

BARRIEREFREIES ARBEITEN AM COMPUTER



Die Eingliederung behinderter Menschen in den Arbeitsmarkt ist Grundvoraussetzung für eine Lebensgestaltung in Eigenverantwortung und die Entfaltung der Persönlichkeit. Entsprechende Arbeitsplätze müssen daher laut EU-Richtlinie zur Verfügung gestellt werden. Mit Software von Enghouse Interactive können Sehbehinderte und Blinde den gesamten Funktionsumfang eines Computerarbeitsplatzes in derselben Weise nutzen wie Menschen ohne Behinderung. Harry ist immer dabei, wenn Beate S. mit dem Bus in die Arbeit fährt. Der Golden Retriever kennt den Weg und führt die 42-jährige Contact Center-Agentin sicher an ihren Arbeitsplatz. Harry ist ausgebildeter Blindenhund.

Wenn Beate S. den Computer hochfährt und ihr Headset anlegt, bereitet sich die blinde Frau darauf vor, Kunden am Telefon zu beraten. Damit das bestmöglich funktioniert, kann sie am Computer in Unternehmensdatenbanken und Adresslisten recherchieren und nach Namensverzeichnissen von Kollegen suchen, an die sie bei Bedarf den Kunden weitervermittelt. Ihren Computer kann die blinde Agentin genauso bedienen wie ihre nicht behinderten Kollegen auch. Möglich macht dies die spezielle Vermittlungsplatz-Lösung „AND Desktop AC“ von Enghouse Interactive, ausgestattet mit einem sogenannten Screen Reader und Braille-Zeile. Damit können sehbehinderte und blinde Menschen alle Funktionen dieses Vermittlungsplatzes uneingeschränkt und barrierefrei bedienen.

Öffentliche Einrichtungen und Behörden federführend

Insbesondere öffentliche Einrichtungen und Behörden kommen ihrer Fürsorgepflicht als Arbeitgeber immer mehr nach, wenn es um die Einrichtung von Arbeitsplätzen für Blinde und Sehbehinderte geht. „Wir haben uns aufgrund der starken Nachfrage besonders von öffentlichen Auftraggebern dazu entschlossen, unsere Anwendersoftware für sehbehinderte Personen und Blinde zu adaptieren“, sagt Jörg Kasselmann, Partner Account Manager bei der Enghouse AG. Entsprechend einer EU-Richtlinie, die in den nächsten Monaten von den jeweiligen EU-Staaten in nationales Recht umgesetzt werden muss, wird Barrierefreiheit auf kommunaler Ebene verpflichtend. So müssen zum Beispiel Webseiten, Apps oder mobile Anwendungen barrierefrei angeboten werden. Nicht nur bei

Kommunen, auch in der freien Wirtschaft fordern Experten mehr barrierefreie Arbeitsplätze. „Es ist unumstritten, dass sich die Chancen auf dem Arbeitsmarkt ohne Zugang zu modernen Informationsmitteln deutlich verschlechtern“, betont beispielsweise Prof. Dr. Christian Bühler vom Forschungsinstitut Technologie und Behinderung im nordrhein-westfälischen Wetter und Leiter des Projekts „Digital informiert – im Job integriert“.

EN 301 549 gibt entsprechende Standards vor

Damit Computer-Arbeitsplätze, die mit entsprechender Software ausgerüstet sind, als barrierefrei gelten, müssen sie der europäischen Norm EN 301 549 entsprechen, die den Standard WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) wiedergibt. Der Vermittlungsplatz „AND Desktop AC“ bietet nicht nur den WCAG-Standard, sondern zusätzlich die barrierefreie Telefonvermittlung gemäß BITV NRW (Barrierefreie Informationstechnik Verordnung Nordrhein-Westfalen). In Deutschland setzt die BITV den WCAG-Standard in das von der EU geforderte Bundesrecht um.

Wichtige Zusatzkomponenten der Vermittlungsplatz-Lösung für Sehbehinderte oder Blinde sind der Screen Reader und die Braille-Zeile. Letztere ist ein Computer-Ausgabegerät für blinde Menschen und wird üblicherweise durch den Screen Reader angesteuert, der Informationen in ausgewählten Bildschirmbereichen ausliest und in Computerbraille darstellt. Der Screen Reader bietet in einigen Fällen zusätzlich auch eine Vergrößerungsfunktion, sodass Bildschirminhalte für Menschen mit Seheinschränkung optimiert dargestellt werden können.

Für die Eingabe nutzen Sehbehinderte bzw. Blinde die klassische Tastatur. Bewegen sie sich damit in der Arbeitsplatzoberfläche, wird optisch bzw. akustisch angezeigt, wo sie sind. Wird ein Input vorgelesen, weiß der Mitarbeiter exakt, mit welcher Tastaturkombination er zum entsprechenden Feld gelangt. „Die Anordnung und Reihenfolge der Tastaturbefehle, wie und wo bestimmte Funktionen und Aktionen ausgegeben werden, all das muss einem ganz klaren Prinzip folgen, damit es für den Nutzer auch umsetzbar ist“, sagt Jörg Kasselmann. Wenn zum Beispiel der Anwender auf das Optionsmenü springt, muss dieses Feld eine klare interne Beschriftung ha-



ben. Diese Information wird an den Screen Reader übergeben, der es dann anzeigt/vorliest. Das muss so eindeutig sein, dass der Nutzer immer und in jedem Kontext genau weiß, wo er sich gerade befindet. Wenn der Blinde also die Ausgabe hört bzw. über die Braille-Zeile abliest, weiß er exakt, mit welcher Aktion er zur nächstgewünschten Stelle bzw. Funktion gelangt. „Mit unserem Vermittlungsplatz können Menschen mit Seheinschränkung und Blinde genauso arbeiten wie Menschen ohne Behinderung“, sagt Enghouse-Manager Kasselmann. Das bedeutet, sie können vermitteln, weiterleiten, Ansprechpartner raussuchen etc. „Das sind oft richtige Shortcut-Junkies. Die machen das, was unsereins mit der Maus macht, mit Shortcuts mindestens genauso gut und schnell“, fügt Kasselmann aus Erfahrung hinzu. Voraussetzung: Jede Funktion ist über die Tastatur steuerbar.

Freie Möglichkeit, die sogenannten Widgets zu gestalten

Der Enghouse-Vermittlungsplatz ist in einzelne Funktionsfenster unterteilt. Diese sogenannten Widgets können individuell und flexibel gestaltet werden, zum Beispiel eine Anrufliste oben rechts, in die Mitte ein Fenster mit den Warteschlangen und unten links ein Namensverzeichnis. Die Gestaltung der Oberfläche übernimmt in Absprache mit den betroffenen Mitarbeitern meist der Behindertenbeauftragte. Denn er bereitet auch praxisgerecht die Schulungsunterlagen vor. Gerade bei sehr vielen Vermittlungsplätzen ist es aus administrativen Gründen sinnvoll, ein einheitliches Layout vorzugeben. Handelt es sich um einen Sehbehinderten-Arbeitsplatz, spielt auch die Farb-Einstellmöglichkeit eine wichtige Rolle. Hier arbeitet der Enghouse-Vermittlungsplatz mit entsprechenden Vergrößerungen und Kontrastschemen. Damit bei sehr starker Vergrößerung die Inhalte, etwa ein Buchstabe, auch noch erkennbar bleiben, gibt es eine sogenannte Kantenglättung.

Als Hund spielt die Farbe für Retriever Harry genauso wenig eine Rolle wie für Frauchen Beate. Wichtig allerdings ist ihr ein erfolgreicher Berufsalltag voller Erfüllung und Teilnahme am sozialen Umfeld. So wie für jeden von uns auch. Softwarelösungen, die barrierefreies Arbeiten am Computer erlauben, sind ein großer Schritt in Richtung Chancengleichheit.

AUTOR: ASTRID POCKLINGTON

Barrierefrei muss sein



© Enghouse Interactive

Im Dezember 2016 wurde im Amtsblatt der Europäischen Union eine Richtlinie veröffentlicht, die Kommunen dazu verpflichtet, Webseiten, Apps oder mobile Anwendungen barrierefrei anzubieten. Dazu gehört auch, dass entsprechende Inhalte barrierefrei zu bedienen sind. Bis spätestens September 2018 muss die EU-Richtlinie in nationales Gesetz umgesetzt sein. Unabhängig davon schreibt in Deutschland der Gesetzgeber vor, dass Arbeitgeber, die mehr als 20 Arbeitsplätze haben, auf fünf Prozent dieser Arbeitsplätze behinderte Menschen beschäftigen müssen. Arbeitgeber, die dieser Festlegung nicht nachkommen, zahlen eine entsprechende Ausgleichsabgabe. Nicht nur wegen dieser Auflage sollten Unternehmen spitze Ohren bekommen: Nach Erfahrung von Arbeitsmarktexperten haben Behinderte oft besondere Fähigkeiten. Blinde Menschen verfügen oft über ein sehr gut ausgeprägtes Gehör, können sich besser konzentrieren und genauer zuhören, sodass sie unter Umständen in Contact Centern hervorragende Arbeit leisten könnten.

Info: Astrid Pocklington, Marketing Director Enghouse Interactive
www.enghouseinteractive.de