

Studie zum Thema:

Bieten Banken barrierefreie Internetseiten?

Barrierefreiheit in der Bankenlandschaft

Vergleichende Gesamtstudie anhand des Quickcheck von Web ohne Grenzen e.V.

Autoren:

Carsten Euwens

Klaus U. Walth

Ziel der Studie:

Überprüfung der Webauftritte von deutschen Banken im Hinblick auf Barrierefreiheit.

Anlass und Hintergrund zur Studie:

Barrierefreies Internet ist eine Grundvoraussetzung dafür, dass ältere Menschen sich mit dem Medium der elektronischen Informationsmöglichkeiten auseinandersetzen wollen und auch können. Barrierefreiheit zeigt sich in einfacher Bedienbarkeit der angebotenen Webseiten für jeden Menschen, ungeachtet seines Alters, seiner Qualifikation oder seiner körperlichen Verfassung. Im Idealfall ist eine Internetseite zugänglich für jeden. Bei guter Umsetzung kann Barrierefreiheit Blinden zum Lesen verhelfen, motorisch Behinderte können ausschließlich mit den Tasten, ohne Anwendung einer Maus, im Netz navigieren und Leseschwache sind in der Lage, Informationen aus dem Internetangebot herauszuziehen.

Gesetzliche Bestimmungen zielen auf ein grundsätzliches barrierefreies Internetangebot ab. In den USA ist das barrierefreie Internetangebot mittlerweile ein einklagbares Recht. Österreich hat klare Richtlinien geschaffen, an die sich speziell kommerzielle Anbieter zu halten haben. Auch viele andere Länder in der EU-Zone haben einheitliche Richtlinien als Standard definiert. Deutschland hinkt auf diesem Sektor etwas hinterher. Barrierefreiheit wurde zur Ländersache ausgerufen. Somit herrschen sehr unterschiedliche gesetzliche Anforderungen. Bundesweit gilt, dass alle öffentlichen Bundeseiten barrierefrei sein müssen. In den einzelnen Ländern werden ausschließlich öffentliche Seiten den gesetzlichen Anforderungen unterworfen. So hat z.B. das Land NRW bestimmt, dass alle öffentlichen Webseiten bis 2008 barrierefrei sind. Sollte jedoch eine neue Seite erstellt werden oder ist eine Neuauflage geplant, gilt diese Karenzzeit nicht.

Hintergründe:

Barrierefreiheit hilft nicht nur einer verschwindend geringen Zahl unserer Bevölkerung etwas. Barrierefreies Internet bedeutet vielmehr Schaffung eines erleichterten Zuganges für Millionen von Menschen alleine in Deutschland.

In Deutschland verzeichnen wir 4 Mio. Legastheniker. Legasthenie bedeutet Verlangsamung des Leseprozesses und zum Teil fehlerhaftes Aufnehmen von

geschriebenen Informationen. Eine einfache und klare Sprache, ein gutes Spannungsverhältnis von Text und Bildern, eine klare Bildbeschriftung und besonders eine äußerst verständliche Struktur der Webseite ist somit Pflicht.

1,2 Mio. Menschen sind sehbehindert mit einer Sehschwäche von über 50%. Das Fehlen einer individuellen Schriftenskalierung würde dieser Bevölkerungsgruppe den Zugang zum Internet enorm erschweren. Die Bildbezeichnungen müssen klar und deutlich sein. Blinkende Elemente sollten vermieden oder zumindest abschaltbar sein. Eine Kontrastumkehr ermöglicht lichtempfindlichen Menschen, den Leseprozess mit erheblich weniger Problemen durchzuführen. So empfinden migräneanfällige Menschen oft schwarze Schrift auf weißem Untergrund äußerst negativ.

4 Mio. Menschen sind funktionale Analphabeten und 7,7 Mio. leseschwache Erwachsene befinden sich auf der niedrigsten Lese- und Schreibstufe. Dazu kommen 7,3 Mio. Ausländer, von denen fast alle Muttersprachler sind. In dieser Gruppe wird zum größten Teil deutsch über das Sprechen und nicht das Lesen gelernt. Darum sind klare und einfache Strukturen zwingend notwendig. Einfach verständliches Bildmaterial sollte ebenfalls eingesetzt werden. Der Schriftsatz in einer Zeile sollte aus maximal 80 Zeichen bestehen und Schriften sollten dynamisch vergrößerbar sein. Ideal wäre eine Vorlesefunktion.

Die bewerteten Banken:

Ausgewählt wurden 6 Großbanken, Auswahlkriterium war die Bilanzsumme. Zusätzlich wurde je eine Bank des Sparkassen- sowie eine des Raiffeisenverbundes ausgewählt. Die Auswertungen folgender Webpräsenzen führten zu den Ergebnissen:

1. Deutsche Bank
2. Dresdner Bank
3. Commerzbank
4. Hypovereinsbank
5. Postbank
6. DZ Bank
7. Kreissparkasse Köln
8. Volksbank Bonn

Testverfahren Grundlagen:

Der Quickcheck wurde von Web ohne Grenzen entwickelt, um einen schnellen und sicheren Überblick über die Bewertung von barrierefreien Internetseiten zu erlangen. Überprüft und bewertet werden 2 URLs (Webseiten) der zu testenden Institute. Die erste Webseite ist die Startseite und die zweite eine nach dem Zufallsprinzip ausgewählte. Diese Webseiten werden einem Test in einem Fragenkatalog von insgesamt 16 Fragen unterworfen. Jede einzelne Frage erhält eine punktemäßige Gewichtung im Verhältnis zur Wichtigkeit. Eine maximale Punktezahl von 26 Punkten war zu erreichen.

Die Punktezahlen wurden dann in ein klassisches Schulnotensystem transferiert. Die Benotungen wurden wie folgt festgelegt:

Note	Punkte	Prozent
6= ungenügend	0-4 bis	15%
5= mangelhaft	5-8 bis	30%
4= ausreichend	9-12 bis	46%
3= befriedigend	13-17 bis	65%
2= gut	18-23 bis	88%
1= sehr gut	24-26 bis	100%

Zur genaueren Differenzierung wurden die Noten nach Bedarf mit einem + (Beispiel 17 Punkte = 3+) oder einem - (Beispiel 5 Punkte = 5-) versehen.

Klarstellung zum Quickcheck:

Deutlich wird darauf hingewiesen, dass ein Quickcheck nur eine Erstorientierung bedeuten kann. Mit dem Kurztest soll eine Tendenz aufgezeigt werden, die darlegt, in welche Richtung sich die Webseite bewegt. Ausführliche Tests zur Barrierefreiheit können nur individuell mit hohem personellen Aufwand durchgeführt werden. Für Umsetzungsempfehlungen müssen tiefer greifende Tests durchgeführt werden.

Die untersuchten Kriterien:

Bewertungsrelevant waren 16 Fragen. Die maximal erreichbare Punktezahl ist hinter jeder Frage in Klammern (2) aufgeführt.

1. Sind die Bilder mit Texten ausgezeichnet? (2)
2. Werden Bilder ohne Information nicht vorgelesen? (2)
(Rein zur Stabilisierung des grafischen Layouts verwendete Bilder)
3. Sind Diagramme und Illustrationen in Textform beschriftet? (1)
4. Funktioniert die Seite auch ohne Maus? (2)
5. Funktioniert die Seite auch ohne JavaScript? (1)
6. Haben Formulare große Trefferflächen und werden von Screenreadern korrekt vorgelesen? (2)
7. Ist die Reihenfolge der Punkte beim "durchtabben" logisch? (1)
8. Ist ein ausreichender Kontrast vorhanden (subjektive Ansicht der Tester) und sind die Farben auch für Farbenblinde wahrnehmbar? (2)(1 Test der häufigsten Farbschwäche -> Rot-Grün Blindheit)?
9. Können die Schriften der Seite dynamisch im Browser vergrößert werden? (2)
(Menschen auch mit kleineren Sehschwächen können dann die Inhalte lesen)
10. Sind die Inhalte sinnvoll durch Überschriften (inkl. HTML) unterteilt? (1) (Blinde können sich an diesen Inhalten orientieren)
11. Ist die Schrift linksbündig oder im Blocksatz angeordnet und nicht zu breit (max. ~ 80 Zeichen)? (1) (Unterstützung des Lesens der Inhalte)
12. Sind Datentabellen mit den dafür vorgesehenen Spalten und Zeilenbeschriftungen versehen? (2) (Orientierung für Blinde innerhalb der Daten)

- 13. Wird auf Frames verzichtet oder sind diese zumindest benannt? (1) (Blinden wird die Orientierung ermöglicht)
- 14. Wird auf blinkende Elemente und Audio verzichtet oder sind diese zumindest abschaltbar? (2) (Wichtig für Menschen mit Wahrnehmungsstörungen oder Epilepsie, um das Lesen zu ermöglichen)
- 15. Sind HTML-fremde Inhalte (wie z.B. Adobe Acrobat pdf) zugänglich? (2)
- 16. Wird eine Kontrastumkehr des grafischen Designs angeboten? (2)

Die Ergebnisse über alle getesteten Institute:

1. Sind die Bilder mit Texten ausgezeichnet?

Fragehintergrund:

Bilder ohne Bildauszeichnung können oftmals nicht richtig zugeordnet werden. Wenn das Bild nicht angezeigt werden kann, fehlen unter Umständen wichtige Informationen für den Leser.

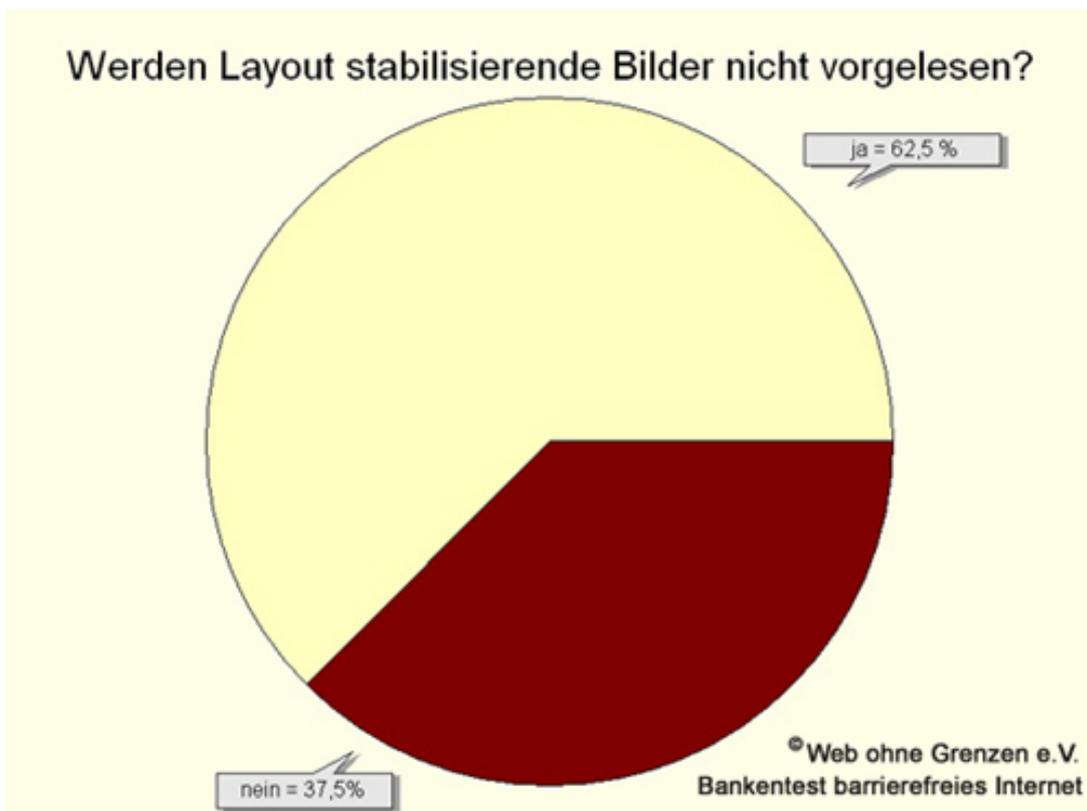


37,5% Ja = Positiv
62,5% Nein = Negativ

2. Werden Bilder ohne Information nicht vorgelesen?

Fragehintergrund:

Wenn Bilder zur Stabilisierung des grafischen Layouts verwendet werden und diese keine Information beinhalten, sollen diese nicht vorgelesen werden. Ein Vorlesen führt zu unnötiger Verwirrung und belastet alle diejenigen, die auf Screenreader angewiesen sind wie Blinde und stark Sehbehinderte.



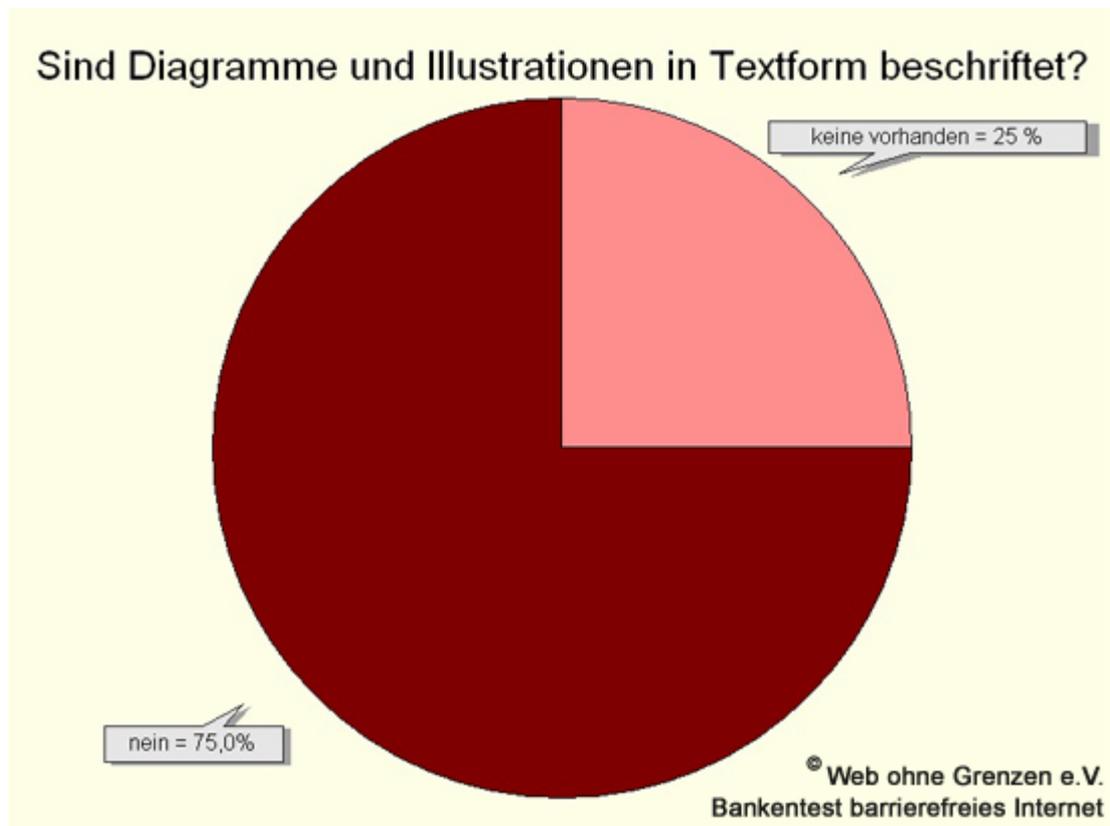
62,5% Ja = Positiv
37,5% Nein = Negativ

3. Sind Diagramme und Illustrationen in Textform beschriftet?

Fragehintergrund:

Eine sinnvolle Beschriftung von Diagrammen und Illustrationen dient denjenigen, die auf einen Screenreader angewiesen sind und erleichtert gleichzeitig jedem Nutzer einen schnelleren Überblick.

Bei 25% wurden keine Diagramme oder Illustrationen gefunden.

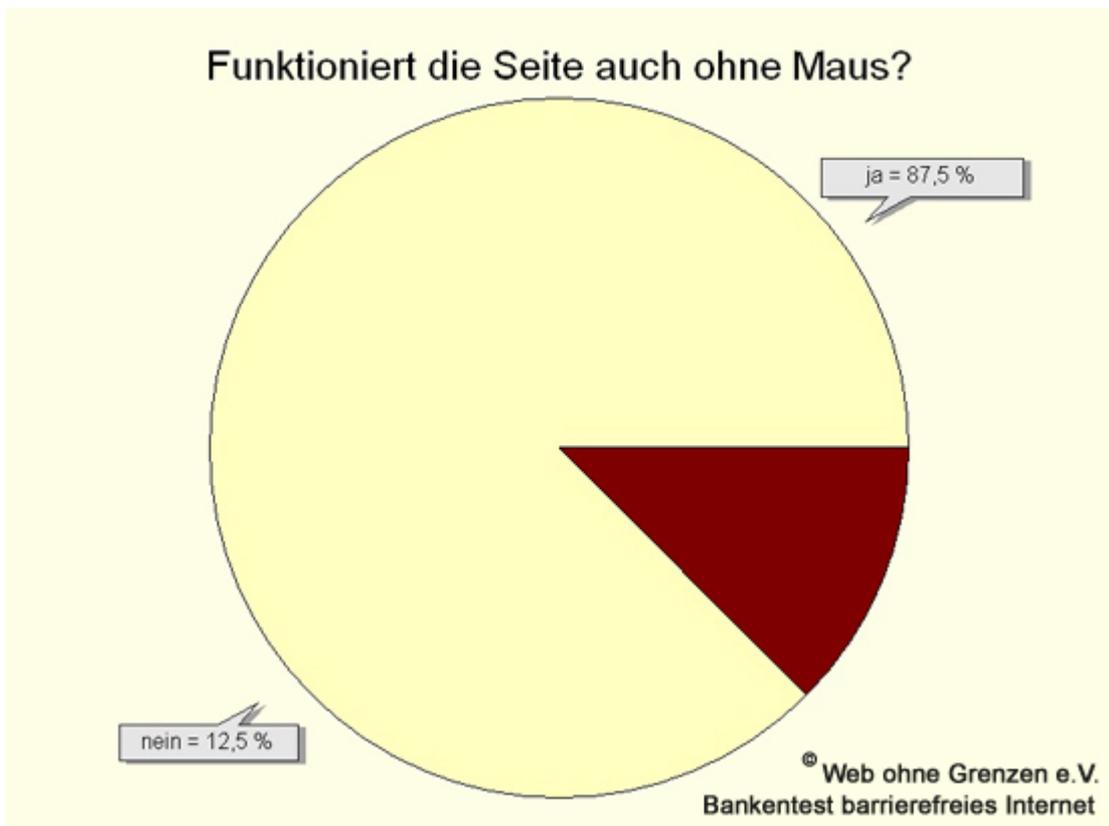


100% Nein = Negativ bei gefundenen Illustrationen

4. **Funktioniert die Seite auch ohne Maus?**

Fragehintergrund:

Zeitlich begrenzt oder ständig motorisch Behinderte können oft eine Maus nicht richtig bedienen. Die Zahl der Menschen mit starker Diabetes steigt massiv, dadurch ergeben sich Folgekrankheiten wie Gicht und Rheuma. für alle diejenigen kann der alleinige Umgang mit der Tabulator Taste nutzungsexistentiell sein.

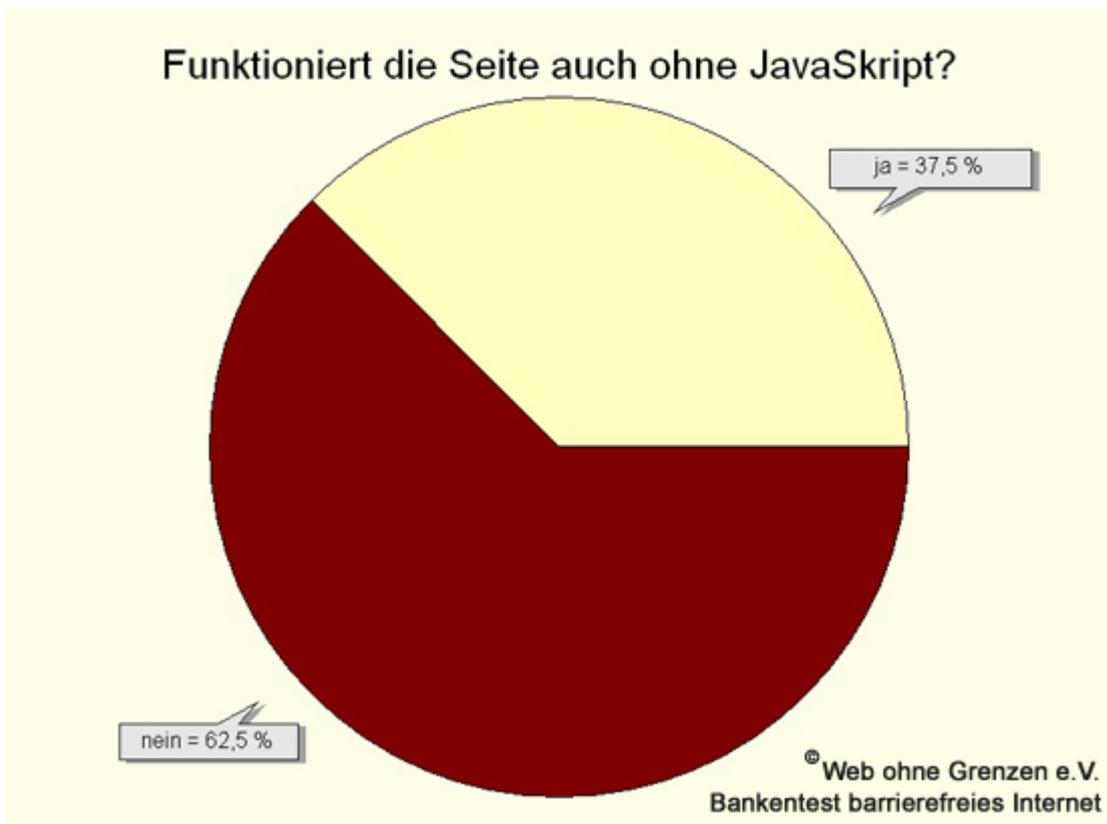


87,5% Ja = Positiv
12,5% Nein = Negativ

5. **Funktioniert die Seite auch ohne JavaScript?**

Fragehintergrund:

Bei Nutzung der Programmierung durch Javascript werden einige Internetnutzer ausgeschlossen, die Javascript aus Sicherheitsgründen ausgeschaltet haben. Darum sollte jede Webseite auch ohne Javascript funktionieren.



37,5% Ja = Positiv
62,5% Nein = Negativ

6. Haben Formulare große Trefferflächen und werden von Screenreadern korrekt vorgelesen?

Fragehintergrund:

Sehbehinderte sowie motorisch Behinderte haben oft Probleme mit kleinen Schaltoberflächen. Je älter die Nutzer werden, desto intensiver werden die Schwierigkeiten. Gerade für das Bankenklientel der "Silver Surfer" eine wichtige Voraussetzung für gute Nutzbarkeit.

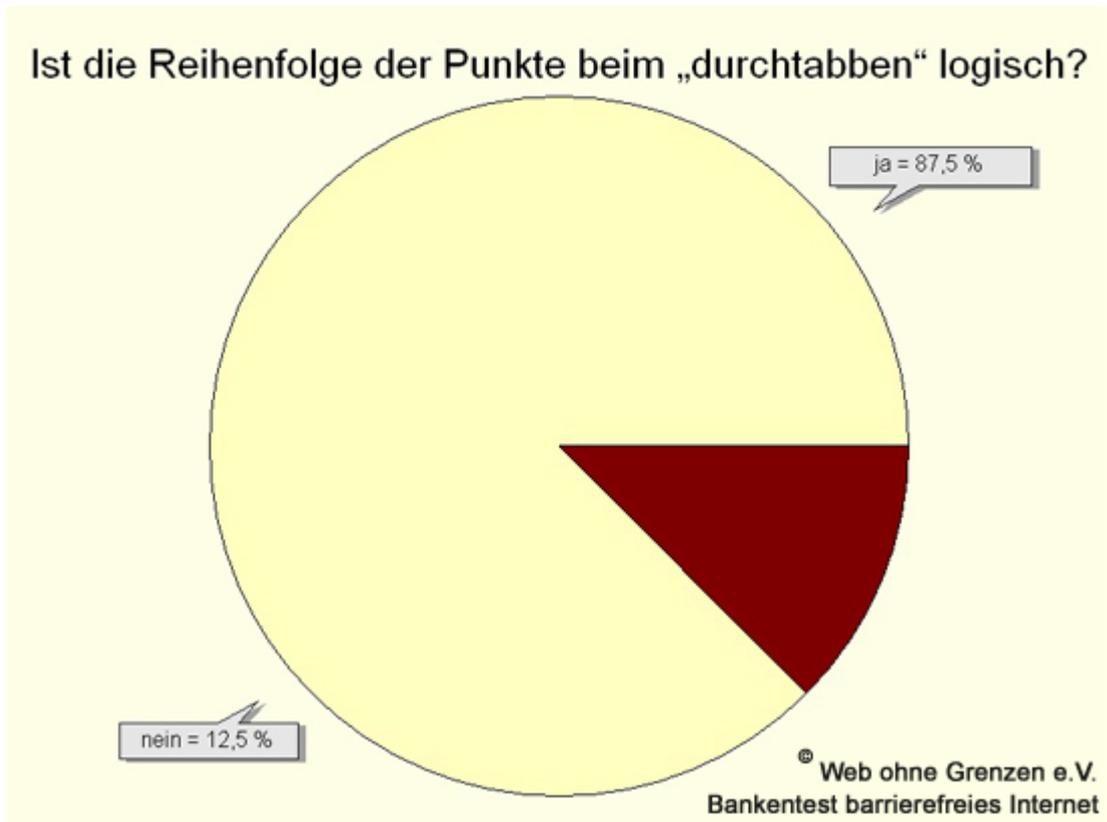


25,0% Ja = Positiv
75,0% Nein = Negativ

7. Ist die Reihenfolge der Punkte beim "durchtabben" logisch?

Fragehintergrund:

Unlogische Reihenfolge der Punkte und der Links würde zu Problemen in der Nutzung ohne Maus führen. Unnötig lange "Klickwege" würden produziert.



87,5%	Ja	= Positiv
12,5%	Nein	= Negativ

8. Ist ein ausreichender Kontrast vorhanden und sind die Farben auch für Farbenblinde wahrnehmbar?

Fragehintergrund:

Webseiten ohne Kontraste behindern Sehschwache in der Wahrnehmung und Orientierung. Leseschwache können sich ebenfalls wesentlich schlechter bei kontrastarmen Seiten zurechtfinden. Speziell wichtig ist die richtige Kontrastumsetzung und Farbenwahl für Farbenblinde, Rote Schrift auf grünem Untergrund wäre für jeden fünften Mann aufgrund der rot-grün Schwäche nicht erkennbar.



50,0%	Ja	= Positiv
50,0%	Nein	= Negativ

9. **Können die Schriften der Seite dynamisch im Browser vergrößert werden?**

Fragehintergrund:

Schriftenvergrößerung ist entscheidend für das ältere Publikum und natürlich auch für Sehbehinderte. Wenn sich Nutzer beim Lesen unnötig anstrengen müssen, dann entsteht ein negativer Gesamteindruck.



37,5% Ja = Positiv
62,5% Nein = Negativ

10. Sind die Inhalte sinnvoll durch Überschriften (inkl. HTML) unterteilt?

Fragehintergrund:

Eine strukturierte Aufteilung hilft dem Internetnutzer sehr, sich im normalen Informationsdschungel einer Webseite zurechtzufinden. Überschriften und kurze Absätze helfen in der Orientierung.



12,5% Ja = Positiv
87,5% Nein = Negativ

11. Ist die Schrift linksbündig oder im Blocksatz angeordnet und nicht zu breit?

Fragehintergrund:

Durch Linksbündigkeit oder Blocksatz entsteht eine Orientierungshilfe für den Webnutzer. Wenn nicht mehr als 80 Zeichen in einer Zeile sind, fällt das Lesen leichter.

100% Ja = Positiv

12. Sind Datentabellen mit den dafür vorgesehenen Spalten und Zeilenbeschriftungen versehen?

Fragehintergrund:

Durch Beschriftungen in Datentabellen findet eine leichtere Orientierung statt und Screenreader können Blinde User nicht verwirren.

Bei 12,5% wurden keine Datentabellen gefunden.



100% Nein = Negativ bei den gefundenen.

13. Wird auf Frames verzichtet oder sind diese benannt?

Fragehintergrund:

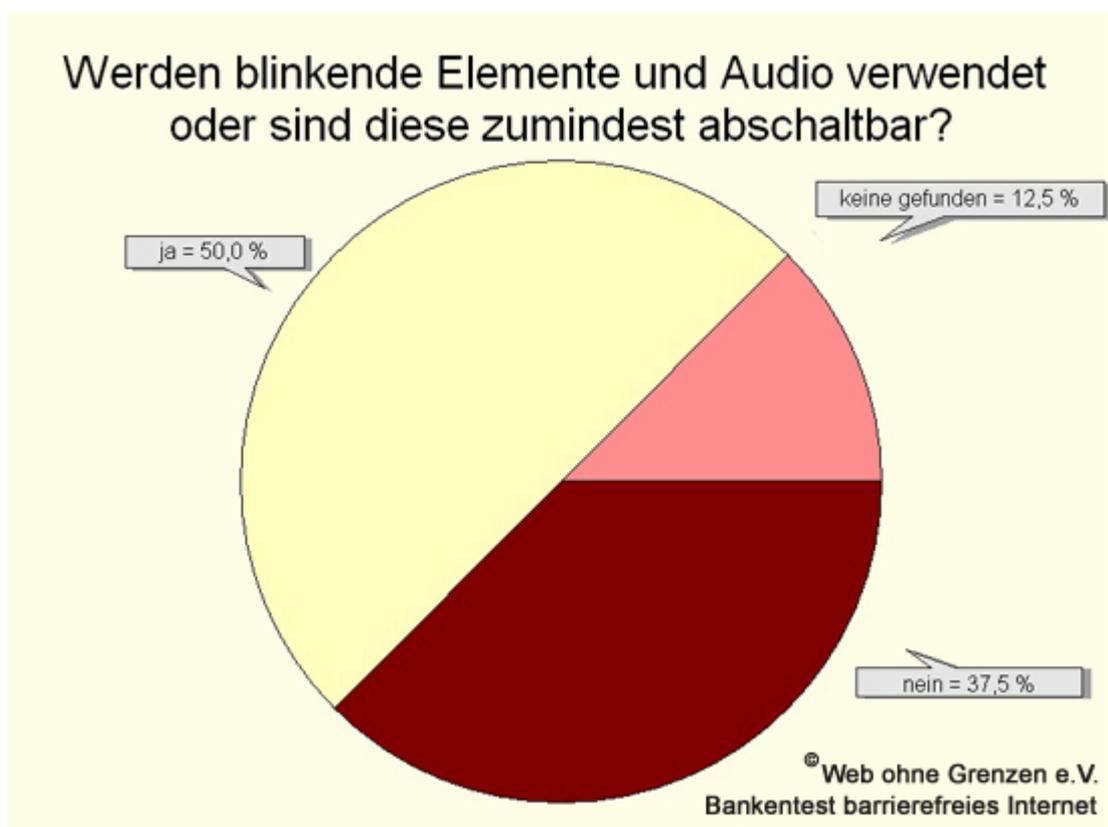
Frames können speziell Leser verwirren, die auf Vorlesegeräte angewiesen sind. Darum sollte so weit wie möglich auf Frames verzichtet werden.

100% Ja = Positiv

14. Wird auf blinkende Elemente und Audio verzichtet oder sind diese abschaltbar?

Fragehintergrund:

Blinken und audielle Teile lenken speziell konzentrationsproblematisierte User wie Leseschwache ab.



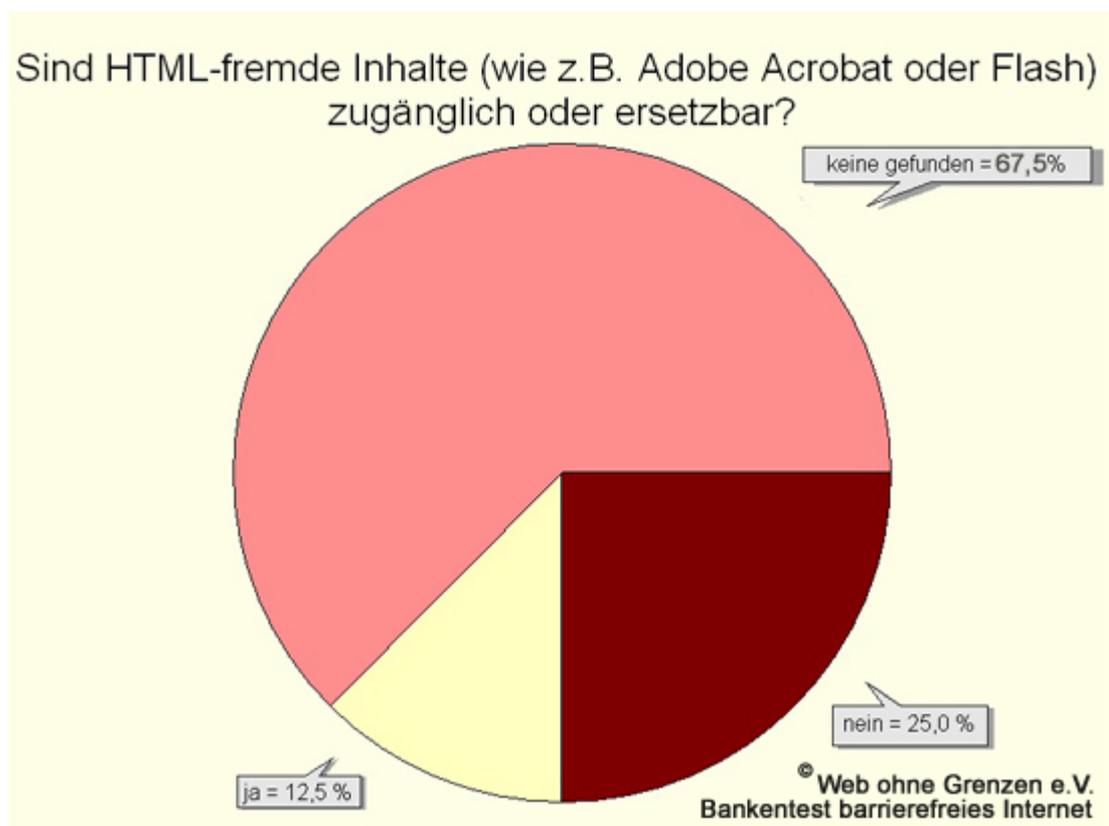
50,0% Ja = Positiv
37,5% Nein = Negativ unter Berücksichtigung der gefundenen

15. Sind HTML-fremde Inhalte (wie z.B. Adobe Acrobat pdf) zugänglich?

Fragehintergrund:

PdF- oder Flashdateien sind für einige Nutzer nicht lesbar. Manche Browser erkennen Flash oft als unerwünschte Werbung und blocken diese Dateien. Darum sollten solche Dateien den Usern zusätzlich zugänglich gemacht werden.

Bei 62,5% wurden keine HTML-fremde Inhalte gefunden.



12,5%

Ja = Positiv

25,0%

Nein = Negativ unter Berücksichtigung der gefundenen

16. Wird eine Kontrastumkehr des grafischen Designs angeboten?

Fragehintergrund:

Kontrastumkehr ist wichtig für lichtempfindliche Menschen oder Epileptiker, die durch plötzlich auftretende Lichteffekte gesundheitliche Schäden davontragen können. Speziell Migränekranken können oft nicht mit schwarzer Schrift auf weißem Untergrund umgehen.



12,5%	Ja	= Positiv
87,5%	Nein	= Negativ

Bewertungskommentar generell:

Über alle Banken gesehen überwiegen leider die Negativa. Ansätze in dem Bemühen um Barrierefreiheit sind aber zu erkennen.

Die Ergebnisse sind in drei Ursachen-Kategorien aufzuteilen:

- a) Allgemeine Programmierung
- b) Barrierefreie Programmierung
- c) Inhaltsverwaltung

Viele Pluspunkte haben ihren Ursprung in der gängigen Programmierpraxis. So der Verzicht auf Frames, die Linksbündigkeit von Texten, die Funktion ohne Maus und die logische Anordnung der Links.

Bei der barrierefreien Programmierung fehlen anscheinend die richtige Beratung und sicher auch das Wissen seitens der Webdesigner. Die verantwortlichen Banker sind nicht für Barrierefreiheit sensibilisiert. Die Designer sind froh, wenn die Webprogrammierung ohne lästige Einschränkungen und Hinterfragen reibungslos funktioniert. Das Augenmerk wird mehr auf Design als Funktionalität gelegt. Nur so sind die negativen Zahlen bei mangelnder Kontrastumkehr, Unzulänglichkeit von HTML-fremden Inhalten, kleinen Trefferfeldern für Buttons und fehlende dynamische Schriftvergrößerung zu erklären.

Bedenklich jedoch, dass keine sinnvollen Überschriften eingesetzt werden, Datentabellen keine Beschriftungen aufweisen und Diagramme ohne textliche Erklärung im Netz stehen. Inhalte scheinen teilweise ohne Sinn und in Unwissenheit ob der Auswirkungen eingesetzt. Eine Verbesserung in der Inhaltsverwaltung ist unbedingt erforderlich und auch leicht umsetzbar. Die Texte in den Banken sollten sich nur etwas mehr Mühe geben.

„Barrierefreiheit betrifft ja nur eine verschwindend geringe Zahl an Menschen“. Diese Aussage geistert immer noch in den Köpfen vieler Finanzfachleute herum. Jeder dieser Analysten sollte sich nur einmal in seiner eigenen Familie umschauen. Schnell kann es einen selbst treffen. Denn wie verwirrt wird diese unbedachte Person sein, wenn Javascript auf dem eigenen Rechner zugunsten eines schnelleren Zugangs ausgeschaltet wird und die eigene schöne Banken Webseite nicht mehr funktioniert. Dieses zu verhindern, ist auch barrierefrei und hat nichts mit Farbenblindheit, Sehschwäche, Leseschwäche oder körperlicher Einschränkung zu tun.

Anscheinend bedarf es noch viel Aufklärungsarbeit und Verständnis für die positiven sozialen, aber auch wirtschaftlichen Aspekte der barrierefreien Webumsetzung.

Im Vergleich der Regionalbanken hat sich die Volksbank Bonn als wesentlich schlechtere Bank herausgestellt. Von Barrierefreiheit hat hier anscheinend noch keiner etwas gehört. Bei fast allen Bewertungskriterien fiel diese Bank durch. Gänzlich gegen das Motto: "Wir machen den Weg frei" müsste der Slogan im Internet besser lauten: "Wir bauen Barrieren auf".

Ganz anders die Kreissparkasse Köln. Wohltuend hebt sich diese Webseite aus der Masse hervor und sammelt einen Pluspunkt nach dem anderen. Deutlich ist die Handschrift eines Fachgremiums zu erkennen. Die Auseinandersetzung mit dem

Thema Barrierefreiheit scheint sehr präsent zu sein. Natürlich sind auch hier noch einige Punkte zu verbessern. Aber der Kreissparkasse würde der offensive Volksbank-Slogan in diesem Falle besser zu Gesichte stehen. Der aus der Studie gewonnene Eindruck verstärkte sich in einem Telefonat. Das Thema Barrierefreiheit wird ernst genommen. Die Erfolge machen Mut, bei der Bank und den Kunden. Denn den sozialen Aspekten folgen laut Kreissparkasse Köln auch ganz nüchterne wirtschaftliche Vorteile. Die Kreissparkasse Köln hat die Wertigkeit ihrer Kundschaft erkannt. Denn älter wird bekanntermaßen jeder.

Es soll jedoch auch erwähnt werden, dass bei den Regionalbanken gravierende Unterschiede in der barrierefreien Webumsetzung bestehen können, da nach dem Regionalitätsprinzip die jeweiligen Banken eigenständig handeln.

Ein positives Signal setzt auch die Commerzbank mit fast 70% der erreichbaren Punktezahl. Die Deutsche Bank liegt mit der Postbank im oberen Drittel. Deren Webseiten benötigen jedoch noch erheblichen Nachholbedarf in den Feinabstimmungen. Viele grundlegende Arbeiten sind jedoch getan. Kommt hierbei die versteckte soziale Ader zum Vorschein oder haben diese Banken den wirtschaftlichen Nutzen klar erkannt? Wir hoffen nicht, dass die guten Ergebnisse dem Väterchen Zufall zuzuschreiben sind.

Bei der Dresdner Bank ist das unterdurchschnittliche Abschneiden eher normal für eine Bank. Anscheinend sind diese Banken noch nicht sensibilisiert für die Bedürfnisse der älter werdenden Bevölkerung.

Die DZ Bank, entstanden aus dem Zusammenschluss der beiden genossenschaftlichen Zentralbanken GZ-Bank und DG BANK verstärkt den Eindruck, der bei der Volksbank Bonn entstanden ist. Das Thema Barrierefreiheit im Netz wird anscheinend nicht diskutiert. Dringend wird hier auf Abhilfe plädiert. Die Umsetzung der eigens kreierten Werbebotschaften wird wohl nicht so ernst genommen.

Das traurige Schlusslicht bildet die Hypovereinsbank. Erwiesenermaßen leben ja die gesündesten Bundesbürger in Süddeutschland. Darum scheint dort Barrierefreiheit kein wirklich ausgeprägtes Thema zu sein. Die Gesundheit bedeutet jedoch auch ein längeres Leben. Folglich wird Barrierefreiheit umso wichtiger. Für eine international ausgerichtete Bank ein äußerst mageres Ergebnis.

Schlussfolgerung:

Mehr Schatten als Licht. So könnte das Resumee der Bankenstudie lauten. Bei den meisten Großbanken sind Bemühungen zu erkennen. Eine Verbesserung kann durch Sensibilisierung anhand von Praxisbeispielen sicher erreicht werden. Erhebliche Unterschiede in der Umsetzung der Barrierefreiheit im Web sind zu verzeichnen. Am deutlichsten unterscheiden sich jedoch die Populärbanken voneinander.

Web ohne Grenzen e.V.

04.07.2006

