

Bericht

Barrierefreiheit der Online- Zugänge zur Salzburger Landesverwaltung

Dezember 2023



LAND
SALZBURG

LRH

LANDESRECHNUNGSHOF

Impressum

Auskunft: Salzburger Landesrechnungshof
Nonnbergstiege 2, 5020 Salzburg
Postfach 527, 5010 Salzburg
Telefon: +43 662 8042 3500
Fax: +43 662 8042 3880
E-Mail: landesrechnungshof@salzburg.gv.at
Internet: www.lrh-salzburg.at

Medieninhaber: Land Salzburg
Herausgeber: Salzburger Landesrechnungshof
Vertreten durch Direktor Mag. Ludwig F. Hillinger

Redaktion: Salzburger Landesrechnungshof
Deckblatt: Landes-Medienzentrum
Herausgegeben: Salzburg, Dezember 2023
Zahl: 003-3/233/20/1-2023

Druck: Hausdruckerei Land Salzburg
Gedruckt auf 100 % Recyclingpapier



Gedruckt nach der Richtlinie „Druckerzeugnisse“
des Österreichischen Umweltzeichens, Druckerei
Land Salzburg UW-Nr. 1271

Salzburger Landesrechnungshof

Bericht

Barrierefreiheit der Online-Zugänge
zur Salzburger Landesverwaltung

Dezember 2023

003-3-233/20/1-2023

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	5
Abkürzungen und Erklärungen	7
Kurzfassung in leichter Sprache (Sprachniveau A2)	8
Kurzfassung in einfacher Sprache (Sprachniveau B1)	9
1. Grundlagen für die Prüfung	11
1.1 Einleitung	11
1.2 Warum gab es die Prüfung?	11
1.3 Was wurde geprüft?	12
1.4 Nach welchen Standards wurde geprüft? Wofür galten die Ergebnisse?	12
1.5 Was waren die Ziele der Prüfung? Welche Vorschriften wurden überprüft?.....	12
1.6 Wie lief die Prüfung ab?	13
1.7 Wie ist der Bericht aufgebaut?.....	14
2. Grundlagen und Begriffe.....	15
2.1 Was bedeutet Barrierefreiheit von Online-Zugängen?.....	15
2.2 Wer musste Online-Zugänge barrierefrei gestalten?.....	17
2.3 Wie werden Online-Zugänge barrierefrei?	17
2.4 Welche Vorschriften wurden überprüft?	18
2.5 Wen betrifft Barrierefreiheit?	18
2.6 Wer war im Amt der Salzburger Landesregierung für Barrierefreiheit zuständig?....	19
2.6.1 Landesamts-Direktion.....	19
2.6.2 Abteilung 2 - Kultur, Bildung, Gesellschaft und Sport	20
2.6.3 Abteilung 3 - Soziales	20
3. Wie wurde die Barrierefreiheit umgesetzt?.....	21
3.1 Hintergrund-Informationen.....	21
3.2 Internet-Auftritt des Landes Salzburg	22
3.3 Apps des Landes Salzburg	25

3.4	Erklärung zur Barrierefreiheit	25
3.5	Überwachung und Bericht-Erstattung über die Barrierefreiheit	26
3.6	Beschwerden zur Barrierefreiheit	26
4.	Gesamt-Beurteilung	28
5.	Anhang: Äußerung des Amtes der Salzburger Landesregierung	29

Abkürzungen und Erklärungen

Im Text sind einige Abkürzungen und schwierige Wörter unterstrichen. Hier finden Sie die Erklärungen dazu.

A

App	Eine App ist ein mobiles Computer-Programm, das man auf Smartphones und Tablets nutzen kann.
-----	--

E

EU	EU ist die Abkürzung für Europäische Union.
----	---

K

Kriterium	Ein Kriterium ist eine Regel oder eine Anforderung. Wenn zum Beispiel eine Website ein Kriterium erfüllt, bedeutet das: Die Website hält die Regel ein, sie erfüllt die Anforderung.
-----------	--

L

LRH	LRH steht für Salzburger Landes-Rechnungshof.
-----	---

O

Online-Zugänge	Mit Online-Zugängen sind Websites und Apps gemeint.
----------------	---

W

WCAG	WCAG steht für Web Content Accessibility Guidelines. Das sind internationale Richtlinien für barrierefreie Online-Angebote. Die aktuelle Fassung heißt WCAG 2.1.
------	--

Kurzfassung in leichter Sprache (Sprachniveau A2)

Viele öffentliche Stellen haben Websites und Apps.
Zu den öffentlichen Stellen gehören zum Beispiel Behörden.
Ihre Websites und Apps müssen barrierefrei sein.
So steht es in Salzburg im Gesetz.

Barrierefrei heißt hier:
Alle Menschen können die Website gut nutzen.
Es gibt keine Hindernisse.
Man findet sich gut zurecht und versteht die Website gut.

Das ist zum Beispiel für Menschen mit Behinderung wichtig.
Oder für Menschen,
die sich im Internet nicht gut auskennen.
Aber Barrierefreiheit hilft **allen** Menschen.

Das Land Salzburg ist auch eine öffentliche Stelle.
Deshalb müssen die Website und die Apps barrierefrei sein.
Der Landes-Rechnungs-Hof hat das überprüft.

Im Jahr 2020 hat ein Unternehmen überprüft,
ob die Website vom Land Salzburg barrierefrei ist.
Das Unternehmen hat viele Fehler gefunden.

Der Landes-Rechnungs-Hof hat 2023
die gleichen Teile der Website überprüft.
Viele Fehler waren noch immer da.
Die Website war also für viele Menschen **nicht barrierefrei**.
Das galt auch für die Apps vom Land Salzburg.

Der Landes-Rechnungs-Hof fordert:
Das Land Salzburg muss besser überprüfen,
ob die Website und Apps barrierefrei sind.
Es muss Fehler schnell lösen.

Kurzfassung in einfacher Sprache (Sprachniveau B1)

Websites und Apps von öffentlichen Stellen müssen barrierefrei sein und bestimmte Anforderungen erfüllen. So steht es im Salzburger Teilhabe-Gesetz.

Barrierefrei bedeutet in diesem Fall, dass alle Menschen die Websites und Apps vollständig und ohne Hindernisse nutzen können. Die Inhalte müssen übersichtlich und leicht verständlich sein.

Das ist besonders für Menschen wichtig, die zum Beispiel eine Behinderung haben oder sich im Internet nicht gut auskennen. Barrierefreiheit hilft aber nicht nur ihnen, sondern **allen** Menschen.

Auch die Website und die Apps des Landes Salzburg müssen barrierefrei sein. Der Salzburger Landes-Rechnungshof überprüfte das.

Im Jahr 2020 hat das Land Salzburg ein externes Unternehmen beauftragt. Es sollte überprüfen, ob die Website des Landes Salzburg barrierefrei ist. Das Unternehmen hat dafür einige Unterseiten untersucht und herausgefunden, dass sie viele Anforderungen nicht erfüllen.

Der Landes-Rechnungshof hat sich 2023 die gleichen Unterseiten angesehen. Viele Anforderungen waren noch immer nicht erfüllt. Das bedeutet: Man konnte die Inhalte nicht richtig wahrnehmen und bedienen. Das galt auch für die öffentlichen Apps des Landes Salzburg.

Der Landes-Rechnungshof fordert, dass das Land Salzburg die Barrierefreiheit besser überprüft und Fehler schnell löst.

1. Grundlagen für die Prüfung

1.1 Einleitung

Über die Hälfte der Menschen hat Probleme beim Lesen und Verstehen von komplizierten Texten. Das kann viele Gründe haben, zum Beispiel eine Lese- oder Lernschwierigkeit, eine andere Erstsprache oder fehlendes Vorwissen.

Der Landesrechnungshof Salzburg (LRH) war der Meinung: Jeder Mensch sollte Zugang zu diesem Bericht haben und ihn auch verstehen.

Deshalb arbeitete der LRH mit leicht verständlicher Sprache. Das ist eine einfache Form der deutschen Sprache. Sie macht Informationen leichter lesbar und verständlicher.

Es gibt drei leicht verständliche Sprachstufen: A1, A2 und B1. Wer schon einmal eine Fremdsprache gelernt hat, kennt diese Stufen bestimmt.

A1 ist die leichteste Stufe. Es werden nur einfache, bekannte Wörter und kurze Sätze verwendet. In den Texten stehen nur die wesentlichen Informationen.

Informationen in A2 erklären ein Thema so, dass die Menschen die wichtigsten Informationen verstehen und danach handeln können. Texte in A2 sind ausführlicher als in A1, aber trotzdem noch leicht verständlich.

Diesen Bericht schrieb der LRH mit Hilfe von Fachleuten in der Sprachstufe B1.

B1 ist einfache Alltagssprache. In der Stufe B1 werden keine Fachbegriffe, Fremdwörter und komplizierten Sätze verwendet.

So machte der LRH den Bericht für viele Menschen verständlich. Auch für Menschen, die keine Fachleute für Online-Zugänge sind oder die aus anderen Gründen Lese-Schwierigkeiten haben.

In diesem Bericht gibt es auch eine Kurzfassung in der Sprachstufe A2.

1.2 Warum gab es die Prüfung?

Der LRH führt jedes Jahr mehrere Prüfungen durch. Eine dieser Prüfungen im Jahr 2022 war die Prüfung „Barrierefreiheit der Online-Zugänge der Salzburger Landesverwaltung“.

Der LRH entschied von sich aus, diese Prüfung zu machen.

1.3 Was wurde geprüft?

Im Salzburger Teilhabe-Gesetz steht, dass Websites und Apps von öffentlichen Stellen barrierefrei sein müssen. Sie müssen bestimmte Anforderungen erfüllen.

Diese Anforderungen gelten auch für das Land Salzburg. Sie müssen immer erfüllt werden, wenn Websites und Apps geplant, erstellt und betrieben werden.

Der LRH untersuchte die Website und Apps, wie sie zum Zeitpunkt der Prüfung verfügbar waren. Er verglich sie mit den Anforderungen, die am 31. Dezember 2021 gültig waren.

Der LRH überprüfte **keine** Websites und Apps, die nur für Beschäftigte des Landes Salzburg bestimmt waren. Es wurden nur öffentliche Inhalte geprüft.

Der LRH hat folgende Websites und Apps geprüft:

- Website des Landes Salzburg mit Informationen, Formularen und Anträgen zu allen Lebensbereichen
- Apps des Landes Salzburg

Die Barrierefreiheit von Gebäuden wurde nicht überprüft.

1.4 Nach welchen Standards wurde geprüft?

Wofür galten die Ergebnisse?

Es gibt internationale Standards für Prüfungen. Sie wurden von einer Organisation festgelegt, zu der die wichtigsten Prüfstellen weltweit gehören: von der Internationalen Organisation der Obersten Rechnungs-Kontrollbehörden. Diese Standards waren die Grundlage für die Prüfung.

Die Ergebnisse der Prüfung galten nur für die geprüften Websites und Apps. Sie galten nicht für andere Inhalte.

1.5 Was waren die Ziele der Prüfung?

Welche Vorschriften wurden überprüft?

Der LRH wollte herausfinden: Waren die Informationen, die das Land Salzburg ins Internet stellte, für möglichst viele Menschen barrierefrei? Plane und tat das Land Salzburg genug, um die Vorschriften für barrierefreie Inhalte zu erfüllen?

Im Jahr 2016 hat die EU eine Richtlinie veröffentlicht: die Richtlinie über den barrierefreien Zugang zu den Websites und mobilen Anwendungen öffentlicher Stellen. Websites und mobile Anwendungen müssen diese Richtlinie erfüllen, damit sie als barrierefrei gelten.

Das Salzburger Teilhabe-Gesetz legt fest, dass sich auch das Land Salzburg an die Richtlinie halten muss. Sie gilt für alle Inhalte, die nach September 2018 veröffentlicht wurden.

Der LRH überprüfte, ob die Inhalte diese Vorschriften vollständig erfüllten:

- Die 50 Erfolgskriterien, die in den WCAG stehen
oder
- alle EU-Richtlinien für barrierefreie Inhalte.

Ansonsten galten die Inhalte nicht als barrierefrei.

1.6 Wie lief die Prüfung ab?

Der LRH kündigte die Prüfung am 12. April 2022 an. Das Start-Gespräch fand am 25. April 2022 statt. Die Untersuchungen und Prüfungen fanden bis August 2023 statt, dazwischen gab es mehrere Unterbrechungen.

Der LRH sprach für die Prüfung mit Beschäftigten aus diesen Abteilungen:

- Landes-Medien-Zentrum
- Fachgruppe Informatik und Interne Dienste
- Referat für Behinderung und Inklusion
- Referat für Frauen, Diversität und Chancen-Gleichheit. Diversität bedeutet Vielfalt.

Die Abteilungen lieferten dem LRH viele Unterlagen und Informationen.

Das Schluss-Gespräch fand am 23. Juni 2023 statt.

Das Amt der Salzburger Landesregierung bekam den Bericht am 19. Oktober 2023. Bis zum 16. November 2023 konnte sich das Amt schriftlich zum Bericht äußern und machte das auch.

Am 20.12.2023 übergab der LRH den Bericht an die Präsidentin des Landtags. Danach wurde der Bericht veröffentlicht.

1.7 Wie ist der Bericht aufgebaut?

In diesem Bericht beschrieb der LRH Gesetze, Informationen und Tatsachen.

Der LRH bewertete, ob die Web-Inhalte die Vorschriften für Barrierefreiheit erfüllen. Diese Bewertungen haben im Bericht einen grauen Hintergrund.

Das Amt der Salzburger Landesregierung konnte seine Meinung zu den Empfehlungen und Kritik-Punkten des LRH äußern. Diese Äußerungen wurden im Bericht kurz beschrieben. Man erkennt sie daran, dass sie umrahmt sind. Im Anhang des Berichts ist die vollständige Äußerung.

Wenn der LRH nicht die gleiche Meinung wie das Amt der Salzburger Landesregierung hatte, schrieb er das dazu. Diese Texte haben im Bericht auch einen grauen Hintergrund.

2. Grundlagen und Begriffe

2.1 Was bedeutet Barrierefreiheit von Online-Zugängen?

Der Begriff Barrierefreiheit kommt aus dem Bauwesen. Dort wird er für Gebäude verwendet, die zum Beispiel für Menschen im Rollstuhl ohne Hindernisse zugänglich sind.

Seit 1993 wird der Begriff auch für Computerprogramme und das Internet verwendet. Hier bedeutet barrierefrei zum Beispiel, dass alle Menschen eine Website vollständig und ohne Hindernisse nutzen können. Egal, welche Einschränkungen oder technischen Hilfsmittel die Menschen haben. Technische Hilfsmittel können zum Beispiel eine Bildschirm-Lupe oder ein Vorlese-Programm sein.

Zum barrierefreien Internet gehört auch, dass die Inhalte übersichtlich und leicht verständlich sind. Sie sollen Menschen nicht überfordern. Egal, welche Bildung, Ausbildung und Fähigkeiten sie haben.

Für die Barrierefreiheit im Internet gibt es Regeln: die WCAG und die EU-Richtlinien für barrierefreie Inhalte.

Laut den Regeln müssen barrierefreie Web-Inhalte 4 Grundsätze erfüllen:

- **Wahrnehmbar:**
Die Menschen müssen alle Informationen und Bestandteile wahrnehmen können. Das bedeutet zum Beispiel: Jedes Bild braucht eine Beschreibung, die blinden Menschen vorgelesen werden kann.
- **Bedienbar:**
Die Menschen müssen alle Bestandteile bedienen können. Das bedeutet zum Beispiel, dass man Links mit der Maus anklicken **und** mit der Tastatur auswählen kann.
- **Verständlich:**
Die Informationen und die Bedienung müssen verständlich sein.
- **Robust:**
Die Menschen müssen Inhalte immer lesen können. Egal, welches Gerät sie benutzen und egal, ob sie ein Hilfsmittel verwenden oder nicht.

Im Salzburger Teilhabe-Gesetz steht, welche Web-Inhalte die Richtlinien erfüllen müssen. Einige Inhalte müssen die Richtlinien laut Teilhabe-Gesetz **nicht** erfüllen. Dazu gehören zum Beispiel:

- Audio- oder Video-Beiträge, die live übertragen werden
- Landkarten
- Alte Dokumente
- Dokumente, die vor September 2018 entstanden sind
- Inhalte, bei denen es für das Land Salzburg sehr schwierig wäre, wenn sie barrierefrei sein müssen. Das nennt man unverhältnismäßige Belastung.

Es ist genau festgelegt, wie man feststellt, ob die Barrierefreiheit eine unverhältnismäßige Belastung ist. Man bewertet dabei diese Punkte:

- Wie groß ist die Organisation?
- Wie viel Geld hat sie?
- Welche Art von Organisation ist es?
- Wie viel würde die Barrierefreiheit kosten?
- Welche Vorteile hätte die Organisation?
- Welche Vorteile hätten Menschen mit Behinderungen?
- Wie oft und wie lange wird der Web-Inhalt genutzt?

Wenn die Barrierefreiheit von Inhalten eine unverhältnismäßige Belastung ist, müssen sie nicht barrierefrei sein. Aber sie müssen in der Erklärung zur Barrierefreiheit erwähnt werden. So eine Erklärung muss es auf Websites geben. Der LRH überprüfte, ob dort die nicht-barrierefreien Inhalte erwähnt wurden.

Für alle anderen Inhalte überprüfte der LRH, ob sie die Richtlinien für barrierefreie Inhalte erfüllten.

In den Richtlinien stehen 4 Grundsätze und 13 Richtlinien. Die Richtlinien sind in 78 Erfolgskriterien unterteilt.

Damit Inhalte als barrierefrei galten, mussten sie 50 bestimmte Erfolgskriterien erfüllen. Wenn sie ein Kriterium nicht erfüllten, waren sie nicht barrierefrei.

Es gibt technische Hilfsmittel für Menschen mit Behinderungen, mit denen sie bestimmte Barrieren überwinden können. Trotzdem mussten die Web-Inhalte alle 50 Erfolgskriterien erfüllen.

Der LRH prüfte, ob die Online-Zugänge alle 50 Erfolgskriterien erfüllten.

2.2 Wer musste Online-Zugänge barrierefrei gestalten?

Alle Websites und Apps von öffentlichen Stellen müssen barrierefrei sein. Öffentliche Stellen sind in Salzburg zum Beispiel:

- das Amt der Salzburger Landesregierung
- die Bezirks-Hauptmannschaften
- die Landes-Umweltanwaltschaft
- das Landes-Verwaltungsgericht
- der LRH
- Gemeinden und Gemeindeverbände
- Tourismusverbände
- Wasserverbände

2.3 Wie werden Online-Zugänge barrierefrei?

Folgende Punkte sind wichtig, damit alle Menschen Websites und Apps nutzen können:

- Blinde Menschen können mit Vorlese-Programmen Texte, Tabellen und Formulare lesen. Dafür ist eine gute Struktur wichtig. Sie hilft auch sehenden Menschen.
- Bilder brauchen einen Alternativtext. Darin steht, was man am Bild sieht. So können auch blinde und sehbehinderte Menschen das Bild verstehen.
- Für Menschen mit Sehbehinderung ist es wichtig, dass sie die Schriftgröße auf Websites selbst verändern können.
- Der Farb-Unterschied zwischen Schrift und Hintergrund muss groß sein. Außerdem sollte man eine Schriftart wählen, die gut lesbar ist. Das ist wichtig für Menschen mit Sehbehinderung.
- Viele Menschen können Farben nicht richtig sehen. Sie haben zum Beispiel eine Rot-Grün-Schwäche. Für diese Menschen ist es schwierig, wenn Informationen nur über die Farbe vermittelt werden. Man sollte also zum Beispiel solche Sätze vermeiden: „Drücken Sie auf den roten Knopf.“
- Menschen mit Sehbehinderung finden sich auf Websites schwer zurecht, wenn alles **nur** mit Bildern und Gegenständen gekennzeichnet ist.
- Texte sollen nicht blinken oder sich bewegen. Sonst sind sie für Menschen mit Sehbehinderung oder Lernschwierigkeiten schwer zu lesen. Denn das Blinken lenkt vom Inhalt der Texte ab.
- Viele Menschen, die Bewegungs-Einschränkungen haben, benutzen die Tastatur statt der Maus. Sie können damit Links, Formular-Felder und andere Teile auf Websites auswählen. Damit das gut funktioniert, müssen die Inhalte eine sinnvolle Reihenfolge haben.

- Gehörlose Menschen haben oft Gebärdensprache als erste Sprache gelernt. Deutsche Schriftsprache haben sie erst später gelernt. Deutsch ist für sie also wie eine Fremdsprache und kann schwer verständlich sein.
Deshalb ist es gut, wenn es die Texte auch in Gebärdensprache gibt.
- Menschen mit wenig Schulbildung und Menschen mit Lernschwierigkeiten haben oft Probleme mit schwierigen Texten. Das sind zum Beispiel lange, komplizierte Texte mit vielen Fremdwörtern. Außerdem ist es ein Problem, wenn die Website nicht übersichtlich ist.
Diesen Menschen helfen Informationen in leicht verständlicher Sprache.
- Man muss technische Standards einhalten, sonst werden Websites falsch angezeigt.

2.4 Welche Vorschriften wurden überprüft?

Im Jahr 2016 hat die EU eine Richtlinie veröffentlicht: die Richtlinie über den barrierefreien Zugang zu den Websites und mobilen Anwendungen öffentlicher Stellen. Websites und mobile Anwendungen müssen diese Richtlinie erfüllen, damit sie als barrierefrei gelten.

Das Salzburger Teilhabe-Gesetz legt fest, dass auch das Land Salzburg die Richtlinie und die WCAG erfüllen muss. Außerdem hat das Land Salzburg eine Verordnung dazu erlassen.

2.5 Wen betrifft Barrierefreiheit?

24.000 Menschen in Salzburg haben eine anerkannte Behinderung. Die Barrierefreiheit von Online-Zugängen betrifft aber nicht nur sie, sondern **alle** Menschen, die öffentliche Stellen über das Internet kontaktieren wollen.

Für folgende Menschen ist Barrierefreiheit besonders wichtig:

- Blinde und sehbehinderte Menschen
- Gehörlose und hörbehinderte Menschen
- Menschen mit anderer Erstsprache, zum Beispiel Gebärdensprache
- Menschen, die nicht lange in die Schule gegangen sind
- Menschen mit Lernschwierigkeiten
- Menschen, die aus anderen Ländern nach Österreich gekommen sind
- Menschen, die nicht mit dem Internet aufgewachsen sind und sich damit nicht gut auskennen.

Die Statistik Austria hat im Jahr 2015 eine Umfrage gemacht. Sie befragte über 14.000 Menschen über 15 Jahren.

In Salzburg gibt es etwa 453.000 Menschen über 15 Jahren. Aus den Ergebnissen für ganz Österreich hat der LRH folgende Zahlen für Salzburg ausgerechnet:

- 24.000 Menschen hatten eine bleibende Beeinträchtigung
- 6.100 Menschen hatten eine Seh- oder Hörbehinderung
- 1.400 Menschen hatten Lernschwierigkeiten

2.6 Wer war im Amt der Salzburger Landesregierung für Barrierefreiheit zuständig?

2.6.1 Landesamts-Direktion

Dr. Wilfried Haslauer war Landeshauptmann von Salzburg. Er war damit Vorstand des Amtes der Salzburger Landesregierung und der Landesamts-Direktion.

Zur Landesamts-Direktion im Amt der Salzburger Landesregierung gehörte das Landes-Medien-Zentrum. Es hatte unter anderem folgende Aufgaben:

- Es war für Medien und Kommunikation zuständig.
- Es machte die gesamte Marketing- und Öffentlichkeitsarbeit für das Land Salzburg.
- Es betreute die Website des Landes Salzburg.
- Es erstellte Videos und andere Medien-Produkte wie Podcasts.
- Es betreute die Kanäle in den Sozialen Medien.
- Es gestaltete Druckvorlagen, Websites und Veröffentlichungen.
- Es musste sicherstellen und überwachen, dass die Website des Landes Salzburg barrierefrei war.

Zur Landesamts-Direktion gehörte auch die Fachgruppe Informatik und Interne Dienste. Die Fachgruppe kümmerte sich um das Computerprogramm für die Website des Landes Salzburg. Mit dem Programm wurden die Web-Inhalte erstellt, bearbeitet, organisiert und dargestellt.

2.6.2 Abteilung 2 - Kultur, Bildung, Gesellschaft und Sport

Für die Abteilung 2 war die Landesrätin Mag. (FH) Andrea Klambauer zuständig. In dieser Abteilung gab es das Referat Frauen, Diversität und Chancen-Gleichheit. Diversität bedeutet Vielfalt.

Das Referat hatte unter anderem folgende Aufgaben:

- Es war die Geschäfts-Stelle der Gleichbehandlungs-Kommission. Diese Kommission unterstützt, wenn Menschen ungerecht behandelt werden.
- Es gab eine Person, die Gleichbehandlungs-Beauftragte war. Das Referat war die Ansprech-Stelle, wenn man Kontakt mit der Person aufnehmen wollte.
- Es war die Geschäfts-Stelle des Salzburger Monitoring-Ausschusses. Der Ausschuss überwacht, ob das Land Salzburg die UN-Konvention über die Rechte von Menschen mit Behinderungen umsetzt. Die UN-Konvention ist ein Vertrag, in dem die Rechte von Menschen mit Behinderungen auf der ganzen Welt stehen.

2.6.3 Abteilung 3 - Soziales

Für die Abteilung 3 war der Landeshauptmann-Stellvertreter zuständig, Dr. Heinrich Schellhorn. In dieser Abteilung gab es das Referat für Behinderung und Inklusion.

Das Referat hatte unter anderem folgende Aufgaben:

- Es steuerte die Umsetzung der UN-Konvention über die Rechte von Menschen mit Behinderungen.
- Es war die Ansprech-Stelle, wenn man sich über Websites beschweren wollte, die nicht barrierefrei waren.

3. Wie wurde die Barrierefreiheit umgesetzt?

3.1 Hintergrund-Informationen

Das Land Salzburg hatte eine Website und 2 Apps. Das Landes-Medien-Zentrum war dafür zuständig. In einem Handbuch über die Organisation standen folgende Aufgaben des Landes-Medien-Zentrums:

- Es ist die Kontaktstelle für alle Beschäftigten, die Inhalte veröffentlichen.
- Es ist für die Apps zuständig. Es plant, entwickelt und betreut die Apps. Außerdem berät das Landes-Medien-Zentrum über die Apps.
- Es kontrolliert, ob die Website die aktuellen WCAG einhält.
- Es erstellt barrierefreie Dokumente.
- Es überprüft, ob die Inhalte auf der Website gut geschrieben und gut nutzbar sind. Außerdem überprüft das Landes-Medien-Zentrum, ob die Inhalte die Richtlinien des Landes Salzburgs einhalten.
- Es entwickelt den Internet-Auftritt weiter.
- Es stellt sicher, dass die Inhalte barrierefrei sind.

Bis zu 200 Beschäftigte aus verschiedenen Abteilungen veröffentlichten Inhalte auf der Website des Landes Salzburg. Das Landes-Medien-Zentrum war der Meinung, dass die Abteilungen selbst für den Inhalt verantwortlich waren. Sie mussten auch dafür sorgen, dass der Inhalt barrierefrei ist.

Das Landes-Medien-Zentrum bot Dokumente und Kurse für die Beschäftigten an. So sollten die Beschäftigten lernen, wie sie Informationen veröffentlichen müssen und wie sie die Informationen barrierefrei machen.

Damit die Informationen als barrierefrei galten, mussten sie alle Kriterien erfüllen, die in der Richtlinie für barrierefreie Web-Inhalte standen. So legte es das Salzburger Teilhabe-Gesetz fest.

Die Fachgruppe Information und interne Dienste war für das Computerprogramm verantwortlich, das für Web-Inhalte verwendet wurde.

Eine externe Fachperson unterstützte den LRH bei der Prüfung. Der LRH benutzte auch verschiedene Computer-Programme. Damit überprüfte er Websites, Formulare und Apps. Außerdem testete der LRH, ob man alles mit der Tastatur und mit einem Vorlese-Programm bedienen kann.

Das sagte das Amt der Salzburger Landesregierung dazu:

Es ist fast unmöglich, alle Kriterien einzuhalten. Die Website des Landes Salzburg wurde von einem externen Unternehmen überprüft. Das Ergebnis war, dass die Website schon viele Anforderungen für Barrierefreiheit erfüllt. Außerdem gibt es sehr viele Inhalte in einfacher Sprache, mehr als auf anderen Websites.

Das Amt hat auch darauf hingewiesen, dass man Kriterien nicht erfüllen muss, wenn das sehr aufwendig und teuer wäre.

Das Amt soll im Jahr 2024 ein neues Content-Management-System bekommen. Das ist ein Computerprogramm, mit dem man Web-Inhalte erstellt, bearbeitet und darstellt. Dann soll die Website barrierefrei sein.

3.2 Internet-Auftritt des Landes Salzburg

Im Jahr 2020 beauftragte das Landes-Medien-Zentrum ein externes Unternehmen. Es sollte die Website des Landes Salzburg überprüfen. Insgesamt prüfte das Unternehmen 16 Unterseiten. Das Unternehmen arbeitete mit den 50 Kriterien, die in der Richtlinie für barrierefreie Web-Inhalte stehen.

Die 16 Unterseiten haben mindestens 18 Kriterien nicht erfüllt. Dazu gehören zum Beispiel:

- Nicht-Text-Inhalt: Menschen mit einer Sehbehinderung konnten Bilder und Videos nicht wahrnehmen. Es fehlte zum Beispiel die Bild-Beschreibung.
- Kontrast: Der Farb-Unterschied zwischen Hintergrund und Text war zu klein. Dadurch war der Text schwer lesbar.
- Tastatur: Man konnte nicht alles mit der Tastatur bedienen.
- Blöcke umgehen: Man konnte keine Inhalte überspringen.
- Fokus sichtbar: Wenn man eine Seite vergrößerte, verschwanden Inhalte.
- Name, Rolle, Wert: Alle Teile einer Website müssen eindeutige Namen und Eigenschaften haben. Das war nicht der Fall.

Der LRH prüfte im Jahr 2023 die gleichen 16 Unterseiten. Folgende Kriterien wurden nie eingehalten:

- Nicht-Text-Inhalt:
 - Es fehlten Bild-Beschreibungen.
 - Videos wurden nicht oder falsch beschrieben.

- Kontrast:
 - Man sah die Farbe schlecht, die Rahmen von Suchfeldern hatten.
 - Der Farb-Unterschied zwischen Text und Hintergrund war zu klein.
 - Bei manchen Elementen war ein Bild im Hintergrund. Man konnte das Element nicht gut erkennen.
- Tastatur:
 - Man konnte nicht alle Links und Elemente mit der Tastatur erreichen.
 - Es war sehr aufwendig, die Website mit der Tastatur zu bedienen.
- Blöcke umgehen:
 - Man konnte Inhalte nicht mit der Tastatur überspringen.
 - Man konnte das Inhaltsverzeichnis mit der Tastatur nicht direkt auswählen.
- Fokus sichtbar:
 - Manche Texte oder andere Website-Teile waren nicht mehr sichtbar, wenn man die Website stark vergrößerte oder wenn man die Website auf einem kleinen Bildschirm anschaute.
- Name, Rolle, Wert:
 - Alle Teile einer Website müssen eindeutige Namen und Eigenschaften haben. Das war nicht der Fall.

Es waren bis zum Frühjahr 2023 viele Fehler noch nicht gelöst, obwohl sie schon vor 2 Jahren festgestellt wurden.

Auf der Website des Landes Salzburg gab es über 300 Formulare. Jede Abteilung konnte Formulare so erstellen, wie sie es brauchte. Ungefähr 120 Formulare davon waren laut dem Amt der Salzburger Landesregierung barrierefrei.

Die anderen Formulare waren eine PDF-, Excel- oder Word-Datei. Diese Formulare konnte man am Computer ausfüllen und per E-Mail schicken. Man konnte sie aber auch ausdrucken und mit der Hand ausfüllen. In diesem Fall konnte man sie persönlich, per Post, per Fax oder per E-Mail einreichen.

Der LRH prüfte 11 Formulare. Er wählte die Formulare aus,

- die am öftesten verwendet werden,
- die am wichtigsten sind
- oder die vor Kurzem veröffentlicht wurden.

Diese 11 Formulare erfüllten die 50 Kriterien aus der Richtlinie **nicht**.

Der LRH stellte fest: Bei den geprüften Web-Inhalten gab es grundlegende Fehler. Man konnte sie nicht richtig wahrnehmen und bedienen. Die Inhalte verletzen mehrere Kriterien.

Die geprüften Web-Inhalte entsprachen bis zum Frühjahr 2023 nicht den Vorschriften aus dem Salzburger Teilhabe-Gesetz.

Das sagte das Amt der Salzburger Landesregierung dazu:

Das Landes-Medien-Zentrum oder die zuständige Abteilung erfassen, wenn eine Bild-Beschreibung auf den Landes-Websites fehlt. Sie schreiben das in die Erklärung zur Barrierefreiheit, wie es das Gesetz verlangt.

Die Fehler, die der LRH gefunden und mitgeteilt hat, wurden behoben. An der Barrierefreiheit wird ständig gearbeitet. Manche Kriterien kann man automatisch erfüllen, bei anderen Kriterien müssen die Beschäftigten etwas dafür tun. Bei diesen Kriterien ist es besonders wichtig, dass die Beschäftigten über Barrierefreiheit Bescheid wissen. Deshalb bietet das Landes-Medien-Zentrum regelmäßig Schulungen an.

Die Fehler, die ein externes Unternehmen gefunden hatte, wurden bis zum Frühjahr 2023 bearbeitet oder sie waren schon gelöst. Manche Fehler kann man nicht lösen oder es ist sehr aufwendig. Diese Fehler stehen in der Erklärung zur Barrierefreiheit.

Das externe Unternehmen hat auch Online-Formulare geprüft. Dort hat es keine Fehler gefunden.

Der LRH widerspricht dem Amt der Salzburger Landesregierung:

Das Landes-Medien-Zentrum hat dem LRH Unterlagen zur Verfügung gestellt, zum Beispiel von Website-Prüfungen. In allen Unterlagen stand, dass die Website des Landes Salzburg viele Kriterien verletzt.

Das war im Frühjahr 2023 auch noch so, als der LRH die Website prüfte. Im Sommer 2023 informierte der LRH das Landes-Medien-Zentrum über die Fehler. Danach hat das Landes-Medien-Zentrum ein paar davon behoben. Dann hat es die Erklärung zur Barrierefreiheit neu geschrieben.

3.3 Apps des Landes Salzburg

Der LRH prüfte die 2 Apps des Amtes der Salzburger Landesregierung:

- Land Salzburg App
- Salzburger Familienpass-App

Die 2 Apps erfüllten **nicht alle** 50 Kriterien aus der Richtlinie.

Der LRH stellte fest: Bei den geprüften Apps gab es grundlegende Fehler. Man konnte sie nicht richtig wahrnehmen und bedienen. Die Apps verletzten mehrere Kriterien.

Die geprüften Apps entsprachen bis zum Frühjahr 2023 **nicht** den Vorschriften aus dem Salzburger Teilhabe-Gesetz.

Das sagte das Amt der Salzburger Landesregierung dazu:

Das Landes-Medien-Zentrum behauptete, dass es vom LRH keine Informationen über die Fehler bekommen hatte. Aber 2022 und 2023 prüfte ein externes Unternehmen die Apps. Dabei wurden Fehler gefunden. Das Landes-Medien-Zentrum hat diese Fehler schon behoben oder arbeitet gerade daran.

3.4 Erklärung zur Barrierefreiheit

Auf der Website und in den Apps des Landes Salzburg musste es eine Erklärung zur Barrierefreiheit geben. So stand es im Salzburger Teilhabe-Gesetz. Von der EU gab es eine Beispiel-Erklärung dafür.

Für die Erklärung zur Barrierefreiheit galt:

- Sie sollte barrierefrei verfügbar sein.
- In der Erklärung musste stehen, ob die Website und die Apps die Vorschriften erfüllten.
- In der Erklärung konnte stehen, welche Inhalte nicht barrierefrei waren.
- Das Land Salzburg konnte für die Erklärung selbst bewerten, wie barrierefrei die Web-Inhalte waren. Es konnte aber auch ein Unternehmen die Barrierefreiheit prüfen lassen und das Ergebnis in die Erklärung schreiben.
- In der Erklärung musste stehen, wo man sich beschweren oder Feedback geben kann.

In der Erklärung des Landes Salzburg stand, wo man Feedback geben kann. Es stand dort auch, was man tun kann, wenn das Land Salzburg das Feedback nicht gut beantwortet.

In der Erklärung stand bis zum Sommer 2023 **nicht**, welche Inhalte oder Funktionen nicht barrierefrei sind.

Die Unterseite mit der Erklärung zur Barrierefreiheit war eine der 16 Unterseiten, die der LRH geprüft hat. Sie hatte die gleichen Fehler wie die anderen Unterseiten.

Der LRH stellte fest: Es gab eine Erklärung zur Barrierefreiheit, wie es das Salzburger Teilhabe-Gesetz fordert.

Die Unterseite hatte die gleichen Fehler wie die anderen geprüften Unterseiten. Man konnte sie bis zum Frühjahr 2023 nicht richtig wahrnehmen und bedienen. Bis zum Sommer 2023 gab es keine Informationen darüber, welche Web-Inhalte nicht barrierefrei sind.

Das sagte das Amt der Salzburger Landesregierung dazu:

Inzwischen wurde die Erklärung zur Barrierefreiheit geändert. Dort steht jetzt, welche Web-Inhalte nicht barrierefrei sind. Das soll auch in diesem Bericht hinzugefügt werden.

3.5 Überwachung und Bericht-Erstattung über die Barrierefreiheit

Das Landes-Medien-Zentrum musste überwachen, ob Websites und Apps von öffentlichen Stellen barrierefrei waren. Es musste der Salzburger Landesregierung alle 3 Jahre darüber berichten.

Im Jahr 2021 ließ das Landes-Medien-Zentrum die Websites von 5 Gemeinden und 4 Tourismusverbänden prüfen. Es berichtete der Landesregierung im Jahr 2022 über das Ergebnis.

3.6 Beschwerden zur Barrierefreiheit

Das Salzburger Teilhabe-Gesetz verlangt, dass es eine Stelle gibt, die Beschwerden zur Barrierefreiheit bearbeitet. Das nennt man Ombuds-Stelle.

Das Land Salzburg richtete eine Ombuds-Stelle in der Abteilung 3 ein.

Wenn man auf der Website auf den Bereich „Barrierefreiheit“ klickte, kam man zu den Kontakt-Daten der Stelle. Sie war per E-Mail unter barrierefrei@salzburg.gv.at und per Telefon unter 0043 662 8042 3676 erreichbar.

In der Erklärung zur Barrierefreiheit stand, wohin man sich mit Beschwerden und Feedback wenden kann. Es stand dort auch, was man tun kann, wenn das Land Salzburg das Feedback nicht gut beantwortet.

Es gab eine fixe Vorgehensweise, wie Beschwerden bearbeitet werden. Die Ombuds-Stelle und das Landes-Medien-Zentrum entwickelten diese Vorgehensweise.

Es wurden aber keine Beschwerden bei der Ombuds-Stelle und beim Landes-Medien-Zentrum eingereicht.

Die Gleichbehandlungs-Stelle bekam pro Jahr 2-3 Fragen von Menschen, die Probleme mit der Barrierefreiheit von Online-Zugängen hatten. Die Gleichbehandlungs-Stelle leitete die Fragen an das Landes-Medien-Zentrum weiter.

4. Gesamt-Beurteilung

Der LRH stellte fest: Bei den geprüften Online-Zugängen gab es grundlegende Fehler. Man konnte sie nicht richtig wahrnehmen und bedienen. Die Inhalte veränderten sich, wenn man unterschiedliche Geräte oder Hilfsmittel benutzte.

Durch diese Fehler konnten verschiedene Menschen die Online-Zugänge nicht nutzen, zum Beispiel:

- Menschen mit Sehbehinderung
- Menschen mit Hörbehinderung
- Menschen, die nicht mit einer Maus arbeiten

Der Web-Auftritt des Landes Salzburg erfüllte bis zum Frühjahr 2023 **nicht** die Vorschriften aus dem Salzburger Teilhabe-Gesetz.

Das Landes-Medien-Zentrum betreute den Web-Auftritt und machte die Vorlagen dafür. Es war auch für die Schulungen von Beschäftigten verantwortlich.

Gleichzeitig sollte das Landes-Medien-Zentrum für Barrierefreiheit sorgen und sie überwachen. Der LRH war der Meinung, dass sich das Landes-Medien-Zentrum selbst überwacht.

Der LRH fordert daher eine klare Trennung:

- Eine Stelle muss für die Barrierefreiheit der Online-Zugänge sorgen.
- Eine **andere** Stelle muss die Barrierefreiheit überprüfen.

Allgemein fordert der LRH, dass die Überprüfung verbessert wird. Das Land Salzburg muss die gefundenen Fehler schnell beheben.

Der Direktor des Landesrechnungshofes:

Mag. Ludwig F. Hillinger e.h.

5. Anhang: Äußerung des Amtes der Salzburger Landesregierung



Herrn
Direktor des Landesrechnungshofes
Mag. Ludwig Hillinger
Nonnbergstiege 2
5010 Salzburg

Büro
Landesamtsdirektor

Zahl (Bitte im Antwortschreiben anführen)
20001-LRH/3108/6-2023

Datum
15.11.2023

Chiemseehof
Postfach 527 | 5010 Salzburg
Fax +43 662 8042-2643
buero-lad@salzburg.gv.at
Mag. Simon Hasler
Telefon +43 662 8042-2656

Betreff

LRH; Prüfung "Barrierefreiheit der Online-Zugänge zur Salzburger Landesverwaltung"; Stellungnahme
Bezug: 003-3/233/17/1-2023

Sehr geehrter Herr Direktor!

Zu den Feststellungen des Landesrechnungshofes zur Prüfung „Barrierefreiheit der Online-Zugänge zur Salzburger Landesverwaltung“ kann aufgrund der Ausführungen der Fachgruppe 0/1 und der Abteilung 3 folgende Stellungnahme abgegeben werden:

Allgemeines zu Kapitel 3.

Eine vollständige (100%) Erfüllung aller Barrierefreiheitskriterien ist - bei vertretbarem Aufwand - praktisch unmöglich. Das ist übereinstimmender Konsens bei Websitefachleuten. Laut Zwischenbericht zu den digitalen Auftritten öffentlicher Stellen in Österreich war 2022 keine der eingehend gecheckten Websites vollständig vereinbar (100 % der WCAG-Kriterien erfüllt), 61 % der gecheckten Websites teilweise vereinbar (mind. 50 % der WCAG-Kriterien erfüllt) sowie 39 % der gecheckten Websites nicht vereinbar (unter 50 % der WCAG-Kriterien erfüllt). Sowohl die Überprüfung im Auftrag der Forschungsförderungsgesellschaft FFG als auch die vom Land Salzburg beauftragten externen Überprüfungen kommen übereinstimmend zum Ergebnis, dass die Website des Landes Salzburg eine hohe Orientierung in Richtung Barrierefreiheit aufweist. Im Zuge der Prüfung wurden dem Landesrechnungshof sämtliche Prüfergebnisse sowie die darauf erfolgten Maßnahmen zur Verbesserung der Barrierefreiheit zur Verfügung gestellt. Diese Überprüfungen führt das Land Salzburg eigeninitiativ bereits seit 2013 mindestens alle zwei Jahre durch.

Die Vorgehensweise in Salzburg war seit Bestehen von Barrierefreiheitskriterien auch bereits vor der gesetzlichen Verpflichtung immer darauf ausgerichtet, möglichst allen Bürgerinnen und Bürgern barrierefreien Zugang zur Website zu ermöglichen. Das Land Salzburg ist zudem Vorreiter

im Bereich einfacher Sprache. Seit Jahren werden täglich mehrere Pressemeldungen in einfacher Sprache veröffentlicht.

Die Richtlinie (EU) 2016/2102 über den barrierefreien Zugang zu den Websites und mobilen Anwendungen öffentlicher Stellen sieht Ausnahmen von der Erfüllung der Barrierefreiheit bei unverhältnismäßiger Belastung (Art 5) vor. Berechtigte Gründe sind unter anderem übermäßige organisatorische oder finanzielle Belastung. Wenn die Fehlerbehebung im eingesetzten Content Management System auch nicht durch Anpassung oder Umprogrammierung erreicht werden kann, ist dieser Umstand in der Barrierefreiheitserklärung angeführt. Gleichzeitig ist diese Anforderung ein Kriterium in einer Neuausschreibung für ein Content Management System (CMS). Im Moment läuft ein Ausschreibungsprozess für ein solches CMS, der bis Jahresende 2023 abgeschlossen sein wird. Die Umsetzung ist ab 2024 vorgesehen. Zwingendes Vergabekriterium dabei ist die Barrierefreiheit gemäß WCAG 2.2 Stufe AA.

Zu Punkt 3.2. - Bezüglich der Prüfung der 16 Unterseiten im Jahr 2020

Die Feststellung im Prüfbericht des externen Unternehmens, dass die Bildbeschreibung fehlt, bezog sich ausdrücklich nicht auf alle Bilder, sondern auf Einzelne. Sobald ein solches Problem auf einer der rund 10.000 Seiten der Landes-Website entdeckt wird, wird der für die Barrierefreiheit nötige Bildbeschreibungstext entweder durch die zuständigen Publishing-Kräfte der Dienststellen oder zentral vom Landes-Medienzentrum erfasst. Dies war bzw. ist in der Barrierefreiheitserklärung entsprechend und somit gesetzeskonform vermerkt.

Zu Punkt 3.2. - Bezüglich der Prüfung der gleichen 16 Unterseiten im Jahr 2023

Soweit bekannt, gab es zwischen dem LRH und einem externen Experten für Barrierefreiheit ein Gespräch, bei welchem 16 der rund 10.000 Seiten der Landes-Website genauer besprochen wurden. Alle Hinweise aus diesem Gespräch wurden bereits geprüft und umgesetzt. Somit kann sich das „nie“ nur auf diese nicht einmal 0,2 Prozent der Seiten beziehen. Barrierefreiheit ist ein Thema an dem laufend gearbeitet werden muss und wird. Bei allen Kriterien, die nicht automatisiert umgesetzt werden können, ist die laufende Sensibilisierung der dezentralen Publishing-Kräften ein wesentlicher Erfolgsfaktor. Genau das wird vom Landes-Medienzentrum über Schulungen regelmäßig vermittelt.

Jeder aufgezeigte Fehler der Überprüfung im Jahr 2020 war zum Zeitpunkt Frühjahr 2023 entweder bearbeitet oder bereits gelöst. Bei unlösbaren bzw. nur mit unverhältnismäßigem Aufwand zu behebenden Fehlern wird dies in der Barrierefreiheitserklärung angegeben.

Zu Punkt 3.2. - Bezüglich der 11 überprüften Formulare auf der Website des Landes Salzburg

Die vom LRH festgestellten Fehler wurden dem Landes-Medienzentrum nicht mitgeteilt. Die Prüfung von Online-Formularen war auch Bestandteil der Prüfung durch externe Unternehmen. Von diesen externen Unternehmen wurden keine Fehler beanstandet.

Zu Punkt 3.3

Die vom LRH festgestellten Fehler wurden dem Landes-Medienzentrum nicht mitgeteilt. 2022 und 2023 wurden die Apps durch ein externes Unternehmen geprüft. Die dabei aufgezeigten Fehler wurden bearbeitet bzw. sind in Bearbeitung.

Zu Punkt 3.4.

In diesem Kapitel stellte der Rechnungshof fest, dass es in der Erklärung zur Barrierefreiheit bis zum Sommer 2023 keine Information darüber gab, welche Web-Inhalte nicht barrierefrei sind. Aus Sicht der Abteilung 3 sollte im Bericht ergänzt werden, dass zwischenzeitig die Erklärung zur Barrierefreiheit auf der Homepage geändert wurde. Es wurden die nicht barrierefreien Web-Inhalte in die Erklärung aufgenommen.

Mit freundlichen Grüßen

Für die Landesregierung:

DDr. Sebastian Huber, MBA

Landesamtsdirektor

Amtssigniert. Informationen zur Prüfung der elektronischen Signatur oder des elektronischen Siegels finden Sie unter www.salzburg.gv.at/amtssignatur



LAND
SALZBURG

LRH

LANDESRECHNUNGSHOF