate oder Auswahl an verschiedenen Formaten	• Übersichtliche Darstellung aller relevanten Informationen auf einer Seite; zB zur Einbürgerung gibt es viele verschiedene Unterseiten, man muss sich viel durchklicken und googeln, bis man zB den Weg zur Staatsbürgerschaft und die Probeklausur hat. • Digitale Abstimmung • Eine spezielle Seite für Menschen mit gesundheitlichen Einschränkungen einführen

ANHANG: ZUSATZDOKUMENTE

Einkaufsdienste	Kontaktoptionen bei Hilfebedarf	• Kontaktmöglichkeit mit Personal • Support Chat mit Menschen der Live ist mit gleicher verfügbarkeit wie telefon und wartezeit
	Technische Anpassungen	• Auswahl grössere schrift • Self check out ist extrem angenehm, aber Displays sind extrem klein. Zahlen bei Früchten und Gemüse im Migros sowie Beschriftungen bei Theken sind nicht zu lesen.. • Einheitliches System evtl. Am Anfang Pictogramm • einfache, übersichtliche Gestaltung mit möglichst wenig Schritten. Positives Beispiel: Galaxus; negativ: Amazon
Finanzdienste	Technische Anpassungen	• Vergrössern der Schrift • Oft sind die Apps nicht optimiert und durch die Vergrösserung bei bsp. einem ZKB App kann man nicht mehr alle Zahlen lesen (ist schon seit Jahren so). Hier fragt man sich, ob man das auch mal testet nach der Entwicklung. Self check out ist extrem angenehm, aber Displays sind extrem klein. • 2FA, die ohne QR-Code funktioniert, z.B. SMS oder Authenticator-App
	Unterstützendes Personal und klare, einfache Instruktionen und Erklärungen	• Einfachere und sichere apps • Menschen mit Behinderung am Schalter mit all ihren Fragen + Anliegen bedient werden. Auch Geld Ein oder Auszahlen am Schalter wieder möglich wäre (Raiffeisenkassen nicht mehr möglich, alles nur noch über den EC Automat) • Einheitliches System , z.b immer oben rechts pictogramm für Vorlesesystem od schriftvergrösserung, gute kontraste • Live-Chat in Support, kartensperrung online möglich statt Telefon,etc. • Einfache, kurze Erklärungen zu Finanzleistungen und Finanzthemen
	Sicherheit	• Vertrauen • Sichere Apps • Weniger security kameras • 2FA, die ohne QR-Code funktioniert, z.B. SMS oder Authenticator-App
Digitale Informationen	Zugriff auf und Format der Informationen	• alle Informationen zu einer Sache bindend an einem Ort aufgeführt • Weniger unnötige Infos • Erklärungsmöglichkeiten einzelne (Fach) Wörter • Schulung
	Technische Anpassungen	• Untertitel • Pop-ups sind extrem schwierig, wenn man mit einer Vergrösserung arbeitet

ANHANG: ZUSATZDOKUMENTE

Transport- und Mobilitätsdienste	Zugriff auf und Format der Informationen	• eine klare App zB für den Bus, in der nicht so viele kleine Informationen sind durch die man lange klicken muss, sondern man schnell das sieht was man braucht • Übersichtliche Informationstafeln • Lautsprecherdurchsagen nach Möglichkeit auch auf digitalem Weg übermitteln (z.B. bei Zugsausfall in der SBB App) und zwar zeitnah(er als heute) • Durchsagen an Bhf, Flgh in Züge und Busse müssen verständlicher werden oder via Untertext.
	Kontaktoptionen bei Hilfebedarf	• Schnelleren Zugang zu Hilfspersonen damit ich zu jederzeit reisen kann • Menschliche Unterstützung
	Buchungshilfen	• Fahrtreservierung für Rollstühle direkt in der SwissPass App machen • Mehr flexibilität, nicht schon eine stunde im voraus voranmelden beim zug
Kultur & Freizeit	Info-Angaben zu Barrierefreiheit	• Es wäre mir eine sehr grosse Erleichterung, wenn ich online Allergenlisten finden würde, die dann auch verlässlich sind. Aktuell muss ich bei jeder Veranstaltung vorher schreiben, weil man oft Essen und Trinken nicht mitnehmen darf, dass ich Zöliakie habe und auf glutenfreies Essen und Trinken angewiesen bin, daher mein Eigenes zur Sicherheit mitnehmen muss und gern die Allergenliste haben würde. Wichtig: Kontamination! • Angaben, wo es lifte, Rampen hat • Spezifischere Suche möglich machen • Erklärungsmöglichkeiten einzelne (Fach) Wörter • Klare Beschreibung für Vergünstigungen besonders für Rollstuhlbenutzer
	Technische Anpassungen	• Accessify.live oder ähnliches Angebot an allen Kulturangeboten. Nebst untertitel im Kino was teils auch Greta anbietet wär meine verbindung wie z.b auracast toll um Ton direkt in Hörgeräten hören können. Macht auch accessify. • Höranlagen in Kinos, Theatern, Vortragssälen • in allen grösseren Räume/Säle Hörspulen einbauen. Immer mehr Menschen haben Hörprobleme und besuchen darum Veranstaltungen nicht mehr da die Sprachverständlichkeit sehr schwierig wird - bspw Bürgerversammlung, Foren, Theater, oder ähnliches. Gerade dieses Kulturgut ist sehr wichtig für den sozialen Bereich
	Kontaktoptionen bei Hilfebedarf	• Extra Zugänge (Schalter etc) schaffen für Personen die eine körperliche oder geistige Einschränkung haben • Menschliche unterstützung
Lebensbereiche übergreifend	Komplexität und Überflutung an Informationen	• Überforderung durch Informationsflut, komplizierte Anmeldeprozesse, sehr viele Passwörter etc. • Klare und einfache Angaben
	Technische Anpassungen	• Screenreader • Grössere Tasten • Leichte Sprache • Untertitel! • Untertitel bei Videos um gesprochenes besser zu verstehen