

Wie Sie mit
Barrierefreiheit neue
Zielgruppen
erschließen und
Umsätze steigern



Sind Ihre digitalen Angebote schon barrierefrei?

Nach dem Europäischen Gesetz zur Barrierefreiheit müssen **ab 2025 sehr viele digitale Lösungen für Endkundinnen und Endkunden** in der EU **für Menschen mit Behinderungen zugänglich sein**.

Was für B2C-Unternehmen zunächst nach Aufwand klingt, kann bei durchdachter Umsetzung **zu einer deutlichen Erweiterung Ihrer Zielgruppen** führen.

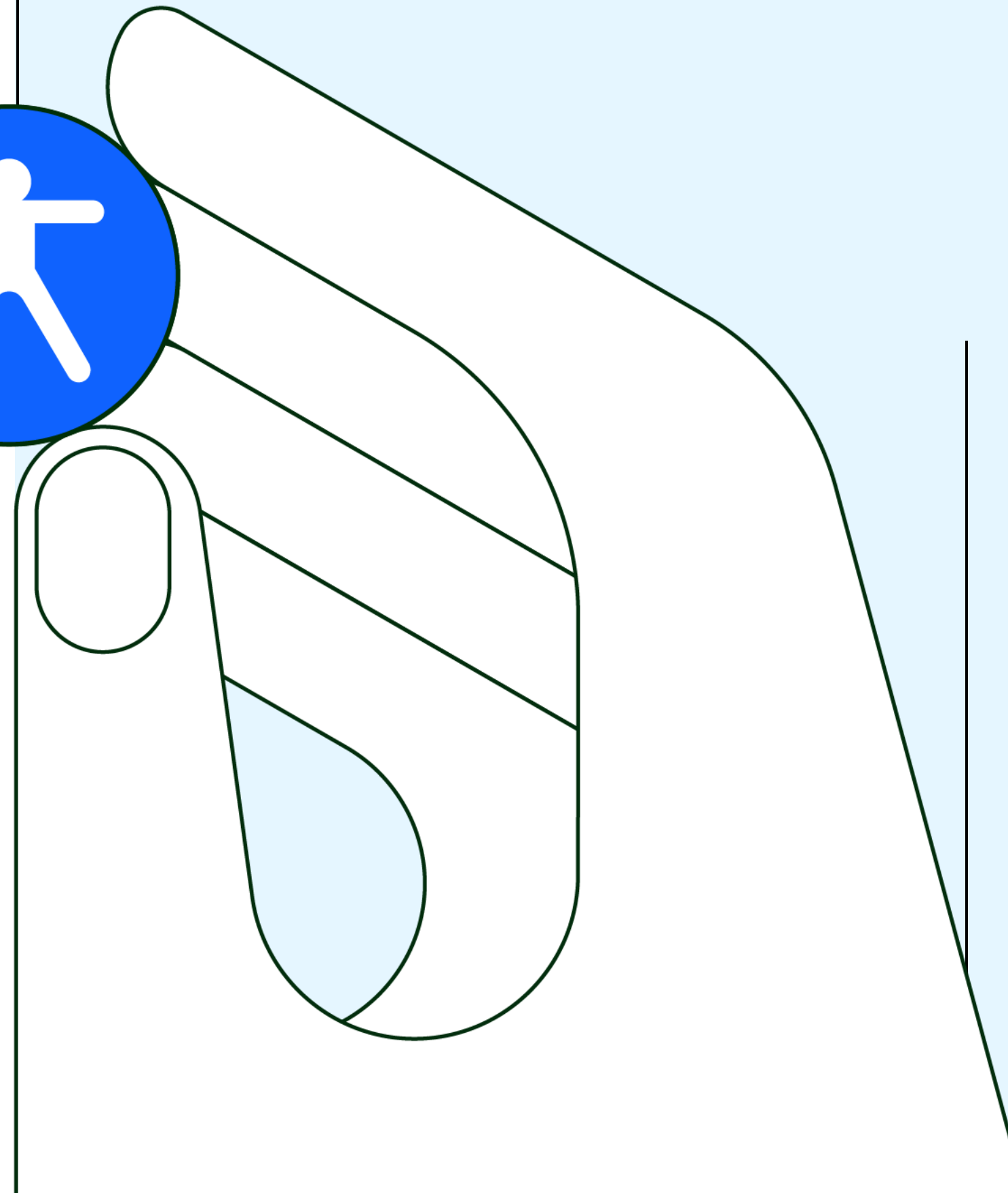
Nutzen Sie daher diese Chance auf **deutlich mehr Käufe** und **höhere Warenkörbe!**

Wir haben eine Reihe von Angeboten entwickelt, die Ihnen dabei helfen, barrierefrei zu werden oder darüber hinaus mehr Marktanteile zu sichern und Innovationen voranzutreiben.

Erfahren Sie in diesem Point of View, wie das gelingen kann.

Inhalt

1. Was ist Barrierefreiheit und wen betrifft sie?
2. Wie Ihr Unternehmen von Barrierefreiheit profitiert
3. Was sind Anforderungen an Barrierefreiheit?
4. Wie Sie Barrierefreiheit integrieren
5. Wie wir Sie unterstützen können
6. Einige unserer Projekte



Was ist
Barrierefreiheit
und wen betrifft
sie?

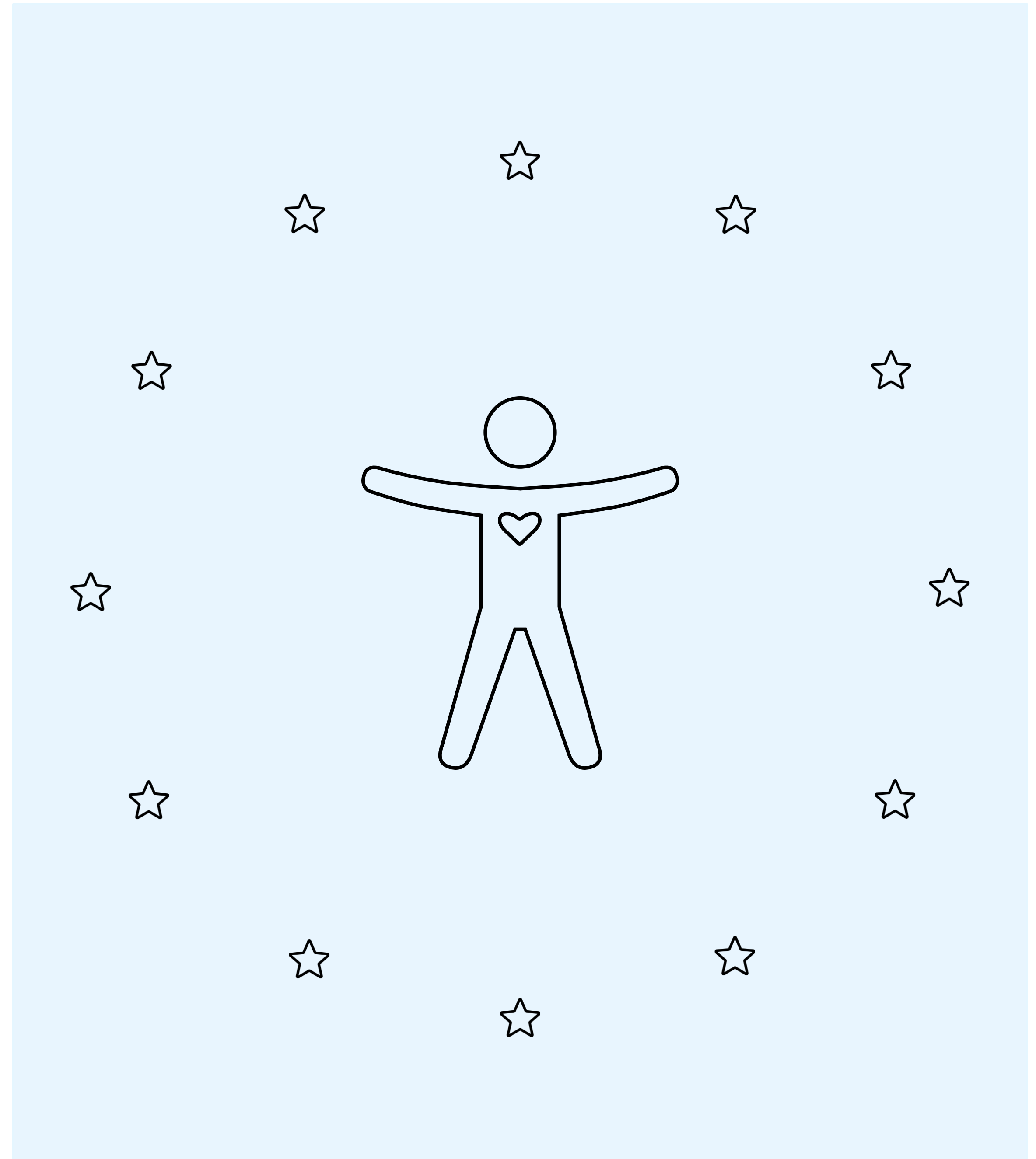
Barrierefreiheit bedeutet,

dass alle Menschen – mit und ohne Behinderung – Produkte und Services **gleichberechtigt** erreichen und nutzen können, **ohne besondere Erschwernis** und **ohne fremde Hilfe**.



Der European Accessibility Act (EAA) fordert bis spätestens **Juli 2025** von Unternehmen barrierefreie digitale Customer Experiences.

Davon profitieren sowohl Konsument*innen als auch Unternehmen.

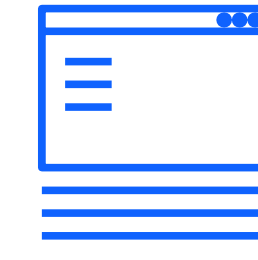


2/3

der großen Online-Shops in Deutschland sind noch nicht barrierefrei.*



61% der Menschen mit Beeinträchtigungen kaufen häufig oder sehr häufig online ein.*



Sie profitieren von digitaler Einkaufsvorbereitung z.B. zu Auswahl und Verfügbarkeit im Geschäft.



Menschen im Alter von 65+ in Deutschland haben über 720 Mrd. Euro freie Kaufkraft!**



Vermeiden Sie Bußgelder von bis zu 100.000 Euro pro Verstoß.***

Wichtige Touchpoints

Online Shops

Anbieter, die ihr Sortiment an Privatpersonen (B2C, Business-to-Customer) verkaufen, müssen ab 2025 ihre Online-Shops barrierefrei bereitstellen.

Online Services

Online-Tools müssen barrierefrei sein, z.B. Kundenservices wie Online-Banking, Bildungsportale oder Kommunikationsplattformen.

Corporate Websites

Dank der Implementierung der wichtigsten Barrierefreiheitsaspekte können Kundinnen und Kunden relevante Informationen schnell online finden.

Mobile Apps

Da mobile Anwendungen zu einem festen Bestandteil des täglichen Lebens geworden sind, ist es unerlässlich, sie in barrierefreier Form anzubieten.

Kampagnen & Microsites

Marketing-Kommunikationskanäle für Sonderthemen erreichen dank Barrierefreiheit eine breitere Zielgruppe.

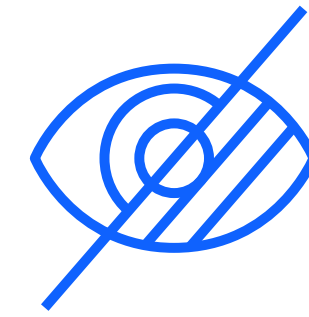
Social Media

Barrierefreiheit ist auch auf Instagram, Facebook und YouTube durch leicht lesbare Texte, Hashtags und beschreibende Alternativtexte für Bilder und Untertitel von Videos möglich.

PDF-Dokumente

Barrierefreie PDF-Dateien sind einfacher zu verwenden. Sie ermöglichen es allen Menschen, ein Dokument anzusehen, zu lesen und mit ihm zu interagieren.

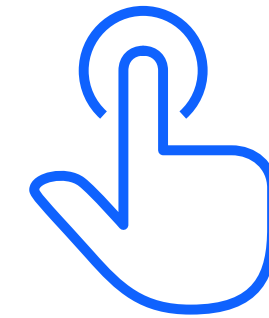
Von Barrierefreiheit profitieren
Gruppen mit permanenten
Einschränkungen....



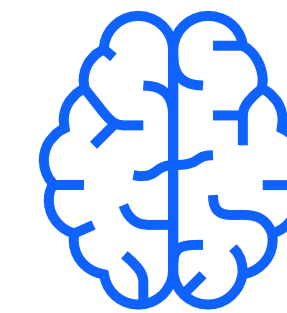
Blinde Menschen und
Menschen mit
Seheinschränkungen



Gehörlose und
schwerhörige
Menschen



Menschen mit
eingeschränkter
Motorik



Menschen mit
kognitiven
Beeinträchtigungen

...und Menschen mit temporären oder situativen Einschränkungen.

Behinderung ist kein ausschließliches Gesundheitsproblem, sondern kann kontextabhängig auftreten.

Sie kann permanent, temporär, punktuell oder nur in bestimmten Situationen auftreten.

Die Annahme, dass alle Sinne und Fähigkeiten jederzeit voll aktiv sind, ignoriert eine riesige Gruppe von Menschen und ihre Lebenswirklichkeit.

Permanent



Einarmig

Blind

Gehörlos

Stumm

Temporär



Arm-Verletzung

Grauer Star

Ohr-Infektion

Stimmbänderentzündung

Situativ



Neue Eltern

Abgelenkter Fahrer

Laute Umgebung

Starker Akzent

Digitale Barrieren bedeuten Umsatzverluste

Digitale Barrieren im Online-Handel erschweren nicht nur das Leben vieler Menschen, sie verursachen Kaufabbrüche und Umsatzverluste.

Digitale Barrieren zu entfernen bedeutet, Informationen zugänglich zu machen, Interaktionen und Käufe zu ermöglichen und damit sowohl mehr Umsatz zu generieren als auch die Souveränität von Menschen zu stärken.

Wie sich Barrieren anfühlen:

*„Das Fehlen grundlegender Dinge, wie Produktbeschreibungen, sind buchstäblich Barrieren für sehbehinderte Menschen. Diese **fördern die sehr schädlichen Stereotypen**, dass Mode nichts für uns ist und dass Menschen mit Behinderung nicht modisch sein können.“***

*„Ich hätte gerne einen Computer. Aber wenn ich sehe und höre, was anderen Menschen passiert, **möchte ich nicht verschuldet enden, weil ich versehentlich irgendwo auf etwas klicke.**“**

*„Online-Shops, die kurz davor waren, mein Geld zu bekommen, verpassen dies, weil ich meinen Kauf nicht abschließen kann und aufgabe – **das ist sowohl für den Laden als auch für mich ein Nachteil.**“***

Wie Ihr
Unternehmen von
Barrierefreiheit
profitiert

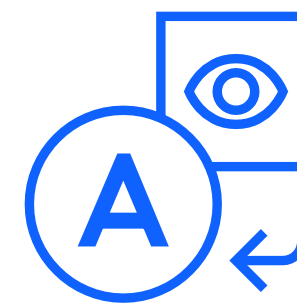
Die Zielgruppe für barrierefreie Angebote ist riesig und wird weiter wachsen!



7,9 Millionen Menschen leben allein in Deutschland mit einer Schwerbehinderung.*



18,7 Millionen Menschen sind in Deutschland 65+ Jahre alt und entwickeln häufig Einschränkungen mit dem Alter.**



Der demografische Wandel wird diese Zahlen und damit den Bedarf an barrierefreien digitalen Services erhöhen.



Alle können im Laufe ihres Lebens eine Einschränkung erfahren, z.B. durch eine temporäre Erkrankung oder Einschränkung.

Das Potenzial von Barrierefreiheit

> 16 Mio. €

jährlich abrufbares
Umsatzvolumen (Schätzung)

3,65%

Durchschnittliche
Konversionsrate in DE

Quelle: Globus Baumarkt 2023

52,8 Mio

Anzahl Seitenbesuchende pro
Jahr (Beispiel)

167 €

Durchschnittlicher Online
Warenkorb Baumarkt

Quelle: Statista 2022

5%

Kundinnen und Kunden, die
abspringen aufgrund von
unzureichender Barrierefreiheit

Quelle: Microsoft 2023

Pluspunkte eines barrierefreien E-Commerce Shops

Erweiterte Kundenbasis

Barrierefreie Websites erreichen ein breiteres Publikum, was zu einer größeren Kund*innenbasis und mehr Umsatz führt.

Mit einem Design ohne Barrieren wird Ihr Online-Shop für alle potenziellen Kundinnen und Kunden nutzbar.

Das heißt, auch für die Millionen Menschen allein in Deutschland, die körperlich und/oder geistig eingeschränkt sind.

Verbessertes Google-Ranking

Da ein barrierefreies Design viel leichter zu bedienen ist und Kundinnen und Kunden dadurch mehr Zeit auf Ihrer Website verbringen, verbessert sich automatisch auch Ihre Position in den Suchmaschinen.

So generieren Sie langfristig mehr Klicks.

Markendifferenzierung & Loyalität

Nicht nur Menschen mit Behinderungen können Ihren Shop effektiver nutzen, sondern alle Nutzerinnen und Nutzer werden von hoher Benutzerfreundlichkeit profitieren. Dadurch steigern Sie die Zufriedenheit, Loyalität und Weiterempfehlung.

Eine sorgfältig umgesetzte Lösung, die auf den Bedürfnissen der Kundinnen und Kunden basiert, sowie authentische Darstellungen von Behinderungen stärken die Marke und zeigen Empathie.

Ökonomische und ökologische Nachhaltigkeit

Investitionen in Barrierefreiheit von Anfang an können langfristig Kosteneinsparungen ermöglichen. Sie helfen teure Nacharbeiten zu vermeiden und das Risiko von rechtlichen Problemen oder Beschwerden von Kundinnen und Kunden zu reduzieren.

Eine barrierefreie Umsetzung fördert saubereren Code und verbesserte Wartung, die zukünftige Entwicklungs- und Wartungskosten reduzieren.

Schnellere Ladezeiten und ein geringerer Energieverbrauch können zu einer niedrigeren CO2-Emission beitragen.

Was sind
Anforderungen an
Barrierefreiheit?



Barrierefreiheit verlangt keine Einheitslösung

Für verschiedene Arten von Angeboten gelten unterschiedliche, spezifische Regeln.

In den Gesetzen werden die Produkt- und Servicemerkmale festgelegt, die für Menschen mit Behinderungen zugänglich sein müssen. Sie unterliegen allgemeinen Barrierefreiheitsanforderungen wie:

- Wahrnehmbar
- Bedienbar
- Verständlich
- Robust

Um Produkte barrierefrei zu gestalten, müssen Unternehmen:

- Barrierefreiheitsstandards einhalten (z. B. BITV – Barrierefreie Informations-technikverordnung)
- Prüfen, ob Produkte konform sind und ggf. Abweichungen dokumentieren
- Leicht auffindbare Informationen über die Barrierefreiheit ihrer Angebote bereitstellen
- Kundensupport anbieten und Produkte / Services kontinuierlich verbessern

Die 4 Prinzipien der Barrierefreiheit

1. Wahrnehmbarkeit

Informationen und Komponenten der Nutzungsoberfläche müssen in einer Weise präsentiert werden, die für Benutzer wahrnehmbar ist (z.B. Textalternativen für Bilder, Untertitel für Videos, ausreichende Farbkontraste).

2. Bedienbarkeit

Benutzeroberflächen und Navigationselemente müssen für alle Benutzer bedienbar sein (z.B. Tastaturnavigation, gut strukturierte Menüs, ausreichend große Schaltflächen).

3. Verständlichkeit

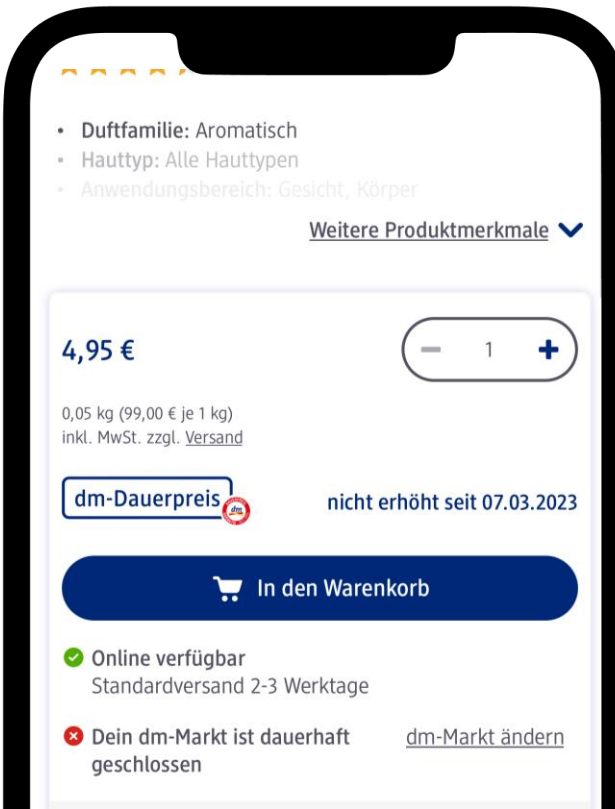
Informationen und Benutzung der Nutzungsoberfläche müssen verständlich sein (z.B. einfache Sprache, konsistente Navigation, gut strukturierte Inhalte).

4. Robustheit

Inhalte müssen auf verschiedenen Geräten, Browsern und Technologien funktionieren (z.B. korrekter HTML-Code, funktionierende Links, Anpassungsfähigkeit an verschiedene Bildschirmgrößen und Eingabemethoden)

Beispiele für grundlegende Compliance-Standards

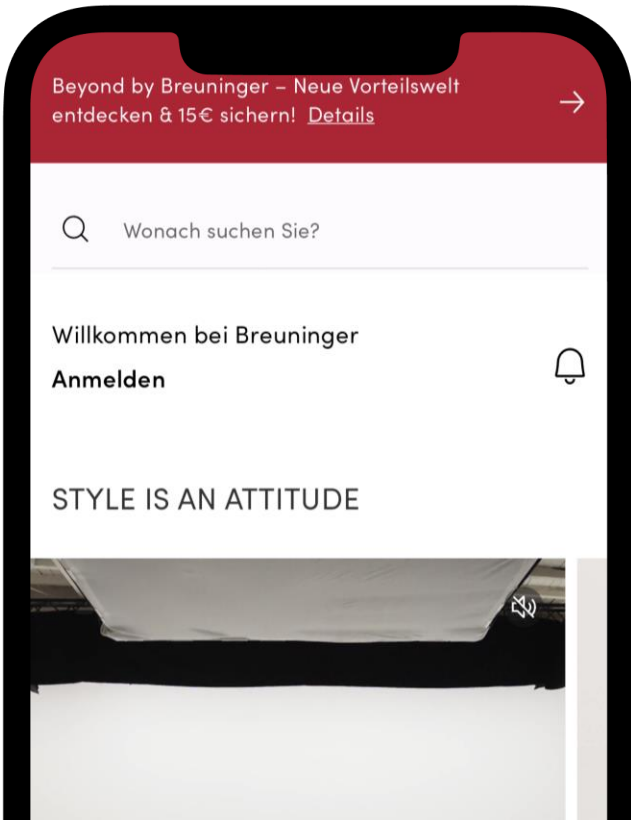
Kontraste



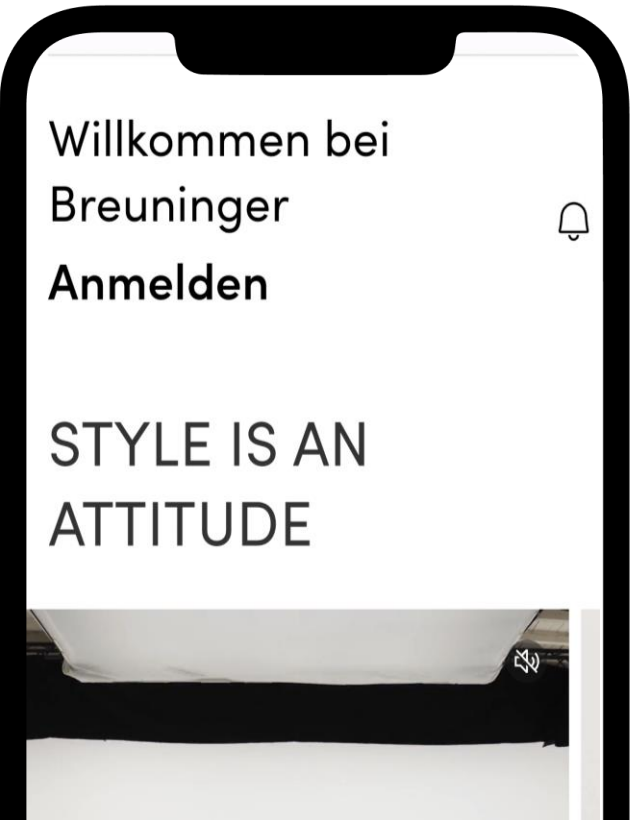
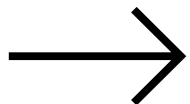
Text

✓ AAA – höchster Standard
 Textfarbe: #FFFFFF
 Hintergrundfarbe: #00022

Größenanpassung von Text in mobilen Apps

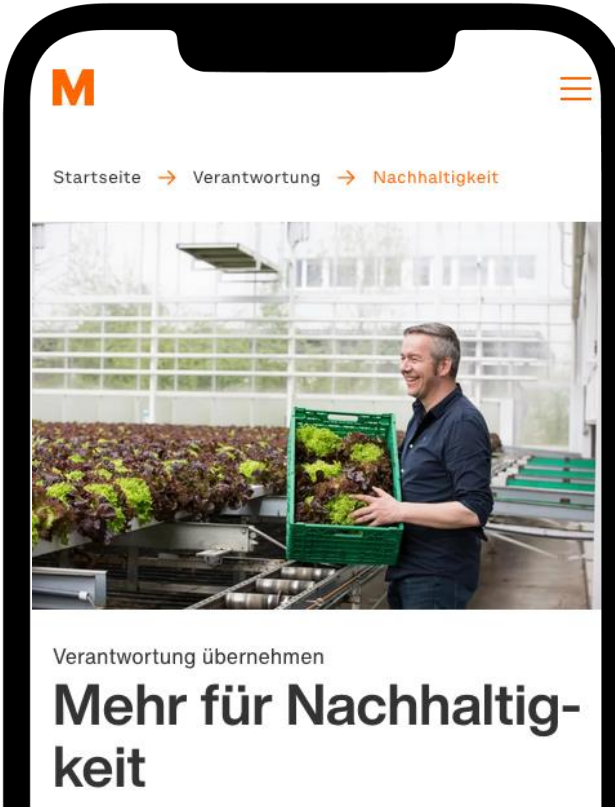


100%



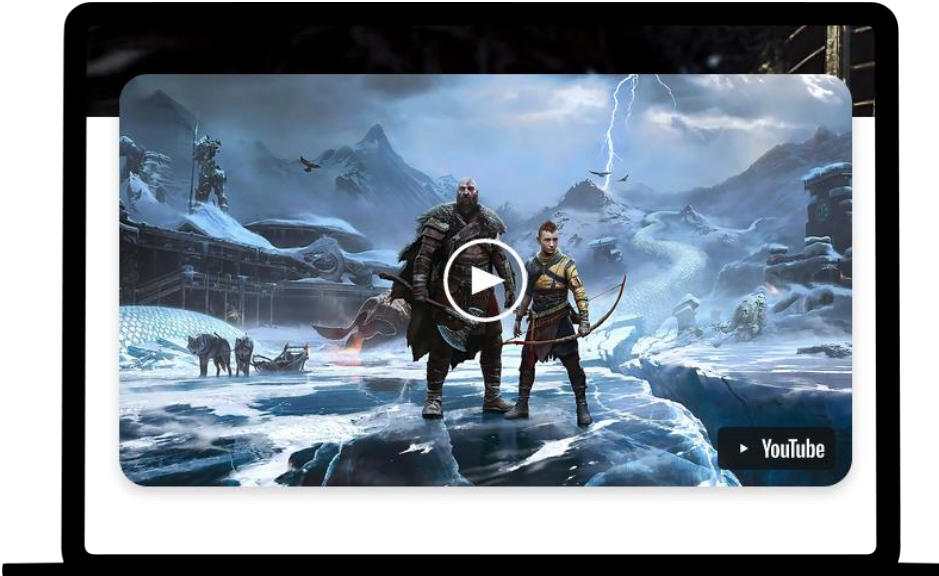
200%

Alt-Text für Bilder



“Ein Bauer steht mit einer Kiste Salat in einem Gewächshaus und lächelt.”

Videosteuerung



- Video-Autoplay wird vermieden
- Das Video kann über die Tastatur gesteuert werden
- Untertitel sind vorhanden

Wie Sie Barrierefreiheit integrieren



Identifizieren Sie Ihre Handlungsfelder

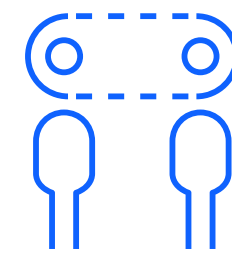


Business-Blick

Schaffen Sie Bewusstsein für das Thema bei Stakeholdern
Beleuchten Sie die aktuelle Situation und perspektivische Trends.

Werden Sie aktiv
Definieren Sie einen Projektfahrplan und Grundsätze für das eigene Produkt.

Messen Sie Ergebnis & Wirkung
Passen Sie die Ziele entsprechend an.



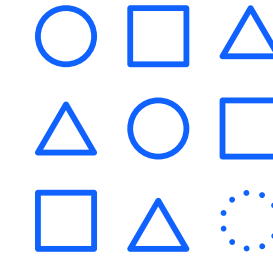
Wissen teilen

Expertinnen und Experten für Barrierefreiheit
Binden Sie Personen mit profundem Fachwissen ein.

Austauschformate
Halten Sie regelmäßige Meetings ab, in denen Fragen und Lösungen diskutiert werden können.

Schulungen
Bilden Sie das Team weiter.

Kontaktmöglichkeiten
Richten Sie Kanäle für Rückfragen ein.

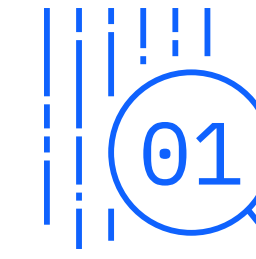


Designsystem erweitern

Audit
Identifizieren Sie Bereiche des Designs, in denen die Barrierefreiheit verbessert werden muss.

Farbkontraste
Überprüfen Sie die Farbauswahl und aktualisieren Sie ggf. entsprechend der Vorgaben.

Leitfaden für Barrierefreiheit
Dokumentieren Sie barrierefreie Komponenten und UX-Patterns.



Implementierung & technische Entwicklung

Definieren Sie technische Standards

- Besonderheiten und Ausnahmen
- Architektonisches Entscheidungsprotokoll

Wählen Sie Frontend-Frameworks

- SPA
- Native

Automatisierung

- Continuous Integration
- Tooling
- Quality Gates

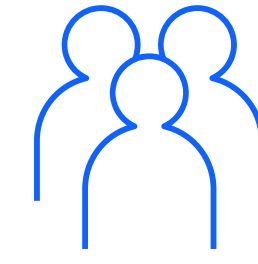
Wie wir Sie
unterstützen
können

Was wollen Sie erreichen?



Schnellstart Barrierefreiheit

- Verschaffen Sie sich einen ersten Überblick darüber, wo Ihre digitalen Produkte in Bezug auf Barrierefreiheit stehen
- Erfahren Sie, was getan werden muss, um sie zugänglicher zu machen
- Sensibilisieren Sie für das Thema innerhalb Ihres Unternehmens



Barrierefreie Erfahrungen gewährleisten

- Schaffen Sie Markenerlebnisse für alle mit barrierefreiem Design, Code und redaktionellen Inhalten
- Stellen Sie sicher, dass Ihre digitalen Produkte bis Juli 2025 mit den einschlägigen Leitlinien für die Barrierefreiheit konform sind



Innovation vorantreiben

- Gehen Sie über Barrierefreiheit hinaus für ein differenzierendes Erlebnis und erschließen Sie neue Geschäftspotenziale
- Schaffen Sie inclusive Kundenerlebnisse mit Inclusion by Design



Schnellstart Barrierefreiheit

Empfohlen, wenn Sie ...

... einen ersten Überblick darüber benötigen, wie es um die Barrierefreiheit Ihrer digitalen Produkte bestellt ist

... wissen wollen, was getan werden muss, um sie zugänglicher zu machen

... das Bewusstsein für das Thema innerhalb Ihres Unternehmens schärfen wollen

Was

Wir führen einen Schnelltest* durch. Der Schnelltest dient als einfache, erste Bestandsaufnahme der Barrierefreiheit.

Er hilft Ihnen zu verstehen, wie einfach es für Menschen mit Behinderungen ist, auf die Inhalte Ihrer Website oder mobilen App zuzugreifen, zu navigieren und sie zu verstehen.

Wie

Das Testen umfasst die wichtigsten Seiten oder Funktionalitäten einer Website oder App.

Wir verwenden Persona-basiertes Testen und Testautomatisierung für das Testen der zugrunde liegenden Technologie Ihres Produkts.

Ergebnisse

- Ein erster Eindruck vom Stand der Zugänglichkeit, abgeleitet von den wichtigsten Seiten.
- Bericht: Eine Sammlung von Ergebnissen und Empfehlungen für weitere Maßnahmen.

*basierend auf dem WCAG-Schnelltest, WCAG (The Web Content Accessibility Guidelines, der internationale Standard zur Verbesserung der Zugänglichkeit von Webinhalten)



Barrierefreie Erfahrungen gewährleisten

Empfohlen, wenn Sie ...

... sicherstellen wollen, dass Ihr digitales Ökosystem, inklusive Websites und Apps, bis spätestens 2025 konform ist.

Was

Wir unterstützen Sie bei jedem Aspekt der Umsetzung, ganz gleich, ob während des gesamten Entwicklungszyklus oder nur für bestimmte Teile davon benötigen.

Wir liefern Ihnen hochwertige Ergebnisse, die Ihren Anforderungen entsprechen.

Wie

Mit unserer langjährigen Erfahrung in den Bereichen Design, Inhaltserstellung und technischer Entwicklung sind wir bestens gerüstet, um Ihre Projekte unter Berücksichtigung der Richtlinien für Barrierefreiheit umzusetzen.

Ergebnisse

Je nach Auftrag:

- Umsetzung von Design, Code und redaktionellem Inhalt für Ihr digitales Produkt oder Ihre Dienstleistung
- Einhaltung der relevanten Zugänglichkeitsrichtlinien

*basierend auf dem WCAG-Schnelltest, WCAG (The Web Content Accessibility Guidelines, der internationale Standard zur Verbesserung der Zugänglichkeit von Webinhalten)



Innovationen vorantreiben

Empfohlen, wenn Sie ...

... bereits ein barrierefreies digitales Ökosystem aufgebaut haben

... neues Geschäftspotenzial erschließen wollen, das auf den Bedürfnissen unterschiedlicher Zielgruppen aufbaut und sie inkludiert

Was

Die Bereitstellung wirklich inklusiver Erlebnisse kann eine herausfordernde Aufgabe sein.

Sie bringt jedoch einen erheblichen Markenwert mit sich und bietet zahlreiche Möglichkeiten, sich in Ihrem Markt zu differenzieren. Wir können Sie dabei unterstützen!

Wie

Wir arbeiten mit einem Design Thinking Toolkit, das Inklusion in den Mittelpunkt der Innovation stellt und Nutzerinnen und Nutzer mit unterschiedlichem Hintergrund während des gesamten Prozesses einbezieht.

Das Projekt-Team wird zudem durch Learning Sessions für den Umgang mit unbewussten Vorurteilen sensibilisiert.

Ergebnisse

Je nach Aufgabenstellung:

- Inklusive Erlebnisstrategie für bestehende digitale Plattformen
- Konkrete Service-Ideen, die wirklich inklusiv sind und mit einer vielfältigen Zielgruppe getestet wurden sowie deren Marktpotential evaluiert wurde

„Bei der DSGVO- Einführung haben wir gelernt: viele Unternehmen haben sich **zu spät** mit dem Thema befasst. Das sollte beim EAA nicht wiederholt werden. Verpassen Sie nicht die Chance, das Geschäft um den **Faktor Mensch und dessen Experience** zu bereichern.“

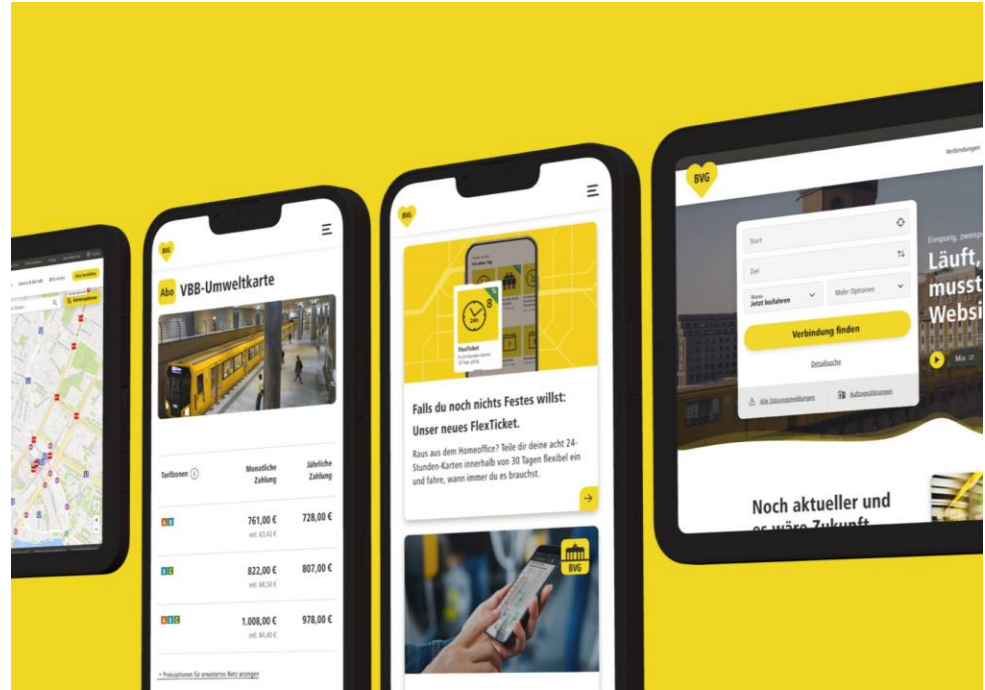
Christian Miething,
Director Consumer Products & Services,
IBM iX Berlin

Einige unserer Projekte

Eine Auswahl unserer Kunden mit Schwerpunkt auf Barrierefreiheit

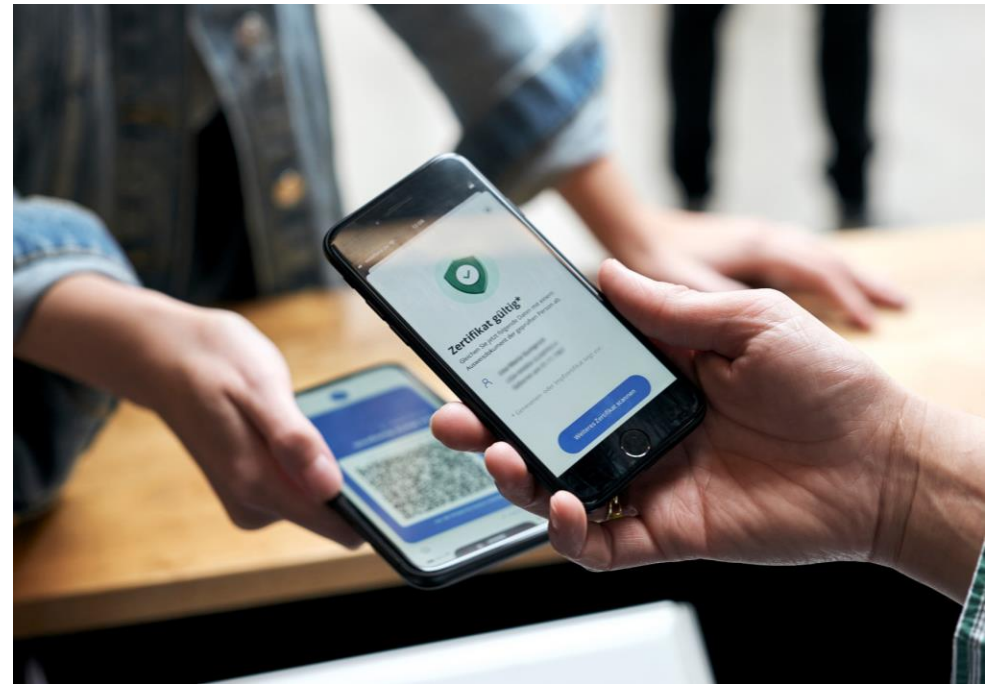
BVG

Webplattform für die Berliner Verkehrsbetriebe



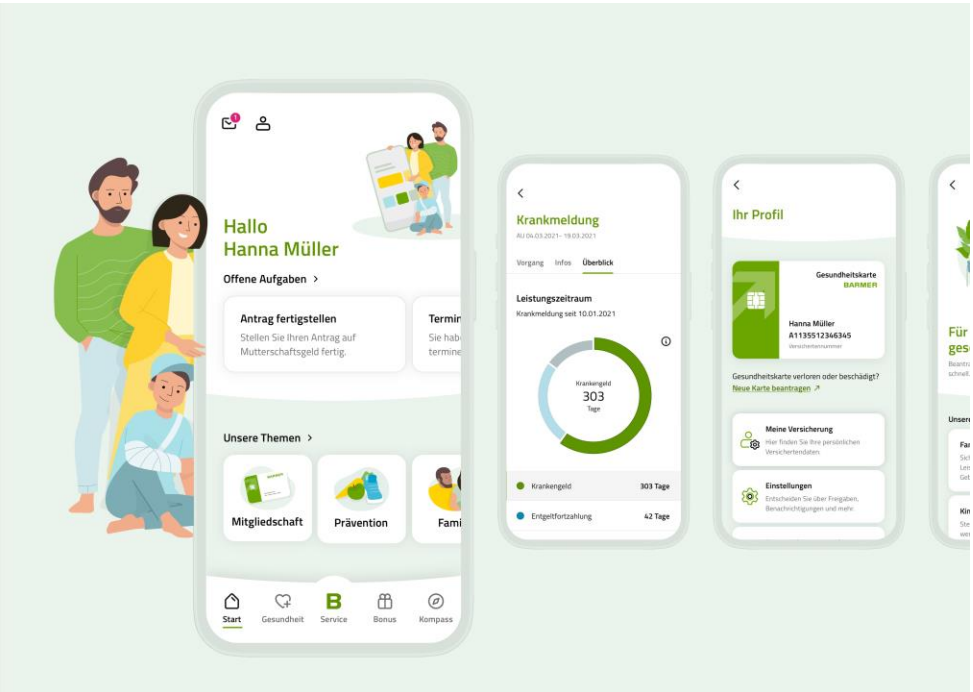
CovPass Service

Einfach zu bedienendes Ökosystem



BARMER

App-Ökosystem für mehr als 2 Mio. Krankenkassenmitglieder



Christoffel Blindenmission

Fundraising-Website für die Christoffel Blindenmission



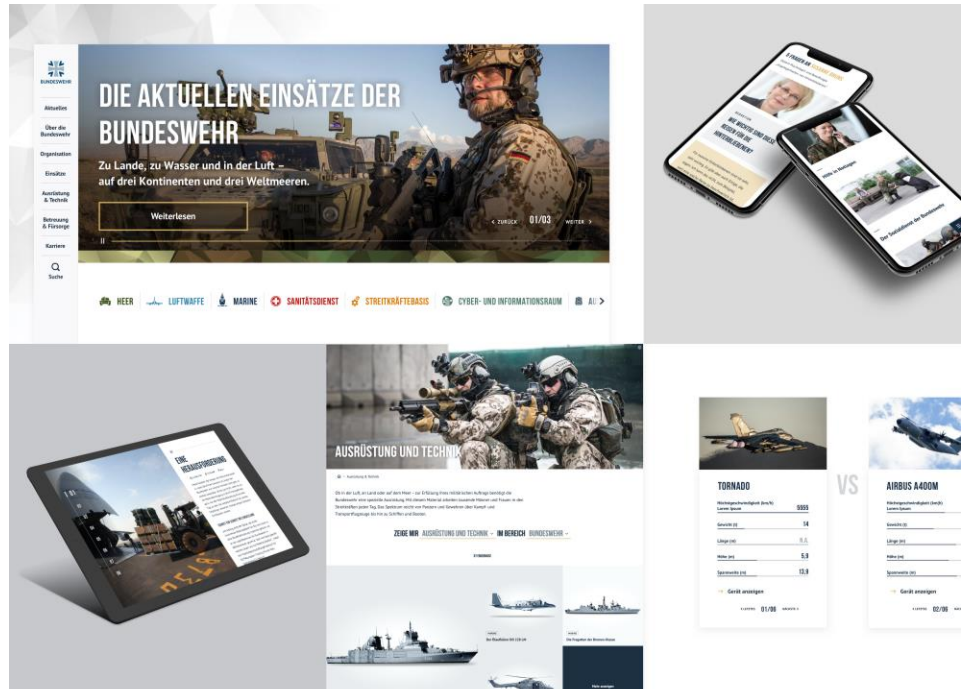
Deutsche Rentenversicherung

Designsystem für die Deutsche Rentenversicherung



Bundeswehr

Website für die Bundeswehr



Besuchen Sie unsere [Website](#) und erfahren Sie mehr über die Projekte.

Über uns

Experience The Human Factor

Wir sind IBM iX, die Experience Agency von IBM Consulting.

Wir sind Consultancy, Digitalagentur, Design-Studio und Tech-Company in einem.

Gemeinsam mit unseren Kunden arbeiten wir an den menschenzentrierten Experiences der Zukunft.

Durch 100 Jahre Tech-Expertise wissen wir, dass Fortschritt immer einer Vision entspringt.

Denn Technologie ist nichts ohne den Menschen und seine Vorstellungskraft.

Deshalb denken, gestalten, beraten und entwickeln wir für Menschen.



Wir glauben an eine radikale Zusammenarbeit

Digital Creatives

User Research, UX, UI, Service Design

Digitale Strategie

Strategie und Analyse, Business Design, Online Marketing, E-Commerce Expertinnen und Experten

Content & Media Produktion

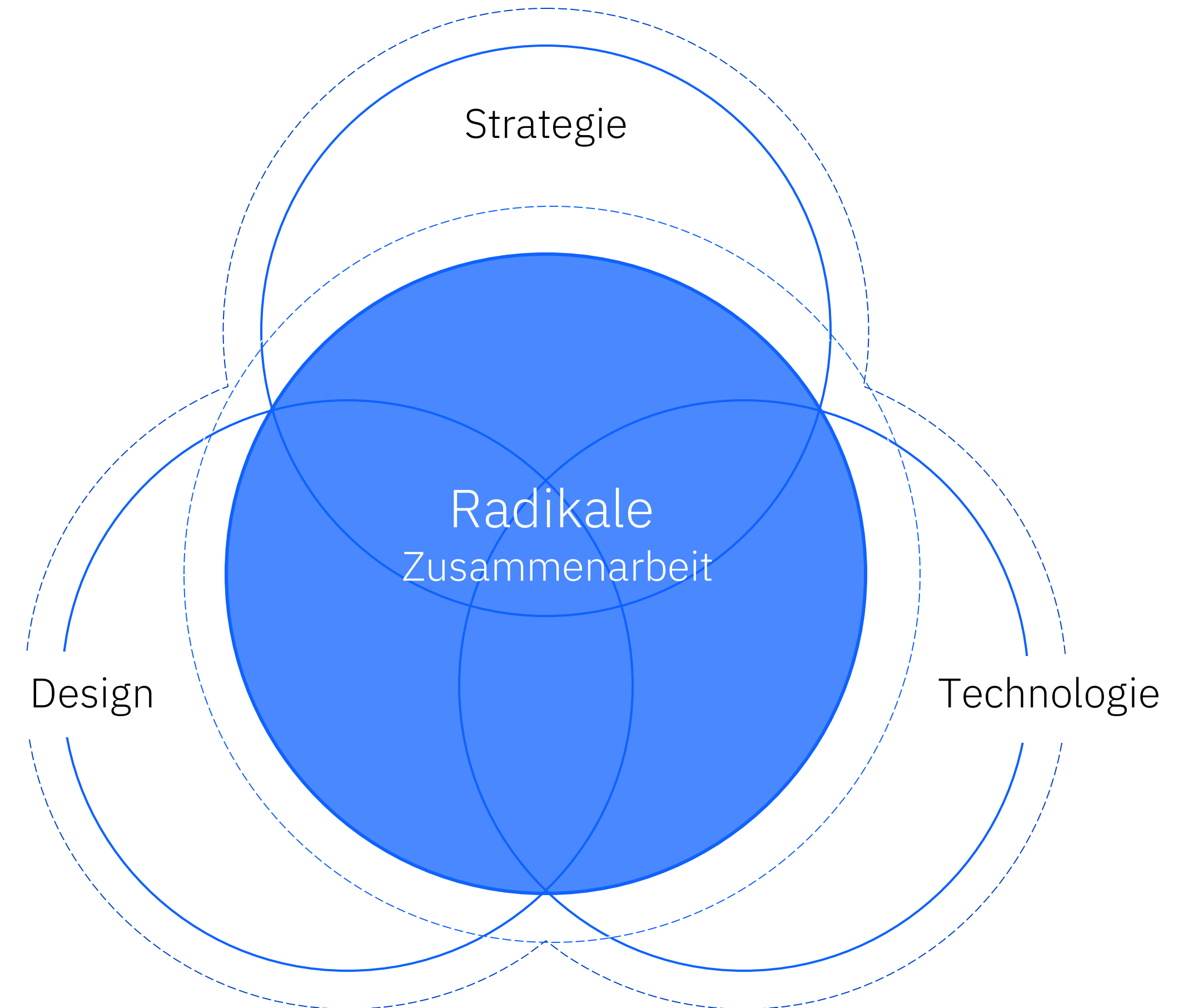
Content & Social Media Expertinnen und Experten, Redaktion

IT

Beratung und Entwicklung, Frontend, Backend, DevOps

Management

Product Ownerinnen und Owner, Project Lead, Account Management, Scrum Master, Agility Master



Lassen Sie uns die digitale Welt barrierefrei machen!



Christian Miething

Director Business Owner – Consumer Products & Services

—

IBM iX Studio Berlin

Chausseestraße 5, 10115 Berlin, DE

christian.miething@ibmix.de

© Copyright IBM Corporation 2024. All rights reserved. The information contained in these materials is provided for informational purposes only, and is provided AS IS without warranty of any kind, express or implied. Any statement of direction represents IBM's current intent, is subject to change or withdrawal, and represent only goals and objectives. IBM, the IBM logo, and ibm.com are trademarks of IBM Corp., registered in many jurisdictions worldwide. Other product and service names might be trademarks of IBM or other companies. A current list of IBM trademarks is available at [Copyright and trademark information](#).

