

# Barrierefreiheit im E-Commerce (= digitale Inklusion)

Kontakt:  
Florian van der Linden | [florian.vanderlinden@burda.com](mailto:florian.vanderlinden@burda.com) | Tel.: +49 89 9250 2348

## DURCH DIGITALE INKLUSION ERGEBEN SICH VORTEILE

### Was ist digitale Barrierefreiheit?

#### Neukundengewinnung

Durch einen barrierefreien Shop ergeben sich neue Käuferschichten, was sich wiederum in der Conversion-Anzahl (Käufe, Leads, Newsletter Anmeldungen, etc.), bzw. der Conversion-Rate positiv niederschlägt.

#### Qualitätsmerkmal

Digitale Inklusion wird mehr und mehr zum Qualitätsmerkmal von Websites. Auch der Google-Algorithmus rankt bspw. barrierefreie Seiten höher, wodurch die Anzeigen häufiger ausgespielt werden.

#### Rechtsgrundlage

Ab 2025 soll die Barrierefreiheit im E-Commerce verpflichtend für alle Shopbetreiber innerhalb der EU werden. Es empfiehlt sich also, rechtzeitig zu handeln, um Aufwand und Kosten gering zu halten. (Vgl. European Accessibility Act (EAA))

#### Soziale Verantwortung

Barrierefreie Unternehmen zeigen soziale Verantwortung (Corporate Social Responsibility). Dies sorgt wiederum für einen positiven Außenaufttritt und beugt Image-Schäden aufgrund von Diskriminierung vor.

Digitale Barrierefreiheit liegt vor, wenn alle Menschen gleichermaßen digitale Lösungen wahrnehmen, verstehen, navigieren und mit ihnen interagieren können.

Dies bezieht sich sowohl auf Menschen mit dauerhaften Behinderungen, als auch auf temporäre Defizite und situative Einschränkungen über das Umfeld.

## ALLGEMEINER TIPP: Bedienbarkeit der Website

- ✓ **Schrift:** Keine komplizierten, verschnörkelten oder zu filigrane Schriftarten verwenden
- ✓ **Sprache:** Einfache und verständliche Sprache verringert Zugangsbarrieren
- ✓ **Bildmaterial:** Alt-Attribut mit allen wesentlichen Informationen zu Bildern, Videos und Audiobeiträgen, sowie Bildunterschriften integrieren
- ✓ **Navigation:** Logischer Aufbau von Menüstruktur und Webpages
- ✓ **Bedienbarkeit:** Mobile-Optimization! Außerdem sollte der Shop auch ohne visuelle Eindrücke, sowie ausschließlich mit Tastatur einschränkungslos genutzt werden können
- ✓ **Visualisierungen:** Kontrastreiche Icons, Buttons und Bilder für sehingeschränkte Personen

# Digitale Barrierefreiheit:

## Orientierung an 4 Prinzipien

### 1. Wahrnehmbarkeit und Design (UI)

Informationen und Bestandteile der Benutzerschnittstelle müssen so präsentiert werden, dass jede\*r sie wahrnehmen kann

- ✓ Chaptchas im Audio-Format
- ✓ Untertitel für Audioinhalte
- ✓ Übersetzung in Gebärdensprache
- ✓ Bilder nur rein dekorativ verwenden

### 2. Bedienbarkeit (UX)

Bestandteile der Benutzerschnittstelle und Navigation müssen bedienbar sein

- ✓ Nutzer\*innen wird ausreichend Zeit gegeben, um Inhalte aufzunehmen
- ✓ Mechanismus, um Wiederholungen zu umgehen
- ✓ Titel und Überschriften beschreiben Thema oder Zweck ausreichend

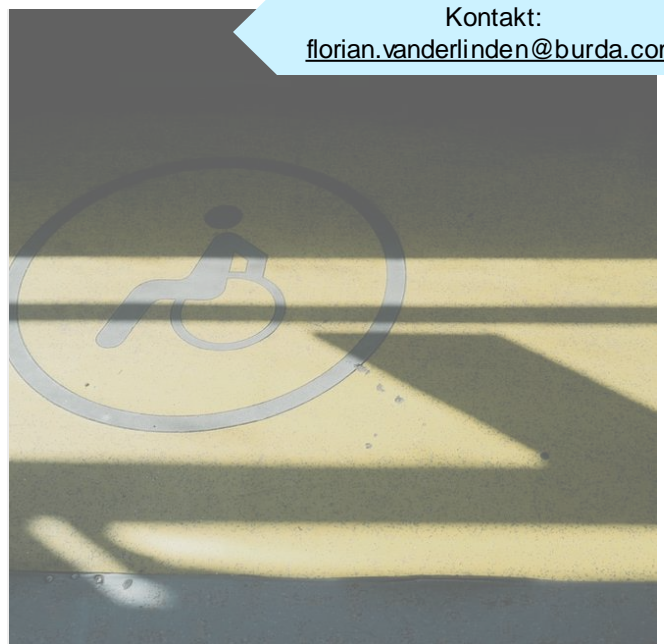
### Use Cases:

#### Transactions on Google - Kaufabwicklung über Sprachsteuerung

Wer den Google Assistent beispielsweise auffordert "Okay, Google, lies mir das aktuelle Angebot von Media-Markt vor!" bekommt von einer Stimme die Details des Angebotes serviert. Sind alle Daten hinterlegt kann innerhalb einer Minute bestellt werden.

#### Chatbots als Helfer und Verkäufer

"Mildred" - Chatbot der Lufthansa, findet das richtige Flugziel und unterbreitet Vorschläge für Reise-Verbindung. Der Chatbot ist in den Messenger von Facebook integriert. Für User ist es angenehm, auf einem sowieso häufig genutzten Kanal zu interagieren.



### 3. Verständlichkeit (SEO)

Informationen und Bedienung der Benutzerschnittstelle müssen verständlich sein

- ✓ Umgangs-, Fremd- und Fachsprache sowie Abkürzungen vermeiden oder erläutern
- ✓ Für die Abgabe von Daten gilt:
  - sie sind reversibel
  - eingegebene Daten können korrigiert werden
  - Mechanismus erlaubt erneute Kontrolle und Bestätigung vor endgültigem Absenden

### 4. Robustheit (Codequalität)

Inhalte müssen robust sein, also eine hohe Kompatibilität aufweisen

- ✓ Maximierung von Kompatibilität mit aktuellen und zukünftigen Benutzeragenten, einschließlich assistierender Techniken
- ✓ Bspw.: Brailleschrift, Text-to-Speech-Tools oder Screenreader-Softwares
- ✓ Nutzung von HTML-Sprache zur Auszeichnung und Strukturierung