

Schlussbericht

Evaluation Barrierefreiheit der Abstimmungsinformationen der Stadt Zürich



Gabriela Antener

Dozentin

Silvano Ackermann

Wissenschaftlicher Mitarbeiter

Olten, 12. Februar 2026

Management Summary

Ausgangslage

Das Team der Hochschule für Soziale Arbeit FHNW hat gemäss Auftrag der Stadt Zürich in Workshops mit Menschen mit Behinderungen die Zugänglichkeit der Abstimmungsinformationen evaluiert. Die Evaluation war formativ angelegt: Die Ergebnisse des ersten Workshops flossen in die Weiterentwicklung der barrierefreien Abstimmungsinformationen ein. In einem zweiten Workshop wurden die überarbeiteten Abstimmungsinformationen gemeinsam mit Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen sowie gehörlosen Personen erneut evaluiert. Dabei wurden sowohl bewährte Elemente als auch Aspekte mit weiterem Entwicklungsbedarf identifiziert. Der Einbezug der beiden Zielgruppen entspricht anerkannter guter Praxis partizipativer Evaluation («Nicht über uns ohne uns»).

Zentrale Erkenntnisse

- Die formative Evaluation zeigt, dass sich zentrale Elemente der barrierefreien Abstimmungsinformationen bewähren und gezielt verbessert wurden, insbesondere im Bereich der Leichten Sprache und der Erklärvideos.
- Gleichzeitig bestätigt die Evaluation, dass es keine Einheitslösung für barrierefreie Abstimmungsinformationen gibt: Für Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen ist die Broschüre in Leichter Sprache zentral; für gehörlose Menschen sind Gebärdensprachvideos der primäre Zugang zu politischen Informationen.
- Erklärvideos werden von beiden Zielgruppen geschätzt, sofern sie ohne Hürden auffindbar sind, insbesondere über klar zuordenbare QR-Codes.
- Die Funktion der Erklärvideos unterscheidet sich jedoch deutlich: Sie sind die primäre Informationsquelle für gehörlose Menschen und eine ergänzende Informationsquelle für Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen.

Zentrale Befunde mit Entscheidungsrelevanz

- Leichte Sprache wird von beiden Zielgruppen klar als wirksam und unterstützend für die Meinungsbildung beschrieben.
- Gebärdensprache ist für den gleichwertigen Zugang gehörloser Menschen zentral, jedoch mit hohem Produktionsaufwand verbunden. Entscheidungen über Umfang und Verbindlichkeit dieses Angebots sind daher strategische Priorisierungsentscheidungen mit direkten Auswirkungen auf die Zugänglichkeit.
- Barrieren entstehen häufig durch Medienbrüche. (Broschüre → QR-Code → Webseite → Video). Entscheidend ist nicht nur das einzelne Produkt, sondern die durchgängige Nutzungskette über alle Formate hinweg.
- Gestaltung (Icons, Bilder, Struktur) ist ein wesentlicher Bestandteil von Barrierefreiheit, nicht bloss eine Frage der Ästhetik. Sie ist ein zentraler Hebel für Nutzbarkeit und Orientierung.

Fazit

Die Evaluation zeigt, dass die Stadt im Bereich barrierefreier Abstimmungsinformationen substanzielle Fortschritte erzielt hat. Die verbleibenden Fragen betreffen weniger die fachliche Grundausrichtung als die Priorisierung knapper Ressourcen und die Ausgestaltung eines konsistenten Gesamtsystems barrierefreier Informationen. Barrierefreiheit entsteht nicht allein durch die Produktion barrierefreier Inhalte, sondern auch durch auffindbare, konsistente und zielgruppengerechte Zugänge über alle Medien hinweg.

Inhaltsverzeichnis

1	Hintergrund des Projekts	1
1.1	Zielsetzung und Auftrag	1
1.2	Zugängliche und barrierefreie Evaluationsmethoden	2
1.3	Evaluationszyklen und zeitliche Rahmenbedingungen	2
2	Ausgangslage: Erster Workshop und Zwischenbericht	2
2.1	Vorinformation	2
2.2	Ablauf der Workshops	3
3	Diskussion der Ergebnisse	3
3.1	Einordnung der Ergebnisse im Rahmen der formativen Evaluation	3
3.2	Unterschiedliche Zugangslogiken der Zielgruppen	4
3.3	Leichte Sprache: Funktion, Wirkung und Grenzen	4
3.4	Gebärdensprache als primärer Zugang zu politischen Informationen	4
3.5	Gestaltung und visuelle Orientierung als integraler Bestandteil von Barrierefreiheit	5
3.6	Barrieren an den Übergängen zwischen Medien	5
3.7	Grenzen der Evaluation	5
3.8	Schlussfolgerungen für die Weiterentwicklung	6
4	Schlussfolgerungen und Empfehlungen	6
4.1	Ausgangspunkt der Empfehlungen	6
4.2	Grundprinzipien für die Weiterentwicklung	6
4.3	Empfehlungen zur Broschüre	6
4.4	Empfehlungen zur Webseite und digitalen Angeboten	7
4.5	Empfehlungen zu Erklärvideos und Untertiteln	8
4.6	Allgemeine Empfehlungen	8
4.7	Abwägung und Priorisierung	9
4.8	Handlungsfelder	9
4.9	Schlussbemerkung	11
5	Fazit	12
6	Ausblick	13
7	Literatur- und Quellenverzeichnis	15
7.1	Literatur	15
7.2	Internetquellen Normen und Leitfäden	16

1 Hintergrund des Projekts

Im Rahmen des Massnahmenplans 2024–2027 zur Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen in der Stadt Zürich ist vorgesehen, Informationen einfacher zugänglich und barrierefreier zu gestalten. Entsprechend will die Stadt Zürich ihr Angebot an barrierefreier Information weiterentwickeln und ausbauen.

Darüber hinaus überwies der Gemeinderat im Juni 2022 das Postulat «Verbesserung der Zugänglichkeit zu Informationen der Behörden und der Verwaltung sowie für die politische Teilhabe für gehörlose Menschen und Menschen mit Hörbeeinträchtigung» (GR Nr. 2022/218) an den Stadtrat. Das Postulat fordert eine möglichst barrierefreie Teilhabe am öffentlichen, gesellschaftlichen und politischen Leben für die Einwohnerinnen und Einwohner der Stadt Zürich und verlangt insbesondere Verbesserungen beim Zugang zu Informationen von Behörden und Verwaltung sowie bei der politischen Teilhabe schwerhöriger und gehörloser Menschen. Der Fokus soll dabei auf den Webseiten zu zentralen und erweiterten Lebensbereichen sowie den kommunalen Abstimmungs- und Wahlunterlagen liegen. Als Massnahmen sollen unter anderem die Übersetzung von Informationen in Gebärdensprache, Untertitel für Videos sowie eine Chatfunktion auf der städtischen Website geprüft werden.

Im Rahmen eines Pilotprojekts sollen im Jahr 2025 über drei Abstimmungstermine hinweg (18. Mai, 28. September, 30. November) Erklärvideos zu den Vorlagen in Gebärdensprache sowie Übersetzungen der Abstimmungsinformationen in Leichter Sprache erstellt werden (im Folgenden «barrierefreie Abstimmungsinformationen»). Die Stadt Zürich hat der Hochschule für Soziale Arbeit FHNW den Auftrag für die Evaluation dieses Pilotprojekts erteilt.

1.1 Zielsetzung und Auftrag

Die Evaluation diene dazu, die Zufriedenheit mit den barrierefreien Abstimmungsinformationen zu erfassen, Verbesserungsvorschläge zu sammeln und bewährte Elemente zu identifizieren, um das Angebot fortlaufend zu weiterzuentwickeln. Hinweise der Teilnehmenden zur Nutzung der Angebote wurde im Rahmen der Workshops aufgenommen, ohne dass die Nutzung systematisch oder repräsentativ erhoben wurde. Es handelte sich dabei um eine formative Evaluation, bei der die Rückmeldungen aus der ersten Evaluation in die Weiterentwicklung der Angebote einfließen und Anpassungen für den zweiten Evaluationszyklus vorgenommen wurden.

Dabei standen Menschen mit verschiedenen Behinderungen im Fokus, die in der Stadt Zürich stimmberechtigt sind und für welche die barrierefreien Abstimmungsinformationen hauptsächlich entwickelt werden. Die Stadt Zürich hat entschieden, zwei Zielgruppen in die Evaluation einzubeziehen: Gehörlose Menschen und Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen. Von ihnen wollte die Stadt Zürich wissen:

- wie sie die barrierefreien Abstimmungsinformationen nutzen,
- wie sie dieses einschätzen und
- welche Verbesserungsvorschläge sie haben.

Die Stadtkanzlei arbeitete für das Pilotprojekt mit den Beauftragten für die Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen zusammen. Mit Hilfe des Sounding Boards der Beauftragten, das sich aus Organisationsvertretungen und Einzelpersonen zusammensetzt, sowie weiterer Kontakte wurden für die Evaluation Teilnehmende rekrutiert.

1.2 Zugängliche und barrierefreie Evaluationsmethoden

Die Stadt Zürich gab vor, dass Menschen mit verschiedenen Behinderungen an der Evaluation teilnehmen und dass die gewählten Evaluationsmethoden so zugänglich wie möglich sein sollten. Darauf aufbauend hat das Projektteam der Hochschule für Soziale Arbeit FHNW gemeinsam mit der Stadt Zürich ein entsprechendes Format entwickelt. Die Moderationspersonen wurden für die Kommunikation mit beiden teilnehmenden Zielgruppen sensibilisiert. Ausserdem wurden Gebärdensprachdolmetscher:innen eingesetzt, welche während aller Anlässen simultan übersetzten.

1.3 Evaluationszyklen und zeitliche Rahmenbedingungen

Im Rahmen einer formativen Evaluation wurden auf der Grundlage der Ergebnisse eines ersten Evaluationszyklus die Informationsangebote für den zweiten Zyklus überarbeitet. In diesem Prozess war ausreichend Zeit zur Produktion und Publikation der Erklärvideos und Abstimmungsinformationen in Leichter Sprache eingeplant. Das Einholen der Rückmeldungen der beiden Zielgruppen fand im Zeitraum zwischen der Publikation der barrierefreien Abstimmungsinformationen und kurz nach dem Abstimmungstermin statt.

Unter Berücksichtigung der zeitlichen Rahmenbedingungen und des engen finanziellen Spielraums wurden statt der angefragten drei nur zwei Evaluationszyklen geplant: Ein erster Evaluationszyklus beim ersten Urnengang vom 18. Mai und ein zweiter Evaluationszyklus beim dritten Urnengang vom 30. November. Dadurch blieb ausreichend Zeit zwischen den beiden Evaluationszyklen zur Analyse der Rückmeldungen und zur Umsetzung von Verbesserungen, die auf den zweiten Evaluationszyklus hin umgesetzt werden sollten.

2 Ausgangslage: Erster Workshop und Zwischenbericht

Zunächst wurden Informationsveranstaltungen geplant, in denen die Neuerungen zu den Abstimmungsinformationen und das Ziel der Evaluation vorgestellt werden sollten. Die Stadt Zürich rekrutierte die Teilnehmenden (Sampling), indem sie auf Organisationen zuging, welche die jeweiligen Personengruppen vertreten. Im Fokus standen gehörlose Menschen und Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen. Andere Behinderungsformen waren ebenfalls im Sample enthalten (z. B. eine Person mit Sehbehinderung). Diese wurden jedoch nicht gezielt aufgrund ihrer zusätzlichen Behinderungsform rekrutiert. Die Stadt Zürich gab ein partizipatives Evaluationsdesign vor; darauf aufbauend berücksichtigte das Projektteam bei der Konzeption der Informationsveranstaltungen und Workshops die kommunikativen Bedarfe der beiden Zielgruppen.

2.1 Vorinformation

Für die Gruppe der gehörlosen Menschen und die Gruppe der Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen wurden zwei separate Informationsabende durchgeführt. Damit wurde den unterschiedlichen Kommunikationsweisen und -bedarfen der jeweiligen Gruppe Rechnung getragen.

Die Teilnehmenden wurden im Rahmen der Informationsabende dazu angehalten, sich auf die Workshops vorzubereiten, indem sie unter anderem die kommenden Abstimmungsunterlagen genau studieren und ihre Fragen und Anliegen festhalten sollten. Die Teilnehmenden hatten an den Informationsabenden ausserdem die Gelegenheit, Fragen rund um die Abstimmungen und die Evaluation zu stellen.

Ausserdem war der Stadtschreiber, Thomas Bolleter, anwesend und richtete einige Worte an die Teilnehmenden, die die Bedeutung des Projekts und der Mitwirkung der Anwesenden unterstrichen.

2.2 Ablauf der Workshops

Für die Durchführung des ersten Workshops wurde eine einfache Version des World-Café-Formats angewendet. Die Teilnehmenden wurden zunächst eingeteilt in eine Gruppe mit gehörlosen Menschen und eine Gruppe mit Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen. So konnte sichergestellt werden, dass die Kommunikation in den jeweiligen Gruppen reibungslos funktionierte.

Innerhalb dieser Gruppen wurden zwei Untergruppen gebildet. Eine der Untergruppen diskutierte jeweils allgemeine Fragen zur Auffindbarkeit, Übersicht und Zugänglichkeit der Unterlagen. Die andere Gruppe diskutierte spezifische Themen, die einerseits die brieflichen Unterlagen (Fokus Abstimmungsbroschüre) und andererseits die Informationen im Internet betrafen. Den jeweiligen Gruppen wurde zunächst 20 Minuten Zeit für die Diskussion gegeben. In jeder Gruppe gab es eine moderierende Person, welche die Diskussionspunkte festhielt.

Nach Ablauf der 20 Minuten wechselten die Teilnehmenden die Untergruppen. Die Personen der Gruppe mit den spezifischen Themen wechselten zu der Gruppe mit den allgemeinen Themen und vice versa. Die Moderationspersonen blieben an ihrem Standort.

Nach dem Wechsel stellte die Moderation der jeweiligen Gruppe kurz vor, was die vorangehenden Teilnehmenden diskutiert hatten und liess dann die neuen Personen erneut diskutieren. Die Ergebnisse wurden laufend festgehalten.

Am Ende des World-Cafés fanden sich alle Teilnehmenden im Plenum zusammen. Die Moderationspersonen der vier World-Café-Stationen stellten die gesammelten Ergebnisse aus der jeweiligen Gruppe allen Anwesenden vor. Dies hatte neben dem reinen Informationscharakter den Nebeneffekt, dass alle Teilnehmenden auch für die Anliegen anderer Gruppen sensibilisiert wurden. Nach der Vorstellung der Diskussionspunkte waren die Teilnehmenden eingeladen, in einem ungezwungenen Setting, während eines Apéros weiter zu diskutieren und den Moderationspersonen Rückmeldungen zu den Abstimmungsinformationen und zur Durchführung des Workshops zu geben.

Basierend auf den Rückmeldungen der Teilnehmenden und Einschätzungen des Moderationsteams wurde beim zweiten Workshop im November alles am Workshopdesign beibehalten, ausser dem World-Café-Charakter. Die Teilnehmenden wurden wiederum in Gruppen unterteilt, es gab jedoch keinen Wechsel der Tische. Jede Gruppe machte einen Durchlauf mit allen Fragen zu den Abstimmungsinformationen. Danach erfolgte wieder eine Präsentation im Plenum durch die Moderationspersonen, in denen diese zusammenfassten, was innerhalb der verschiedenen Gruppen besprochen wurde. Danach folgte eine letzte Runde für Inputs und Fragen.

3 Diskussion der Ergebnisse

Die Ergebnisse des Workshops wurden während der Durchführung dokumentiert und danach vom Projektteam der Hochschule für Soziale Arbeit FHNW ausgewertet. Die detaillierten Ergebnisse, auf denen diese Diskussion beruht, befinden sich im Anhang dieses Dokuments.

3.1 Einordnung der Ergebnisse im Rahmen der formativen Evaluation

Die vorliegende Evaluation war als formative Evaluation konzipiert. Ziel war es, die Entwicklung barrierefreier Abstimmungsinformationen durch iterative Rückmeldungen der Zielgruppen zu begleiten und zu verbessern. Die Ergebnisse des zweiten Workshops zeigen deutlich, dass dieser Ansatz wirksam war: Zentrale Rückmeldungen aus dem ersten Workshop wurden aufgegriffen und führten zu wahrnehmbaren Anpassungen in mehreren Bereichen, insbesondere in der Leichten Sprache und bei den Erklärvideos. Die iterative Einbindung der Zielgruppen entspricht dem in der Fachliteratur beschriebenen Verständnis von barrierefreier Kommunikation als nutzerzentriertem und prozessuellem Entwicklungsansatz, bei dem Qualität wesentlich durch Rückkopplung mit den Adressatinnen und Adressaten entsteht (vgl. Maaß & Rink, 2020; Sieghart & Gorbach, 2024a). Gemäss der Norm ISO-9241-

210:2019 zum menschenzentrierten Design empfiehlt es sich, Produkte, Systeme oder Dienstleistungen von Anfang an unter Einbezug der Nutzendengruppen zu entwickeln, damit diese für die Endnutzenden so effektiv wie möglich werden.

Gleichzeitig verdeutlichen die Ergebnisse, dass Barrierefreiheit nicht als abschliessend erreichbarer Zustand verstanden werden kann. Vielmehr handelt es sich um einen dynamischen Entwicklungsprozess, der fortlaufende Reflexionen und Abwägungen erfordert. Die Evaluation macht sichtbar, dass Verbesserungen in einem Bereich neue Anforderungen oder Spannungsfelder in anderen Bereichen nach sich ziehen können.

3.2 Unterschiedliche Zugangslogiken der Zielgruppen

Ein zentrales Ergebnis beider Workshops ist die klare Differenzierung der Zugangslogiken der untersuchten Zielgruppen. Während Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen die gedruckte Broschüre – insbesondere in Leichter Sprache – als primäres Informationsmedium nutzen, stellen Gebärdensprachvideos für gehörlose Menschen den zentralen Zugang zu den Abstimmungsinformationen dar. Gedruckte Informationen erfüllen für diese Gruppe vor allem eine orientierende und vorbereitende Funktion.

Diese Befunde sprechen gegen die Annahme, dass barrierefreie Information über ein einheitliches Format gewährleistet werden kann. Stattdessen zeigt sich, dass unterschiedliche Medien jeweils spezifische Funktionen innerhalb einer Gesamtarchitektur barrierefreier Information übernehmen. Barrierefreiheit ist in diesem Sinne nicht mit Uniformität gleichzusetzen, sondern erfordert die Bereitstellung gleichwertiger, aber unterschiedlicher Zugangswege.

3.3 Leichte Sprache: Funktion, Wirkung und Grenzen

Die Rückmeldungen zur Leichten Sprache fallen insgesamt sehr positiv aus. Insbesondere Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen beschrieben die Texte als gut lesbar, verständlich, übersichtlich und hilfreich für die Meinungsbildung. Die Überarbeitung der Texte zwischen dem ersten und dem zweiten Workshop wird von den Teilnehmenden klar wahrgenommen und überwiegend als Verbesserung eingeschätzt. Was sie sich weiterhin wünschen, ist eine Gegenüberstellung von Pro- und Kontra-Argumenten, damit sie sich möglichst auf neutraler Basis eine Meinung bilden können.

Die positiven Rückmeldungen zur Leichten Sprache stehen im Einklang mit den Anforderungen der DIN SPEC 33429 Leichte Sprache, die Verständlichkeit, klare Strukturierung, begrenzte Textlängen sowie eine unterstützende visuelle Gestaltung als zentrale Qualitätskriterien definiert (Sieghart & Gorbach, 2024a).

Gleichzeitig verdeutlichen die Rückmeldungen der gehörlosen Teilnehmenden, dass die Texte in Leichter Sprache auch von ihnen als gut leserlich und verständlich wahrgenommen werden, jedoch primär eine orientierende Funktion haben. Für eine vertiefte Auseinandersetzung mit den Abstimmungsvorlagen werden Gebärdensprachvideos als zentral erachtet. Diese Differenzierung ist bedeutsam, da sie zeigt, dass Leichte Sprache nicht als universelles Instrument für alle Zielgruppen wirkt, sondern ihre Stärke insbesondere in der passgenauen Anwendung entfaltet.

Vor diesem Hintergrund ist Leichte Sprache als Kommunikationsinstrument zu verstehen, das politische Teilhabe für beide Gruppen ermöglicht oder erweitert. Entscheidend ist, dass Leichte Sprache in ein konsistentes Gesamtsystem eingebettet ist und nicht isoliert eingesetzt wird. Beispielsweise sollte die Verbindung zwischen der Version in Leichter Sprache, jener in Standardsprache und dem Erklärvideo (mit und ohne Gebärdensprache) klar ersichtlich sein. Am Ende bestimmt das Gesamtsystem über eine gelingende Teilhabe, nicht die einzelnen Elemente davon.

3.4 Gebärdensprache als primärer Zugang zu politischen Informationen

Die Evaluation bestätigt die zentrale Bedeutung von Gebärdensprachvideos für gehörlose Menschen. Die Ergebnisse aus beiden Workshops zeigen übereinstimmend, dass Gebärdensprache für diese

Zielgruppe keinen ergänzenden, sondern einen primären Informationszugang darstellt. Entsprechend wird die Qualität der Videos nicht nur an ihrem Vorhandensein, sondern auch an ihrer Gestaltung, Auffindbarkeit und ihrer Verständlichkeit gemessen.

Gleichzeitig zeigte sich, dass Erklärvideos auch von Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen positiv bewertet werden, sofern sie ohne Hürden auffindbar sind. Für diese Gruppe entfalten die Videos vor allem eine ergänzende Funktion zur Broschüre, etwa zur Vertiefung oder zur zusätzlichen Veranschaulichung von Inhalten.

Im zweiten Workshop wurden insbesondere Aspekte der visuellen Gestaltung, des Tempos sowie der Untertitel thematisiert. Die Diskussion um die inhaltliche Ausrichtung der Untertitel (Orientierung an Gebärdensprache oder an gesprochener Sprache) verdeutlicht, dass innerhalb der Zielgruppe unterschiedliche Präferenzen bestehen. Daraus ergibt sich, dass Entscheidungen in diesem Bereich nicht rein technisch getroffen werden können, sondern bewusste Abwägungen erfordern, die transparent begründet werden sollten.

3.5 Gestaltung und visuelle Orientierung als integraler Bestandteil von Barrierefreiheit

Ein weiterer zentraler Befund der Evaluation betrifft die Bedeutung von Gestaltung und visueller Orientierung. Schriftgröße, Textmenge, Weissraum, Farben, Bilder und Icons wurden von den Teilnehmenden wiederholt als entscheidend für die Nutzbarkeit der Informationen beschrieben. Insbesondere wurde deutlich, dass das Fehlen von Bildern in den Texten in Leichter Sprache sowie die fehlende visuelle Kennzeichnung barrierefreier Inhalte die Orientierung erschweren. Die hohe Bedeutung von Bildern, Icons, Weissraum und konsistenter visueller Orientierung bestätigt zentrale Erkenntnisse aus der Fachliteratur zur Gestaltung von Leichter Sprache, wonach Verständlichkeit nicht allein sprachlich, sondern wesentlich auch visuell hergestellt wird (vgl. Sieghart & Gorbach, 2024b).

Diese Rückmeldungen verdeutlichen, dass gestalterische Aspekte nicht als nachgeordnete Ästhetikfragen zu verstehen sind, sondern als integraler Bestandteil barrierefreier Information. Gestaltung beeinflusst wesentlich, ob relevante Informationen selbstständig aufgefunden, verstanden und genutzt werden können.

3.6 Barrieren an den Übergängen zwischen Medien

Über alle Formate hinweg zeigt sich, dass Barrieren häufig nicht innerhalb einzelner Medien entstehen, sondern an den Übergängen zwischen ihnen. Der Wechsel von der Broschüre zu QR-Codes, von dort zur Webseite und weiter zu den Videos stellt für viele Teilnehmende eine kritische Schnittstelle dar. Dies betrifft insbesondere den Zugang zu Erklärvideos: Unklar platzierte oder nicht eindeutig zuordenbare QR-Codes führten dazu, dass Videos – unabhängig von ihrer Qualität – nicht genutzt wurden. Dieser Befund deckt sich mit dem Verständnis von Zugänglichkeit als mehrstufigem Prozess (Auffindbarkeit – Wahrnehmbarkeit – Verständlichkeit – Nutzbarkeit), wie er sowohl in der Fachliteratur zur barrierefreien Kommunikation als auch in Normen zu einfacher Sprache beschrieben wird (vgl. Maaß & Rink, 2020; DIN 8584-1 sowie ISO 24495-1:2023), bei dem insbesondere Medienübergänge als kritische Barrieren wirken können.

Fehlende Konsistenz in Struktur, Logik und visueller Kennzeichnung erschwert die Orientierung und kann dazu führen, dass vorhandene Informationen nicht oder nur eingeschränkt genutzt werden. Dieser Befund unterstreicht die Bedeutung einer medienübergreifend konsistenten Informationsarchitektur, die den Übergang zwischen verschiedenen Formaten explizit mitdenkt.

3.7 Grenzen der Evaluation

Die vorliegende Evaluation basiert auf qualitativen Workshops mit einer begrenzten Anzahl von Teilnehmenden. Die Ergebnisse erlauben daher keine statistische Verallgemeinerung. Sie liefern jedoch differenzierte Hinweise auf zentrale Barrieren, Wirkmechanismen und Entwicklungsbedarfe, die für die Weiterentwicklung barrierefreier Abstimmungsinformationen von hoher Relevanz sind.

3.8 Schlussfolgerungen für die Weiterentwicklung

Zusammenfassend zeigt die Evaluation, dass die vorgenommenen Anpassungen substanzielle Verbesserungen bewirkt haben. Gleichzeitig wird deutlich, dass die Weiterentwicklung barrierefreier Abstimmungsinformationen nicht primär eine technische, sondern eine strategische Aufgabe ist. Sie erfordert kontinuierliche Abwägungen zwischen Zielgruppenbedarfen, normativen Anforderungen, gestalterischen Aspekten und verfügbaren Ressourcen.

Die nachfolgenden Empfehlungen und Entscheidungsgrundlagen knüpfen an diese Ergebnisse an und sollen die Verwaltung dabei unterstützen, nachvollziehbare und fachlich fundierte Entscheidungen zur weiteren Ausgestaltung der barrierefreien Abstimmungsinformationen zu treffen.

4 Schlussfolgerungen und Empfehlungen

4.1 Ausgangspunkt der Empfehlungen

Die nachfolgenden Empfehlungen basieren auf den Ergebnissen der beiden Evaluationsworkshops (siehe Anhang) sowie auf der Diskussion dieser Ergebnisse in Kapitel 3. Sie sind nicht als abschließende Handlungsanweisungen zu verstehen, sondern als **fachlich begründete Entscheidungsgrundlagen** für die Weiterentwicklung der barrierefreien Abstimmungsinformationen. Die Empfehlungen orientieren sich dabei sowohl an den empirischen Ergebnissen der Evaluation als auch an anerkannten fachlichen Standards und Leitlinien zur barrierefreien Kommunikation.

Entsprechend formulieren die Empfehlungen **keine einheitliche Zielvorstellung**, sondern machen zentrale Spannungsfelder sichtbar, die im Rahmen der weiteren Ausgestaltung bewusst abgewogen werden müssen. Die Empfehlungen tragen damit dem formativen Charakter der Evaluation Rechnung.

4.2 Grundprinzipien für die Weiterentwicklung

Aus der Evaluation lassen sich mehrere übergeordnete Prinzipien ableiten, die für die Weiterentwicklung barrierefreier Abstimmungsinformationen leitend sein sollten:

- **Gleichwertigkeit statt Gleichförmigkeit**
Barrierefreie Information bedeutet nicht, dass alle Zielgruppen identische Informationen im gleichen Format erhalten, sondern dass sie gleichwertige Zugänge zu politisch relevanten Informationen haben. Gleichwertige Zugänge können dabei mit unterschiedlichem Ressourceneinsatz verbunden sein; finanzielle Priorisierungen haben entsprechend Auswirkungen auf den Umfang und die Ausgestaltung einzelner Angebote.
- **Zielgruppenspezifische Zugangslogiken anerkennen**
Unterschiedliche Zielgruppen nutzen unterschiedliche Medien als primären Zugang. Diese Unterschiede sind nicht als Defizit, sondern als Ausgangspunkt für eine differenzierte Informationsarchitektur zu verstehen.
- **Gestaltung als Bestandteil von Barrierefreiheit**
Gestaltungselemente wie Typographie, Bilder, Icons, Farben, Weissraum, Layout und visuelle Orientierung sind integrale Bestandteile barrierefreier Information und nicht nachgelagert zu behandeln.
- **Medienübergänge aktiv gestalten**
Barrieren entstehen häufig an den Übergängen zwischen Medien. Eine konsistente Struktur und Logik über alle Formate hinweg und eine gute Nutzenden-Führung sind daher zentral.

4.3 Empfehlungen zur Broschüre

Für die gedruckte Broschüre lassen sich folgende Empfehlungen ableiten:

- Leichte Sprache konsequent beibehalten und weiterentwickeln, da sie für Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen ein zentrales Instrument zur Meinungsbildung darstellt.
- Die Weiterentwicklung der Leichten Sprache sollte sich dabei weiterhin an etablierten Qualitätsstandards (DIN SPEC 33429 o. ä.) sowie Empfehlungen zur visuellen Gestaltung orientieren (z. B. gemäss Sieghart, 2021 und Sieghart & Gorbach, 2024). Ausserdem sollten sie regelmässig durch Rückmeldungen der Zielgruppen abgesichert werden. Ein Schweizer Leitfadens für die Produktion von Leichter Sprache ist beim EBGB erhältlich.¹
- Bilder und grafische Elemente systematisch auch in den Texten in Leichter Sprache einsetzen, um Orientierung und Verständnis zu unterstützen.²
- Icons zur Kennzeichnung von Leichter Sprache und Gebärdensprachvideos einführen, um barrierefreie Inhalte auf einen Blick erkennbar zu machen.³
- QR-Codes klar platzieren und eindeutig kennzeichnen, insbesondere mit direktem Bezug zu Gebärdensprachvideos und weiterführenden Informationen. Idealerweise enthält die Broschüre pro Vorlage jeweils einen QR-Code, der zur Vorlagenseite führt und einen, der direkt auf das Gebärdensprachvideo führt.

Als weiterführende Option kann geprüft werden, ob **zwei getrennte Broschüren** (Standardtext und Leichte Sprache) zur besseren Übersichtlichkeit beitragen. Diese Entscheidung erfordert jedoch eine Abwägung zwischen Nutzbarkeit, Produktionsaufwand und logistischer Umsetzbarkeit. Die Option könnte danach mindestens einmal in der Praxis getestet und evaluiert werden, um ihre Wirkung auf Nutzung, Verständlichkeit und Produktionsaufwand beurteilen zu können.

4.4 Empfehlungen zur Webseite und digitalen Angeboten

Für die digitalen Informationsangebote ergeben sich insbesondere folgende Hinweise:

- Navigation und Struktur der Webseite vereinfachen, insbesondere im Hinblick auf die Nutzung durch Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen. Eine Möglichkeit dabei wäre beispielsweise das Prinzip für jede Vorlage eine eigene Seite zur Verfügung zu stellen, welche immer die gleiche Struktur hat. Dabei empfiehlt es sich, die nationalen und internationalen Standards zum Thema Internetzugänglichkeit zu berücksichtigen:
 - eCH-0059⁴ als offizieller Schweizer Standard für digitale Barrierefreiheit
 - WCAG 2.1 (AA)⁵ als Mindestanforderung, WCAG 2.2 als Qualitätsziel
- Mobile Nutzung stärker berücksichtigen, da der Zugriff häufig über QR-Codes und damit über mobile Endgeräte erfolgt.
- Gebärdensprachvideos klar und direkt auffindbar machen, beispielsweise durch konsistente visuelle Kennzeichnung und direkte Verlinkungen.
- Konsistenz zwischen Broschüre, Webseite und Videos sicherstellen, insbesondere in Bezug auf Struktur, Begriffe und visuelle Orientierung.

Darüber hinaus kann geprüft werden, ob digitale Inhalte ergänzend über **weitere Kanäle** verbreitet werden sollen (z. B. soziale Medien), um die Reichweite zu erhöhen. Auch hier sind Nutzen, Zielgruppenbezug und Ressourcen gegeneinander abzuwägen.

¹ <https://www.ebgb.admin.ch/de/leichte-sprache>

² Für Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen braucht es zudem eine kurze Erklärung der QR-Codes in Leichter Sprache (ein bis zwei Sätze plus Piktogramm), damit ihre Funktion verständlich wird. Diese Logik entspricht den Empfehlungen der [W3C-Media-Guidelines](#) und dem SAUR-Prinzip (Simple, Accessible, Understandable, Robust).

³ Icons findet man beispielsweise auf: <https://www.ebgb.admin.ch/de/hilfsmittel-barrierefreie-digitale-kommunikation>

⁴ Zugänglichkeitsstandards der Schweiz: <https://www.ech.ch/de/ech/ech-0059/3.0>

⁵ Link zu den WCAG-Richtlinien: <https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/wcag/>

4.5 Empfehlungen zu Erklärvideos und Untertiteln

Für die Erklärvideos lassen sich folgende Empfehlungen formulieren:

- Gebärdensprachvideos als primären Informationszugang für gehörlose Menschen anerkennen; Umfang und Verbindlichkeit der Bereitstellung sind im Lichte der finanziellen und organisatorischen Rahmenbedingungen bewusst abzuwägen.
- Gestaltung, Tempo und visuelle Klarheit der Videos weiterhin als Qualitätskriterien berücksichtigen.
- Die Einordnung von Gebärdensprachvideos als primärer Zugang entspricht dem in der Fachliteratur etablierten Verständnis von Gebärdensprache als eigenständiger Sprache und nicht als ergänzendem Hilfsmittel (Beaujard & Perini, 2022; Emmorey, 2021).
- Untertitel sind insbesondere für Schwerhörige unabdingbar und stellen einen Standard für barrierefreie Videos dar.
- Für Gehörlose sind Untertitel eher ein ergänzendes Angebot zur Gebärdensprache, welches ihnen ermöglicht den Text in Gebärdensprache mit dem gesprochenen bzw. untertitelten Text zu vergleichen. Dabei ist zu berücksichtigen, dass Untertitel Gebärdensprachvideos nicht ersetzen, sondern deren Nutzung lediglich ergänzen. Idealerweise richten sich die Untertitel ebenfalls nach den WCAG-Normen.⁶ Auf der Webseite des EBGB lässt sich dazu ebenfalls ein Leitfaden finden (siehe Link im nachfolgenden Abschnitt).
- Für die Produktion von barrierefreien Erklärvideos sind die Leitfäden des EBGB für die barrierefreie digitale Kommunikation zu beachten (insbesondere zu Untertitelung und Gebärdensprache)⁷

4.6 Allgemeine Empfehlungen

Ko-Kreation mit Betroffenengruppen

Um die Angebote laufend zu prüfen, empfiehlt es sich, regelmässig Absprachen mit den betroffenen Personen zu halten. Sowohl in der Produktion von Leichter Sprache als auch im Bereich der Entwicklung von Gebärdenspracheninhalten haben sich Ko-Kreationsprozesse als äusserst fruchtbar erwiesen – wie auch diese Evaluation zeigt. Damit bestätigt sich, was bereits in der wissenschaftlichen Literatur bekannt ist. Wenn beispielsweise Gehörlose in die Produktionsprozesse von Gebärdensprachvideos einbezogen werden, verbessert sich der Informationszugang für die Zielgruppe der Videos (Tang et al., 2023). Selbst hörende Personen, welche die Gebärdensprache auf hohem Niveau beherrschen, können nur selten einen qualitativ gleichwertigen Informationsgehalt vermitteln (ebd.). Der menschenzentrierte Designprozess (HCD) ISO 9241-210:2019, sieht die partizipative Entwicklung von Produkten als Qualitätsmerkmal; dieses Verständnis findet sich auch im DIN SPEC Standard zu Leichter Sprache. Das heisst, die partizipative Evaluation und Weiterentwicklung ist ein Qualitätsmerkmal, das die Stadt Zürich bereits erfolgreich angewandt hat und das unbedingt weiterverfolgt werden sollte, auch um den Einbezug anderer Zielgruppen (z.B. Menschen mit Seh- oder Körperbehinderungen) systematisch zu ermöglichen und eine breitere Wirkung zu entfalten.

Grundsätze Einfacher Sprache als Orientierungshilfe

Für sämtliche Personengruppen, nicht nur diejenigen, die befragt wurden, sind die vier Kern-Grundsätze der Einfachen Sprache (nach DIN ISO 24495-1) eine gute Orientierungshilfe. Sie können bei der

⁶ WCAG-Normen Untertitelung: <https://www.w3.org/WAI/media/av/captions/>

Empfehlungen des Bundes zu Untertitelungen: <https://www.ebgb.admin.ch/de/hilfsmittel-barrierefreie-digitale-kommunikation>

⁷ Siehe: <https://www.ebgb.admin.ch/de/hilfsmittel-barrierefreie-digitale-kommunikation>

Überprüfung der allgemeinen Zugänglichkeit von Inhalten verwendet werden.

- **Relevanz**
Leser:innen bekommen, was sie brauchen. Im Fall der Abstimmungen bezieht sich das beispielsweise auf die Frage, ob die gezeigten Informationen mit dem Ziel (Meinungsbildung / Befähigung zum Stimmen) übereinstimmen.
Fragen: Sind alle relevanten Informationen vorhanden? Gibt es Informationen, die keinen Mehrwert bieten?
- **Auffindbarkeit**
Informationen sind leicht zu finden. Auf das vorliegende Beispiel angewendet würde das beispielsweise bedeuten, dass die Medienbrüche weniger stark als Barrieren wahrgenommen werden.
Fragen: Findet man die nötigen Informationen? Sind die Wege innerhalb der Inhaltsführung klar?
- **Verständlichkeit**
Inhalte sind einfach zu verstehen, beispielsweise indem sie in Einfacher/Leichter Sprache/Gebärdensprache vorhanden sind und das Design sowie die Struktur intuitiv sind.
Frage: Sind die Informationen für alle Anspruchsgruppen verständlich?
- **Anwendbarkeit**
Informationen sind leicht zu nutzen. Das heisst, die Bürger:innen können mithilfe der Informationen, die sie in den Abstimmungsunterlagen finden, auch wirklich abstimmen.
Frage: Sind die Informationen so aufbereitet und formuliert, dass alle Anspruchsgruppen für sich klare Handlungen ableiten können?

4.7 Abwägung und Priorisierung

Die Evaluation zeigt, dass nicht alle identifizierten Weiterentwicklungen gleichzeitig umgesetzt werden können. Für die Verwaltung stellt sich daher die Aufgabe, Massnahmen entlang von Wirkung, Aufwand und normativer Relevanz zu priorisieren. Insbesondere bei kostenintensiven Massnahmen – wie der Produktion von Gebärdensprachvideos – ist transparent auszuweisen, welche Auswirkungen Priorisierungsentscheide auf den gleichwertigen Zugang einzelner Zielgruppen haben. Fachliche Standards können dabei als Referenzrahmen dienen, um Priorisierungsentscheide nicht allein ökonomisch, sondern auch unter dem Gesichtspunkt gleichwertiger Teilhabe zu begründen.

Die im Rahmen dieses Berichts entwickelte tabellarische Abwägungsvorlage unterstützt dabei, zentrale Entscheidungsfelder systematisch zu beurteilen und Entscheidungen transparent zu begründen. Sie ermöglicht es, sowohl kurzfristig umsetzbare Massnahmen als auch strategische Entwicklungsbedarfe sichtbar zu machen. Die Tabelle berücksichtigt die Normativität des Themas, das heisst, die Einschätzung, wie wichtig das Thema gemessen an aktuellen in der Gesellschaft vorhandenen Gesetzen und Wertvorstellungen ist.

4.8 Handlungsfelder

Die dargestellten Handlungsfelder basieren auf den Rückmeldungen der beiden in die Evaluation einbezogenen Zielgruppen (gehörlose Menschen und Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen). Sie sind nicht als umfassende Abdeckung aller Bedarfe von Menschen mit Behinderungen zu verstehen, sondern als prioritäre Entwicklungsfelder aus der Perspektive dieser beiden Gruppen.

Massnahme	Wirkung	Aufwand	Normativ	Für wen zentral	Kommentar
Gebärdensprachvideos für alle Vorlagen	hoch	hoch	hoch	Gehörlose	Für Gehörlose elementar. Ohne Video gibt es keine gleichwertige Information.
QR-Codes direkt zu Videos (keine Landingpages)	hoch	tief	mittel	Gehörlose	Behebt eine der grössten Barrieren.
Icons für Leichte Sprache & Gebärdensprache	hoch	tief	mittel	Beide	Orientierung über Medien hinweg. Niedriger Aufwand, grosser Effekt.
Bilder & Grafiken in Leichter Sprache-Version	hoch	tief-mittel	mittel	MmkB	Steigert Verständnis stärker als noch mehr Textreduktion.
Webdesign für mobile Nutzungsgeräte	hoch	mittel	hoch	Beide	QR-Zugang ohne mobile Optimierung ist insbesondere für Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen eine grosse Barriere.
WCAG 2.2 umsetzen	hoch	tief	hoch	MmkB	Beseitigt viele angesprochenen Barrieren aus den Workshops.
Eine Vorlage = eine Seite (Web)	mittel	mittel	mittel	Beide	Reduziert kognitive und navigative Last massiv.
Untertitel	mittel	tief	hoch	Beide	Für Menschen mit Hörbehinderung zentral.
Zwei getrennte Broschüren (Standard / Leichte Sprache)	mittel	mittel-hoch	mittel	MmkB	Reduziert Überforderung. Kein Must-have, muss überprüft werden.
Glossar / Inline-Erklärungen in Leichter Sprache	mittel	tief	mittel	MmkB	Behebt genau die genannten Problembe-griffe.
Professioneller Video-Standard (Licht, Kontrast, Bildaufbau)	mittel	mittel	mittel	Gehörlose	Qualitätshebel, sekundär gegenüber Existenz der Videos an sich.
Social-Media-Verbreitung	tief-mittel	mittel	tief	Beide	Reichweite ≠ Barrierefreiheit. Kein Kernproblem.
Ko-Kreation mit Betroffenenengruppen	hoch	mittel	hoch	Beide	Der einzige Weg, wirklich vorhandene Barrieren zu erkennen. Etablierter ISO-Standard.

4.9 Schlussbemerkung

Die Evaluation macht deutlich, dass die Stadt im Bereich barrierefreier Abstimmungsinformationen substanzielle Fortschritte erzielt hat. Gleichzeitig wird sichtbar, dass Barrierefreiheit eine dauerhafte Querschnittsaufgabe ist, die kontinuierliche Reflexion und Weiterentwicklung erfordert.

Die vorliegenden Empfehlungen zielen darauf ab, diese Weiterentwicklung fachlich fundiert zu unterstützen und Entscheidungsprozesse innerhalb der Verwaltung nachvollziehbar zu gestalten.

5 Fazit

Die Stadt Zürich hat beispielhaft gezeigt, dass sie über den Dialog mit Wähler:innengruppen die politische Partizipation verbessern kann.

Abstimmungsunterlagen sind dann zugänglich, wenn Menschen mit unterschiedlichen Fähigkeiten selbstständig, würdig und informiert entscheiden können.

Die Rückmeldungen der Teilnehmenden machen sichtbar, dass insbesondere dort, wo Erkenntnisse aus früheren Workshops konsequent umgesetzt wurden, der Zugang zu Abstimmungsinformationen spürbar verbessert werden konnte. Dies gilt namentlich für die Struktur, Verständlichkeit und Gestaltung der Broschüre in Leichter Sprache für Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen.

Gleichzeitig wird klar, dass Barrierefreiheit nicht als singuläre Massnahme oder als Eigenschaft einzelner Produkte verstanden werden kann. Vielmehr handelt es sich um ein zusammengesetztes Zugangssystem, in dem verschiedene Medien, Sprachformen und Nutzungssituationen ineinandergreifen. Die grössten verbleibenden Hürden liegen folglich nicht auf der Ebene einzelner Inhalte, sondern auf der Ebene der Konzeption, der medialen Verzahnung und der zielgruppenspezifischen Passung. Die Evaluation macht insbesondere sichtbar, dass Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen und gehörlose Menschen unterschiedliche, teilweise gegensätzliche Anforderungen an barrierefreie Informationen haben. Während für erstere Reduktion, klare Struktur und formale Korrektheit der Leichten Sprache zentral sind, benötigen gehörlose Menschen einen gleichwertigen Zugang zu vollständigen Informationen. Primär geschieht dies über Gebärdensprache (Videos) und visuelle Medien. Ein einheitliches Angebot kann diesen Anforderungen nicht gerecht werden. Daher ist der Einsatz verschiedener Medien weiterhin angemessen.

Vor diesem Hintergrund stellt sich die Frage, ob die zentrale Entwicklungsaufgabe für die Stadt Zürich darin liegen könnte, ihre barrierefreien Angebote künftig stärker zu differenzieren und zugleich systematisch zu verbinden. Broschüre, Website, Erklärungsvideos und QR-Codes müssen als zusammenhängende Nutzungskette gestaltet werden, die selbstständige Orientierung ermöglicht und Medienbrüche minimiert. Insbesondere der Website (Landing Page) kommt dabei eine Schlüsselrolle zu, da sie den zentralen Knotenpunkt zwischen analogen und digitalen Angeboten bildet.

Die Zusammenarbeit mit den zwei Gruppen hat gezeigt, wie wertvoll der Austausch mit Wähler:innen ist. Einerseits ermöglicht der Dialog der Stadt Zürich ein besseres Verständnis der jeweiligen Bedarfe und Anliegen der Stimmberechtigten. Andererseits haben die Workshopteilnehmenden viel Geduld und Verständnis gezeigt, wenn ihnen durch Vertreter:innen der Stadt Zürich erklärt wurde, weshalb bestimmte Vorgehensweisen gewählt wurden, denen sie zunächst kritisch gegenüberstanden. Darüber hinaus wurde bereits die Einladung zu einem Workshop als klares Zeichen wahrgenommen, dass die Anliegen der Stimmberechtigten ernst genommen werden.

Die zentralen Erkenntnisse der Evaluation decken sich mit dem, was aus dem Fachdiskurs und der wissenschaftlichen Literatur zum Thema bekannt ist:

Die Wichtigkeit der Verwendung unterschiedlicher Medien (Multimodalität) für die Zugänglichkeit unterschiedlicher Zielgruppen wird etwa durch den Digital Europe-Bericht zum Thema Zugänglichkeit bestätigt (AccessibleEU, 2024). Während in der vorliegenden Evaluation nur zwei Personengruppen befragt wurden, weitet der Digital Europe-Bericht die Aussage auf weitere Behinderungsformen aus.

Dass Design (Bilder, Grösse, Struktur, Weissräume etc.) ein wichtiger Aspekt Leichter Sprache und der Zugänglichkeit allgemein ist, wird in der einschlägigen Literatur zum Thema einheitlich bestätigt (Maaß & Rink, 2020; Sieghart, 2021).

Studien zu Accessibility zeigen darüber hinaus, dass Ko-Kreation mit Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen bzw. gehörlosen Nutzer:innen zentral ist, um Anforderungen, alltagsnahe Verständlichkeitsbarrieren und geeignete Darstellungsformen zu identifizieren (z.B. Safari et al., 2024; Sieghart & Gorbach, 2024a; Tang et al., 2023).

Zusammenfassend lässt sich festhalten: Die Stadt Zürich befindet sich auf einem klar erkennbaren Lern- und Verbesserungsweg. Um den eingeschlagenen Kurs zu verstetigen, sind nun weniger punktuelle Optimierungen als vielmehr konzeptionelle Entscheidungen erforderlich. Diese betreffen insbesondere die Zielgruppendifferenzierung, die formale Qualitätssicherung der Leichten Sprache sowie die institutionelle Verankerung barrierefreier Standards über alle Medien hinweg.

6 Ausblick

Der Zugang zu verständlichen und zugänglichen Abstimmungsinformationen ist kein freiwilliges Serviceangebot, sondern ein demokratisches Grundrecht. Mit der Ratifizierung der UN-Behindertenrechtskonvention (UN-BRK) hat sich die Schweiz verpflichtet, Menschen mit Behinderungen die volle und wirksame Teilhabe am politischen und öffentlichen Leben zu gewährleisten (Art. 29 UN-BRK). Dies schliesst ausdrücklich den Zugang zu Informationen in geeigneten, zugänglichen Formaten und Sprachen ein (Art. 9 und Art. 21 UN-BRK).

Am 25. Oktober 2023 hielt der Bundesrat in einem Bericht fest, dass das aktuelle Schweizer Recht nicht in allen Punkten mit den Bestimmungen der UN-BRK vereinbar ist.⁸ Im Mai 2025 forderte der Nationalrat die bestehenden Gesetzesartikel zum Stimmrechtsausschuss von Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen aus der Verfassung zu streichen. Der Ständerat folgte dem Nationalrat darauf im September und sprach dieselbe Forderung aus.⁹ In verschiedenen Kantonen ist das Stimm- und Wahlrecht für diese Personengruppe auf Kantons- und Gemeindeebene mittlerweile verankert. Um das selbständige Ausfüllen des Stimmzettels auch für blinde und sehbehinderte Personen zu ermöglichen, wurde im Kanton Zürich im November 25 erstmals eine spezielle Abstimmungsschablone zur Verfügung gestellt (zunächst nur für die eidgenössische Abstimmung). Auch dies ist ein weiterer Schritt hin zu gleichberechtigter politischer Teilhabe.

Die Bedeutung des Einbezugs betroffener Personen wird nicht nur durch fachliche Standards und Praxisprojekte unterstrichen, sondern auch durch aktuelle rechtliche Entwicklungen. So hat das Bundesgericht im Kontext der Überprüfung von Barrierefreiheit im öffentlichen Verkehr unterstrichen, dass Zugänglichkeit nicht losgelöst von den Erfahrungen der betroffenen Personen beurteilt werden kann. Damit wird der partizipative Ansatz, wie er auch in dieser Evaluation verfolgt wurde, auch aus rechtlicher Perspektive gestützt (Inclusion Handicap, 2026).

Auch Beispiele aus anderen Kantonen bestätigen diese Stossrichtung: So wurden im Kanton St. Gallen im Rahmen eines Projekts von EnableMe Insights digitale Angebote partizipativ auf ihre Zugänglichkeit überprüft, wobei auch weitere Zielgruppen von Menschen mit Behinderungen einbezogen wurden (EnableMe Insights, 2025). Die dort formulierten Empfehlungen betonen – in Übereinstimmung mit den Ergebnissen dieser Evaluation – die Bedeutung des frühzeitigen Einbezugs betroffener

⁸ <https://www.news.admin.ch/de/nsb?id=98348>

⁹ <https://www.parlament.ch/de/ratsbetrieb/suche-curia-vista/geschaefft?AffairId=20244266>

Personen, die Berücksichtigung unterschiedlicher Zugangslogiken sowie die Notwendigkeit, Barrieren in realen Nutzungssituationen zu identifizieren und zu reduzieren.

Die Ergebnisse dieser Evaluation zeigen, dass die Stadt Zürich diese Verpflichtung ernst nimmt und bereits zentrale Elemente von Good Practice umsetzt. Dazu zählen insbesondere:

- Die Bereitstellung von Informationen in Leichter Sprache
- Der Einsatz von Gebärdensprachvideos
- Die iterative Weiterentwicklung der Angebote unter Einbezug betroffener Personen
- Die Anerkennung unterschiedlicher Zugangsbedarfe

Gleichzeitig verdeutlichen die Rückmeldungen der Teilnehmenden, dass die volle Umsetzung der UN-BRK nicht durch das formale Bestehen barrierefreier Angebote erreicht wird, sondern durch deren tatsächliche Nutzbarkeit, Auffindbarkeit und Gleichwertigkeit. Barrierefreiheit im Sinne der UN-BRK bedeutet nicht, Informationen zu verkürzen oder zu vereinfachen, sondern sicherzustellen, dass alle Menschen in die Lage versetzt werden, informierte Entscheidungen zu treffen – selbstständig, würdevoll und ohne strukturelle Benachteiligung.

Internationale und nationale Good-Practice-Ansätze zeigen, dass dies insbesondere dann gelingt, wenn

- unterschiedliche barrierefreie Formate als gleichwertig anerkannt werden
- Gebärdensprache als eigenständige Sprache behandelt wird
- Leichte Sprache fachlich korrekt und zielgruppenspezifisch eingesetzt wird
- und barrierefreie Information als durchgängiges System über alle Medien hinweg konzipiert ist.

Barrierefreie Abstimmungsinformationen sind kein Sonderformat. Sie sind ein Massstab für demokratische Qualität. Vor diesem Hintergrund kann die Stadt Zürich als Beispiel für eine Verwaltung gelten, die Barrierefreiheit nicht als statische Norm, sondern als lernenden Prozess versteht. Um diesen Anspruch weiter einzulösen, ist es nun entscheidend, die gewonnenen Erkenntnisse dauerhaft in Standards, Prozesse und Qualitätsmechanismen zu überführen. Damit kann die Stadt Zürich nicht nur ihre eigenen Verpflichtungen aus der UN-BRK weiter konkretisieren, sondern auch eine Vorreiterrolle im Bereich inklusiver demokratischer Information einnehmen.

7 Literatur- und Quellenverzeichnis

7.1 Literatur

- AccessibleEU. (2024). *Multimodal solutions to foster accessibility in digital products and services*. European Accessibility Resource Centre. <https://cdn.digitaleurope.org/uploads/2024/04/The-DIGI-TALEUROPE-study-for-the-European-Accessibility-Resource-Centre-1.pdf>
- Beaujard, L., & Perini, M. (2022). The Role and Place of Sign Language in Deaf Youth's Access to Literacy: Contributions of a Cross-Review of ASL-English and LSF-French Research. *Frontiers in Communication*, 7, 810724. <https://doi.org/10.3389/fcomm.2022.810724>
- Emmorey, K. (2021). New Perspectives on the Neurobiology of Sign Languages. *Frontiers in Communication*, 6, 748430. <https://doi.org/10.3389/fcomm.2021.748430>
- EnableMe Insights. (2025). *Bedürfnisse und erlebte Barrieren von Menschen mit Behinderungen im digitalen Raum St. Gallen* [Schlussbericht]. <https://www.insights.enableme.org/countrys/switzerland/insights/schlussbericht-ebgb.pdf>
- Inclusion Handicap. (2026). *Bundesverwaltungsgericht stellt klar: Keine Tests ohne Einbezug von Selbstbetroffenen!* <https://www.inclusion-handicap.ch/de/medien/medienmitteilungen/2026/bundesverwaltungsgericht-stellt-klar-keine-tests-ohne-einbezug-von-selbstbetroffenen!-910.html>
- Maaß, C., & Rink, I. (2020). *Handbuch Barrierefreie Kommunikation*. Frank & Timme. https://library.open.org/bitstream/handle/20.500.12657/43216/Handbuch%20Barrierefreie%20Kommunikation_OA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Safari, M. C., Wass, S., & Thygesen, E. (2024). *One size does not fit all – Facilitating participation of people with intellectual disability in design of digital technology*. <https://doi.org/10.57698/V18I1.02>

Sieghart, S. (2021). *Wie Unternehmen und Behörden barrierefrei kommunizieren können*. Prokon Verlag.

Sieghart, S., & Gorbach, R. P. (Hrsg.). (2024a). *Gutes Design für Leichte Sprache: Theorie und Praxis zur DIN SPEC 33429*. Verlag Julius Klinkhardt. <https://doi.org/10.36198/9783838563077>

Sieghart, S., & Gorbach, R. P. (Hrsg.). (2024b). *Gutes Design für Leichte Sprache: Theorie und Praxis zur DIN SPEC 33429*. Verlag Julius Klinkhardt. <https://doi.org/10.36198/9783838563077>

Tang, X., Chang, X., Chen, N., Ni, Y. (MaoMao), Lc, R., & Tong, X. (2023). Community-Driven Information Accessibility: Online Sign Language Content Creation within d/Deaf Communities. *Proceedings of the 2023 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems*, 1–24. <https://doi.org/10.1145/3544548.3581286>

7.2 Internetquellen Normen und Leitfäden

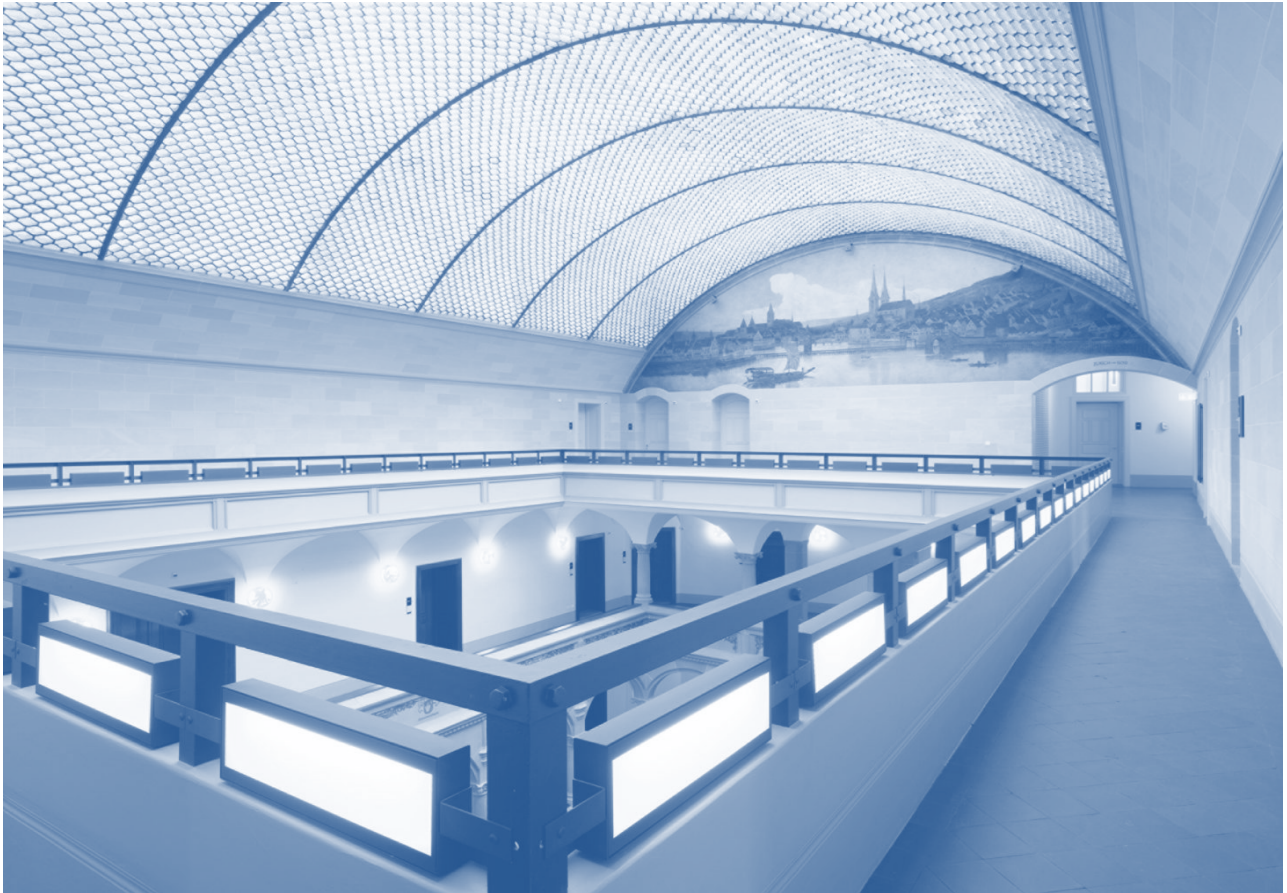
E-Government Accessibility-Standards: <https://www.ech.ch/de/ech/ech-0059/3.0>

Übersicht zu Hilfsmitteln digitaler Kommunikation inkl. Icons: <https://www.ebgb.admin.ch/de/hilfsmittel-barrierefreie-digitale-kommunikation>

WCAG-Normen Untertitelung: <https://www.w3.org/WAI/media/av/captions/>

WCAG-Richtlinien: <https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/wcagAnhang>

Anhang zum Schlussbericht Evaluation Barrierefreiheit der Abstimmungsinfor- mationen der Stadt Zürich



Inhaltsverzeichnis

1	Resultate des ersten Workshops	4
1.1	Broschüre	4
1.1.1	Leichte Sprache	4
1.1.2	Darstellung / Layout	5
1.1.3	Verbesserungsvorschläge und Visionen	9
1.2	Webseite	10
1.2.1	Webseite allgemein	10
1.2.2	Erklärvideo	11
1.2.3	Länge und Komplexität des Videos	11
1.2.4	Ausgewogenheit / politische Neutralität	11
1.2.5	Stil	11
1.2.6	Verständlichkeit und Darstellung	12
1.2.7	Verbesserungsvorschläge und Visionen	12
1.3	Begleitmassnahmen	13
1.3.1	Politische Bildung in der Stadt Zürich – Austauschveranstaltungen	13
1.3.2	Mehr Forschung, mehr Austausch	13
2	Resultate des zweiten Workshops	13
2.1	Broschüre	14
2.1.1	Bedeutung der Broschüre für die Zielgruppen	14
2.1.2	Leichte Sprache	14
2.1.3	Gestaltung und Layout der Broschüre	16
2.1.4	QR-Codes	17
2.1.5	Informationslogik und Ausgewogenheit	17
2.1.6	Wünsche zur Weiterentwicklung der Broschüre	18
2.2	Webseite	18
2.2.1	Nutzung und Bedeutung der Webseite	18
2.2.2	Verständlichkeit der Inhalte	18
2.2.3	Struktur, Navigation und Orientierung	19
2.2.4	Hinweise und Verbesserungsmöglichkeiten aus Sicht der Teilnehmenden	19
2.3	Erklärvideos	20
2.3.1	Bedeutung des Erklärvideos für die Zielgruppen	20
2.3.2	Wahrgenommene Veränderungen seit dem ersten Workshop	20
2.3.3	Gestaltung und Darstellung der Videos	20

2.3.4	Untertitel	20
2.3.5	Zusammenfassende Beobachtungen zu den Erklärvideos	21
2.4	Zusammenfassung der Ergebnisse des zweiten Workshops	21

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1 - Empfehlungen Stadtrat.....	5
Abbildung 2 - Inhaltsverzeichnis Broschüre, eingekreist der Verweis auf Leichte Sprache in der Überschrift	6
Abbildung 3 - Verweis auf Webseite mit Text in kleiner Schrift und QR-Code	7
Abbildung 4 - Vorlage 1 in Leichter Sprache mit dem typischen Schriftbild für Leichte Sprache.....	8
Abbildung 5 – Minderheitenstandpunkt mit dem typischen Erscheinungsbild für Standardsprache	8
Abbildung 6 - Beispiel eines Bildes aus der Broschüre.....	8
Abbildung 7 - Piktogramm Leichte Sprache von Inclusion Europe.....	9
Abbildung 8 - Piktogramm Leichte Sprache vom EBGB	9
Abbildung 9 - Screenshot Webseite DAISY Hörzeitschrift	11
Abbildung 10 - Screenshot Video mit Gebärdensprachdolmetscherin im Bild	12

1 Resultate des ersten Workshops

Die Darstellung der Resultate gliedert sich nach Aussagen zu den zwei Medien, über welche die Informationen vermittelt wurden: Die Abstimmungsbroschüre und die Übersicht im Internet inklusive Erklärungsvideo.

1.1 Broschüre

In beiden Gruppen wurde zunächst positiv aufgenommen, dass die Broschüre nun auch Inhalte in Leichter Sprache enthält. Eine Person aus der Gruppe der MmkB lobte, dies sei ein guter erster Schritt, „weiter so“.

1.1.1 Leichte Sprache

1.1.1.1 Sprachniveau – Angenehmer, aber teilweise immer noch schwierig

In der Gruppe der Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen wurde geäußert, dass die Leichte Sprache grundsätzlich angenehm ist.

Auch die Gruppe mit den gehörlosen Personen äusserte sich positiv zum Einsatz der Leichten Sprache. Diese sei visuell ansprechender als der übliche Text und im Grossen und Ganzen leichter verständlich.

1.1.1.2 Länge der Texte

Der Gesamtumfang der brieflichen Abstimmungsunterlagen war für einige Mitglieder der Gruppe MmkB zu gross.

Einigen war selbst der Text in Leichter Sprache zu lang. Sie wünschten einen kürzeren Text.

Andere Personen der Gruppe MmkB wiederum wünschten einen Text, der alle Informationen des Standardtextes enthält, aber leichter lesbar und verständlich ist.

1.1.1.3 Wortwahl

Allgemein wurde in der Gruppe der Personen mit kognitiven Beeinträchtigungen festgestellt, dass die Sprache auch in dieser Form nach wie vor (zu) schwierig sei. Es kämen viele schwierige Wörter und Begriffe vor.

In der Gruppe der Gehörlosen äusserte eine Person, dass zusätzlich Erklärungen zu den wichtigsten (politischen) Begriffen in Leichter Sprache helfen würden.

1.1.1.4 Fehlende Übereinstimmung mit der üblichen Rechtschreibung

Es gab gemäss der Gruppe der Gehörlosen einige Formulierungsfehler. Beispiele: Gebärden-Sprache statt Gebärdensprache. Gebärden-Dolmetscher statt Gebärdensprachdolmetscher. Wahrscheinlich betrifft dieser Kommentar die Schreibweise in Leichter Sprache. In dieser werden lange Wörter segmentiert, um sie zugänglicher zu machen. Während das vielen Menschen mit geringer Literalität hilft, gab es einige Gehörlose, die dadurch verwirrt waren, weil es nicht der Standardschreibweise entspricht, die sie sich gewohnt sind.

1.1.1.5 Kurzversion in Leichter Sprache versus identischer Informationsgehalt

In der Gruppe der Gehörlosen drückte eine Person aus, sie habe es als despektierlich empfunden, dass zunächst ein Abschnitt in Leichter Sprache kommt und danach die Vorlage «im Detail». Es hätte so gewirkt, als ob man den Gehörlosen die Details vorbehalten wollen. «Gehörlose müssen die gleichen Informationen haben wie Hörende», meinte eine Person dazu. In diesem Punkt waren sich nicht alle Teilnehmenden einig. Es wurde von mehreren Personen geäußert, Gehörlose sollten die Inhalte in der gleichen Komplexität vorgestellt bekommen, wie Hörende. Andere meinten, die kürzere Version in Leichter Sprache sei für sie notwendig gewesen, um überhaupt die Inhalte der Vorlagen

nachvollziehen zu können (mehr dazu im Abschnitt zum Video). Es gab auch Stimmen von Personen, die sich wünschten, der Text wäre noch kürzer gewesen. Während sich in der Gruppe der MmkB die meisten einig darüber waren, dass kurze, leicht verständliche Inhalte wünschenswert sind, ist die Meinung bei der Gruppe der Menschen mit Gehörlosigkeit geteilt.

In beiden Gruppen wurde jedoch vorgeschlagen, (weiterhin) beide Optionen anzubieten: Die Abstimmungsteilnehmenden sollten die Möglichkeit haben, sich mit der Leichten Sprache zunächst einen Überblick zu verschaffen, um sich anschliessend mit den Details der Vorlagen zu befassen, wenn sie sich vertieft damit auseinandersetzen wollen.

MmkB wünschten sich ausserdem, dass auch im Leichte-Sprache-Text Grafiken und Zahlen enthalten sind (bspw. Empfehlungen Stadtrat). Diese würden dort fehlen.

1.1.1.6 Ziffern statt Mengenbegriffe

Statt Wörter wurden von der Gruppe der Gehörlosen konkrete Angaben in Zahlen (Ziffern) gewünscht. Statt das Wort «Mehrheit» oder «Minderheit» wäre die Angabe der effektiven Verhältnisse (z. B. 89 Ja und 26 Nein) hilfreich, wie dies etwa auf Seite 6 der Broschüre dargestellt wurde (Siehe Abbildung 1).

Empfehlung Stadtrat und Gemeinderat

Ja

Der Gemeinderat stimmte mit 89:26 Stimmen zu.

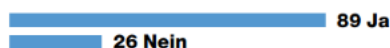


Abbildung 1 - Empfehlungen Stadtrat

1.1.1.7 Wunsch nach weiteren (Print-)Unterlagen in Leichter Sprache

Es wurde gewünscht, dass auch die Empfehlungen des Stadtrats in Leichter Sprache vorlägen. Die Leichte Sprache sollte ausserdem an den Anfang der Vorlagen gesetzt werden. Hier war wohl gemeint, dass sie bereits vor dem Abschnitt «Vorlage im Überblick» kommt. Für die kommenden städtischen Wahlen wurden ebenfalls Erklärungen zum Wahlprozedere in Leichter Sprache gefordert.

1.1.2 Darstellung / Layout

1.1.2.1 Farbkonzept

Die Tatsache, dass jeder Vorlage eine eigene Farbe zugewiesen war, wurde von den Teilnehmenden entweder nicht wahrgenommen und in manchen Fällen anders interpretiert, als dies von der Stadt vorgesehen war.

Auch dass die Vorlagentexte in Leichter Sprache speziell farblich gekennzeichnet waren, erschien vielen als eine gute Idee, es ist vor dem Workshop jedoch lediglich einer Person der Gruppe der Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen aufgefallen. Die meisten Personen aus dieser Gruppe identifizierten den Text in Leichter Sprache anhand des Titels und des Schriftbildes (kurze Sätze, übersichtliche Gliederung).

Hier zeigt sich, dass das Layoutkonzept zu wenig erkannt wurde. Es stellt sich die Frage, ob es visuell oder auch sprachlich expliziter gemacht werden muss (z. B. über einen informierenden Text am Anfang, der die einzelnen visuellen Merkmale und den Aufbau der Broschüre erklärt).

Auch den meisten gehörlosen Teilnehmenden des Workshops war die Farbeinteilung nicht klar. Manche haben erwähnt, dass ihnen die farbliche Trennung zwar aufgefallen sei, sie diese aber nicht genau hätten interpretieren können.

1.1.2.2 Auffindbarkeit relevanter Informationen

In der Gruppe MmkB wurde mehrfach angesprochen, dass das Auffinden der relevanten Informationen schwierig war. Sie empfanden die Abstimmungsbroschüre als zu umfangreich. Lesende mit geringer Literalität waren durch die Textmenge überfordert.

Es war fast allen unklar, wo in der Broschüre der Text in Leichter Sprache anfängt. Sie mussten suchen, bis sie die Information in Leichter Sprache finden konnten.

Eine sehbehinderte Person berichtet, dass sie sich in der Abstimmungsbroschüre mit einer App den gesamten Text vorlesen lassen musste (Vorlage im Überblick, Standardtext) bis sie zum Text in Leichter Sprache kam. Dies sei sehr mühsam und ermüdend gewesen und sie hätte zuerst vieles nicht verstanden, bis sie endlich zum Abschnitt in Leichter Sprache kam. Ihr Wunsch war, dass es am Anfang der Vorlage einen Überblick oder eine Kurzfassung in Leichter Sprache gibt. Dieser Wunsch fand grosse Zustimmung in der Gruppe

1.1.2.3 Inhaltsverzeichnis / Übersicht

Während im Inhaltsverzeichnis generell angegeben war, wo die Vorlagen «im Überblick und in Leichter Sprache» zu finden waren, hätten sich die Teilnehmenden im Inhaltsverzeichnis einen Verweis mit Seitenzahlen spezifisch auf die einzelnen Vorlagen in Leichter Sprache gewünscht. (Siehe Abbildung 2).

	Alle Vorlagen im Überblick und in Leichter Sprache	4
Vorlage 1	Übertrag der Beteiligung an der Betreiberin des Flughafens vom Finanz- ins Verwaltungsvermögen	
	Die Vorlage	18
	Minderheitsstandpunkt	22
	Antrag und Abstimmungsfrage	26
Vorlage 2	Ersatzneubau Wohnsiedlung Salzweg mit Kindergarten	
	Die Vorlage	28
	Minderheitsstandpunkt	33
	Antrag und Abstimmungsfrage	34
Vorlage 3	Erweiterung Schulanlage Entlisberg	
	Die Vorlage	36
	Minderheitsstandpunkt	41
	Antrag und Abstimmungsfrage	42
	Weitere Informationen	46
		3

Abbildung 2 - Inhaltsverzeichnis Broschüre, eingekreist der Verweis auf Leichte Sprache in der Überschrift

1.1.2.4 Verweis auf die Internetseite

Der Verweis in der Broschüre auf die digitalen Angebote (S. 1) wurde kaum wahrgenommen, da er im Verhältnis zu den anderen Informationen auf der Seite zu klein gedruckt war. (Siehe Abbildung 3)

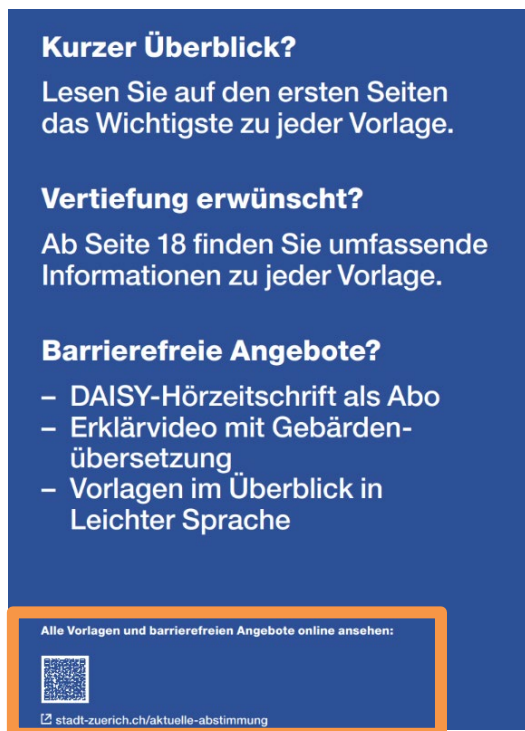


Abbildung 3 - Verweis auf Webseite mit Text in kleiner Schrift und QR-Code

1.1.2.5 Schriftbild

Einige Personen aus der Gruppe der MmkB äusserten, dass sowohl im Standardtext als auch in der Leichten Sprache die Schrift grösser sein müsste. Der Standardtext müsste zudem grössere Abstände zwischen den Zeilen haben und besser gegliedert sein, damit er für sie zugänglich sei. Gehörlose Teilnehmende brachten zum Ausdruck, dass für sie das Leichte-Sprache-Schriftbild hilfreich sei. Grosse Abstände zwischen Zeilen und Absätzen würden das Lesen und das Leseverständnis unterstützen. Eine teilnehmende Person verwies dabei auf Seite 7 der Abstimmungspublikation als positives Beispiel (Siehe Abbildung 4).

Vorlage 1 in Leichter Sprache

Flughafen-Beteiligung

Dieser Text ist in Leichter Sprache geschrieben.
Er ist rechtlich nicht verbindlich.

Ausgangslage

Die Stadt Zürich besitzt Aktien
der Firma Flughafen Zürich AG (FZAG).
Die Stadt besitzt 5 Prozent der Aktien der FZAG.
Man sagt auch:
Die Stadt hat eine Beteiligung von 5 Prozent.

Dank ihrer Beteiligung kann die Stadt
beim Flughafen mitbestimmen.
Sie kann verschiedene Dinge mitbestimmen.

Der Flughafen Zürich ist der wichtigste Flughafen der Schweiz.
Er verbindet Zürich mit der Welt.
Am Flughafen gibt es viele Arbeits-Plätze.
Der Flughafen hat eine grosse Bedeutung für Zürich.

Aber der Flug-Verkehr hat auch Nachteile.
Die Flugzeuge machen Lärm.
Und sie stossen viele Abgase aus.

Die Stadt findet:

Der Flughafen soll ähnliche Ziele haben wie die Stadt:
beim Klima, bei der Umwelt und bei den Arbeits-Bedingungen.
Deshalb findet die Stadt zum Beispiel:
Die FZAG soll die Menschen vor Flug-Lärm schützen.
Die Stadt setzt sich dafür ein.

7

Abbildung 4 - Vorlage 1 in Leichter Sprache mit dem typischen Schriftbild für Leichte Sprache

Gleichzeitig verwies eine Person auf Seite 6 als ein Beispiel, das nicht barrierefrei sei. Hier war den Teilnehmenden möglicherweise nicht klar, dass die verwiesene Seite nicht zum Abschnitt «Vorlage in Leichter Sprache» gehörte (Siehe Abbildung 5).

Minderheitsstandpunkt

Die AL-Fraktion bezweifelt, dass die Beteiligung an der Flughafen Zürich AG eine kommunale öffentliche Aufgabe erfüllt und empfiehlt, den Übertrag der Beteiligung abzulehnen. Für die Grüne-Fraktion ist die Beteiligung an der FZAG nicht mehr zeitgemäss. Die Stadt könnte ihre Beteiligung im Finanzvermögen veräussern und den Erlös für städtische Aufgaben verwenden.

Abbildung 5 – Minderheitenstandpunkt mit dem typischen Erscheinungsbild für Standardsprache

1.1.2.6 Grafiken und Bilder fördern das Verständnis

Ebenfalls in der Gruppe der Gehörlosen hoben einige Personen den Einsatz der Grafiken und Bildern positiv hervor. Diese fördere das Verständnis. Es wurde mehr davon gewünscht (Siehe Abbildung 6).



Situationsplan des Ersatzneubaus der Wohnsiedlung Saltweg (Quelle: Individual AG, Zürich).

Abbildung 6 - Beispiel eines Bildes aus der Broschüre

1.1.2.7 Übergang zum Internet

Von den Personen der Gruppe der MmkB wurde der QR-Code im Allgemeinen als klein wahrgenommen. Dieser sei wenig prominent in der Broschüre. Auf der zweiten Seite wurde er von vielen übersehen und auf der Rückseite wurde er als Impressum wahrgenommen.

Die Personen der Gehörlosengruppe hätten es bevorzugt, wenn der QR-Code direkt auf das jeweilige Gebärdensprachevideo geführt hätte. Die Landingpage wurde als unübersichtlich wahrgenommen.

1.1.2.8 Allgemeines

Eine Person in der Gehörlosengruppe wies daraufhin, dass für sie die Vorschläge des Stadtrats schwer einzuordnen seien. Warum gäbe es einen Vorschlag, wenn man sich neutral eine Meinung bilden sollte. In der Gruppe wurde diskutiert, ob es in dieser Hinsicht gehörlosenspezifische Unterschiede gebe. Einige kamen zum Schluss, dass Gehörlose möglicherweise leichter zu beeinflussen wären durch solche Vorschläge, da sie weniger genaue Informationen hätten und sich im Zweifelsfall einfach auf die Autoritäten verliessen.

1.1.2.9 Abstimmungszettel

Die Darstellung der Stimmzettel wurden in beiden Gruppen thematisiert. In der MmkB-Gruppe wurde moniert, die Schrift auf den Stimmzetteln sei zu klein. Auch die Formulierung sei nicht immer verständlich gewesen. Eine Person aus der Gehörlosengruppe äusserte den Wunsch, dass für sie auch die Fragen auf den Stimmzetteln in Leichter Sprache formuliert sein müssten. Sie konnte nicht immer einfach herausfinden, was genau von ihr verlangt würde und was ein Ja oder ein Nein genau aussagen würde in dem gegebenen Zusammenhang.

1.1.3 Verbesserungsvorschläge und Visionen

Von der Gruppe der Personen mit kognitiven Beeinträchtigungen kamen sehr viele Verbesserungsvorschläge zu den brieflichen Unterlagen.

1.1.3.1 Visuelle Marker / Piktogramme

MmkB brachten an, dass sie ein Piktogramm zur Kennzeichnung der Leichten Sprache vermisst hätten und meinten, dieses hätte ihnen sicherlich bei der Orientierung geholfen.



Abbildung 7 - Piktogramm Leichte Sprache von Inclusion Europe

(Anmerkung des Evaluationsteams: Man könnte den Gedanken auch für die Webseite aufnehmen und sich überlegen, barrierefreie Inhalte mit entsprechenden Icons zu markieren. Eignen würden sich dafür auch Piktogramme, die das EBGB (Eidgenössisches Büro für die Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen) zum Thema Barrierefreiheit kostenfrei zur Verfügung stellt (z.B. für Leichte Sprache, Gebärdensprache): <https://www.ebgb.admin.ch/de/hilfsmittel-barrierefreie-digitale-kommunikation>).



Abbildung 8 - Piktogramm Leichte Sprache vom EBGB

Es gibt noch weitere Vorschläge für Logos. Siehe z. B. hier: <https://gestaltungsinstitut.de/leichte-sprache-2>. Die Stadt Zürich kann sich hier für etwas entscheiden, das für sie passt. Logos können grundsätzlich auch selbst gestaltet werden, um Texte in Leichter Sprache oder Gebärdensprache auszuzeichnen. Wichtig ist, dass die betreffenden Adressat:innen, diese erkennen.

1.1.3.2 Pro-Kontra-Darstellung

Hilfreich wäre für die Gruppe der MmkB auch eine Gegenüberstellung von Pro- und Contra-Argumenten in einer Liste gewesen, so dass alles auf einen Blick einsehbar wäre.

1.1.3.3 Diskriminierung vermeiden – Begleitbrief und Vorlage im Überblick nur in Leichter Sprache

Dass das Begleitschreiben sowohl in Standardsprache als auch in Leichter Sprache verfasst war, wurde von einigen als diskriminierend empfunden. Deshalb kam der Vorschlag, dass solche Unterlagen ausschliesslich in Leichter Sprache verfasst werden sollten.

Auch die Kurzfassung «Vorlage im Überblick» ausschliesslich in Leichter Sprache am Anfang der Broschüre wurde als mögliche Hilfestellung vorgeschlagen.

1.1.3.4 Grösseres Format

Die Broschüre könnte gemäss einigen Teilnehmenden in A4-Format herausgegeben werden, so dass Texte grösser, übersichtlicher gegliedert und damit leichter lesbar seien.

1.1.3.5 Getrennte Broschüren

Von beiden Gruppen wurde vorgeschlagen, dass man zwei Broschüren verschicken könnte. Eine, welche die Texte in Leichter Sprache enthalte und eine mit dem Standardtext. Damit würde die Textmenge für Menschen mit geringer Literalität reduziert und der Text in Leichter Sprache einfacher auffindbar.

1.1.3.6 QR-Code hervorheben

Ebenfalls von beiden Gruppen wurde vorgeschlagen, dass der QR-Code besser sichtbar dargestellt werden sollte. Dieser könnte beispielsweise direkt auf der Titelseite (S. 1) oder auf der rechten Seite beim Öffnen der Broschüre erscheinen (S. 3).

Von den gehörlosen Teilnehmenden wurde vorgeschlagen, dass der QR-Code direkt auf das Gebärdensprachenvideo führen sollte.

1.2 Webseite

1.2.1 Webseite allgemein

Da von vielen Teilnehmenden der Übergang von der Broschüre auf die Webseite als schwierig empfunden wurde, kamen aus den Gruppen zunächst wenige Rückmeldungen zu den konkreten Inhalten. Abgesehen von wenigen Ausnahmen hatten die Personen der Gruppe der Gehörlosen das Video nicht gefunden. Viele stimmten der Aussage einer Person zu, dass Gebärdensprache das entscheidende Medium sei und sie den Text als unübersichtlich empfanden.

Die Daisy-Hörzeitschrift war nach Angaben einer Person ebenfalls schwer zu finden (siehe Abbildung 9).

Informationen

Vorlage im Überblick	+
Vorlage im Überblick in Leichter Sprache	+
Erklärvideo einschliesslich Gebärdensprache	+
Vorlage im Detail	+
Minderheitsstandpunkt der AL-Fraktion	+
Minderheitsstandpunkt der Grüne-Fraktion	+
Antrag	+
Empfehlungen & Parolen	+
Abstimmungspublikation	+
DAISY-Hörzeitschrift	+

Abbildung 9 - Screenshot Webseite DAISY Hörzeitschrift

1.2.2 Erklärvideo

Das Erklärvideo wurde von vielen Personen beider Gruppen nicht gefunden. Das Video wurde in der Gruppe der gehörlosen Personen noch einmal gezeigt, damit sich diese ein Bild verschaffen konnten. Es gab viele positive Rückmeldungen dazu. Geschätzt wurde beispielsweise, dass sowohl Gebärdensprache als auch Untertitelung vorhanden waren.

1.2.3 Länge und Komplexität des Videos

Bei den Äusserungen zum Video gab es widersprüchliche Haltungen zwischen aber auch innerhalb der Gruppen.

Die Personen mit kognitiven Beeinträchtigungen waren sich mehrheitlich einig und beklagten, dass die Videos zu schnell seien und zu schnell gesprochen würde. Sie wünschten sich ein langsames Sprechtempo und eine bessere Verständlichkeit der Inhalte.

Dies wurde auch von einigen gehörlosen Teilnehmenden gewünscht.

Gleichzeitig fühlten sich jedoch dadurch manche gehörlose Teilnehmende benachteiligt. Für sie müsste das Video dieselben Informationen vermitteln, wie die Broschüre. Das Video solle die gleichen Inhalte der Broschüre durch ein barrierefreies Medium vermitteln.

1.2.4 Ausgewogenheit / politische Neutralität

Wie bereits bei der Broschüre haben auch bei den Videos einige Personen, insbesondere aus der Gruppe der MmkB, darauf hingewiesen, dass die Balance zwischen Pro- und Kontra-Argumenten nicht ausgewogen gewesen wäre.

1.2.5 Stil

Eine Person aus der Gruppe Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen nahm die Darstellungen in dem Video als kindlich wahr.

1.2.6 Verständlichkeit und Darstellung

Wie bereits oben erwähnt, waren die Videos für Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen schwer verständlich und zu schnell. (Kommentar der Evaluierenden: Möglicherweise führt die Kürze der Videos dazu, dass die Inhalte sehr dicht dargestellt werden. Hier wäre eine Balance zwischen Kürze, Korrektheit und Verständlichkeit zu finden.)

Gehörlose wünschten sich Pausen, wenn gebärdet wird, da sie sich nicht auf Dolmetscherin und Bilder gleichzeitig konzentrieren könnten. Mehrfach wurde gewünscht, dass die Dolmetscherin grösser im Bild ist. Eine Person sagte, die Grössenverhältnisse zwischen Dolmetscherin und dem Rest des Videos (Animation) müssten umgekehrt werden. Andere einigten sich darauf, dass halb-halb ein guter Kompromiss wäre.

Eine Person, die nicht an dem Workshop teilnehmen konnte und nachträglich schriftlich ihre Wahrnehmungen zur Verfügung stellte, wies darauf hin, dass die Dolmetscherin scheinbar eine hörende Person ist. Sie gab an, dass gehörlose Personen besser für die Aufgabe geeignet wären, da dann weniger die Gefahr bestünde, dass die Gebärdensprache sich zu stark an der Schriftsprache orientiere (siehe Abbildung 10).



Abbildung 10 - Screenshot Video mit Gebärdensprachdolmetscherin im Bild

1.2.7 Verbesserungsvorschläge und Visionen

1.2.7.1 Visuelle Medien

Personen aus der Gehörlosengruppe schlugen vor, mehr auf visuelle Medien zu setzen: Fotos, Bilder, Grafiken.

Eine Person verwies auf die Erklärvideos der Fernsehsendung Arena und gab an, man solle sich daran orientieren. Bei diesem Kommentar ist unklar, ob die Person, die den Vorschlag einbrachte, die Videos der Stadt zu diesem Zeitpunkt bereits gesehen hatte.

1.2.7.2 Sequenzierung und verstellbare Geschwindigkeit beim Video

Anstelle eines langen Videos pro Vorlage, schlugen einige Gehörlose vor, man könnte die Videos in Sequenzen unterteilen. Zudem erwähnten einige, es wäre hilfreich, wenn man die Geschwindigkeit und die Grösse des Videos individuell einstellen könnte.

1.2.7.3 Laufender Einbezug Anspruchsgruppe

Mitglieder der Gruppe schlugen vor, dass bei der Produktion von Medien (wie dem Erklärvideo) laufend betroffene Personen zur Evaluation und Mitentwicklung einbezogen werden sollten.

1.2.7.4 QR-Code direkt auf Video

Gehörlose wünschten sich, dass der QR-Code direkt auf das Video führe, da Gebärdensprache für sie ein entscheidendes Medium sei. Wenn sie nochmals durch die Webseite navigieren müssten, stelle das eine Barriere dar.

1.2.7.5 Visuelle Übereinstimmung Broschüre und Internet

Aus der Gruppe der MmkB kam der Vorschlag, das Design der Broschüre und der Webseite anzugleichen. Demnach soll es eine visuelle Übereinstimmung (Struktur, Layout, Farbe) von Abstimmungsbrochure mit der Webseite geben. Dies würde die Orientierung erleichtern (dieselben Orientierungsprinzipien in beiden Medien).

1.3 Begleitmassnahmen

Neben konkreten Kommentaren zu den Abstimmungsunterlagen kamen aus beiden Gruppen einige Ideen und Vorschläge, die auf einer allgemeineren Ebene angesiedelt sind.

1.3.1 Politische Bildung in der Stadt Zürich – Austauschveranstaltungen

Unabhängig voneinander kam aus beiden Evaluationsgruppen der Vorschlag, es müsse Austauschformate für Wahlen und Abstimmungen geben. Die Gehörlosengruppe bezog sich dabei besonders auf Gefässe, in welchen Betroffene untereinander diskutieren können. Auch ein Austausch zwischen Hörenden und Gehörlosen wurde von einzelnen gewünscht. Die Gruppe der MmkB wünschte sich eine Veranstaltung, bei der die Vorlagen inhaltlich (neutral) erklärt werden und bei der es eine Anleitung dazu gibt, wie man wählt. Beide Gruppen wünschten sich also Veranstaltungen vor den Abstimmungen und Wahlen, die politisch neutral durchgeführt werden (die Meinungsbildung ermöglichen, aber nicht steuern). Stichwort Abstimmungskafi.

1.3.2 Mehr Forschung, mehr Austausch

Eine gehörlose Person wünscht sich mehr Treffen unter Gehörlosen und laufende Erhebungen dazu, wie man Zugänge barrierefrei gestalten kann.

2 Resultate des zweiten Workshops

Der zweite Workshop fand nach der Überarbeitung der barrierefreien Abstimmungsinformationen auf Basis des Zwischenberichts statt. Ziel war es, zu prüfen, wie die vorgenommenen Anpassungen von den Teilnehmenden wahrgenommen werden und welche weiteren Rückmeldungen sich ergeben. Die Darstellung der Resultate folgt derselben Logik wie beim ersten Workshop und gliedert sich nach den zentralen Medien und Formaten: Broschüre, Webseite und Erklärvideos. Wo sinnvoll, werden Veränderungen im Vergleich zum ersten Workshop benannt, ohne diese zu bewerten.

2.1 Broschüre

2.1.1 Bedeutung der Broschüre für die Zielgruppen

Für die Gruppe der Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen stellt die Broschüre weiterhin das zentrale Informationsmedium dar. Sie wird als direkt zugänglich, übersichtlich und gut handhabbar wahrgenommen. Mehrere Teilnehmende gaben an, dass sie keinen oder nur eingeschränkten Zugang zu digitalen Informationsangeboten haben, etwa aufgrund fehlender Geräte, fehlenden Internetzugangs oder Unsicherheiten im Umgang mit digitalen Medien.

Darüber hinaus äusserten einzelne Teilnehmende, dass sie die Broschüre als vertrauenswürdig wahrnehmen. Im Gegensatz dazu beschrieben sie bei Informationen im Internet eine Unsicherheit hinsichtlich des Absenders und der Verlässlichkeit der Inhalte. Diese Unsicherheit wurde von den Teilnehmenden explizit mit ihrem Wissen über Fehlinformationen im Internet begründet. Gedruckte Informationen der Stadt wurden demgegenüber als klar zuordenbar und damit als vertrauenswürdiger eingeschätzt.

Für die Gruppe der gehörlosen Teilnehmenden hat die Broschüre ebenfalls eine wichtige, jedoch andere Funktion. Sie dient vor allem als Einstieg, Überblick und Orientierung über die Abstimmungsvorlagen. Mehrere gehörlose Teilnehmende beschrieben, dass sie sich mithilfe der Broschüre zunächst einen Überblick über die Themen verschaffen, um anschliessend gezielt digitale Angebote zu nutzen.

Die Broschüre wird von gehörlosen Teilnehmenden insbesondere als hilfreich eingeschätzt, um:

- sich einen ersten Eindruck über die Inhalte und den Umfang der Vorlagen zu verschaffen,
- relevante Stellen für eine vertiefte Auseinandersetzung zu identifizieren und
- die Zuordnung zwischen gedruckten Informationen, QR-Codes und digitalen Angeboten zu verstehen.

Gleichzeitig wurde von gehörlosen Teilnehmenden betont, dass die Broschüre nicht als ausreichendes Informationsmedium für die Meinungsbildung wahrgenommen wird. Für eine vertiefte Auseinandersetzung sind für diese Gruppe digitale Angebote, insbesondere Videos in Gebärdensprache, zentral. Die Broschüre wird daher weniger als abschliessende Informationsquelle, sondern als strukturierendes und vorbereitendes Element innerhalb der gesamten Informationskette genutzt.

Die beiden Gruppen, welche für die Evaluationsworkshops ausgewählt wurden, unterscheiden sich also in der bevorzugten Art des Informationszugangs, vor allem im Verhältnis zwischen gedruckten und digitalen Angeboten.

2.1.2 Leichte Sprache

Aus der Gruppe der Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen (MmkB) kamen zahlreiche positive Rückmeldungen zur Leichten Sprache. Die Teilnehmenden beschrieben die Texte als gut verständlich, übersichtlich und hilfreich für das Erfassen der Inhalte der Abstimmungsvorlagen. Mehrere Personen gaben an, dass die Informationen in Leichter Sprache sie dabei unterstützt hätten, sich eine eigene Meinung zu bilden und eine Entscheidung vorzubereiten.

Als besonders hilfreich wurden genannt:

- die klare Gliederung der Inhalte
- die nachvollziehbare Reihenfolge der Informationen
- sowie die begrenzte Textlänge von zwei bis drei Seiten pro Vorlage.

Eine blinde teilnehmende Person äusserte sich ebenfalls zur Leichten Sprache. Sie beschrieb die Informationen als gut gegliedert und gab an, die Inhalte mithilfe ihrer Vorlesesoftware gut verstehen zu können. Besonders hervorgehoben wurden die klare Struktur sowie die logische Reihenfolge der

Inhalte, welche das Zuhören und Nachvollziehen erleichterten. Die Rückmeldung deutet darauf hin, dass die semantische Struktur und die Abfolge der Informationen für die Nutzung mit assistiven Technologien gut geeignet waren.

Einzelne Teilnehmende gaben zudem an, dass sie die Texte vollständig lesen konnten, ohne die Konzentration zu verlieren. Die Kombination aus kurzen Sätzen, einfacher Wortwahl und klarer Struktur wurde mehrfach als unterstützend beschrieben.

Insgesamt zeigt sich, dass viele der im ersten Workshop angeregten Verbesserungsvorschläge im Bereich der Leichten Sprache im zweiten Workshop als umgesetzt wahrgenommen wurden.

Im ersten Workshop wurde von einzelnen Teilnehmenden aus der Gruppe der Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen kritisiert, dass am Anfang der Broschüre ein Hinweis enthalten war, wonach die Version in Leichter Sprache rechtlich nicht verbindlich sei. Mehrere dieser Teilnehmenden äusseren, dass dieser Hinweis bei ihnen Unverständnis ausgelöst habe und als diskriminierend empfunden worden sei, da unklar blieb, weshalb ihre Version nicht als gleichwertig gelten sollte. Im zweiten Workshop wurde positiv hervorgehoben, dass dieser Passus in der überarbeiteten Version nicht mehr enthalten war.

2.1.2.1 Sprachniveau und Wortwahl

Das Sprachniveau der Texte in Leichter Sprache in der Broschüre wurde von den Teilnehmenden insgesamt als gut verständlich eingeschätzt. Insbesondere die einfache Wortwahl sowie der Verzicht auf komplexe Satzkonstruktionen wurden als unterstützend beschrieben.

Gleichzeitig äusserten einzelne Teilnehmende Hinweise zu sprachlichen Elementen, die aus ihrer Sicht weiterhin herausfordernd waren. Dazu zählten:

- die Verwendung von Abkürzungen, die nicht durchgehend ausgeschrieben waren
- der Einsatz von Klammern, welche das Lesen erschwerten
- Worttrennungen am Zeilenende, die als irritierend wahrgenommen wurden

Im Zusammenhang mit der Wortwahl nannten einzelne Teilnehmende konkrete Begriffe, die sie als schwierig oder unverständlich empfanden. Dazu gehörten unter anderem:

- Prämie
- Volksinitiative
- Einkommen
- Zuschuss

Für solche Begriffe wurden ergänzende Erklärungen oder eine vereinfachte Darstellung angeregt.

Auch die Formulierungen auf den Stimmzetteln wurden von einzelnen Teilnehmenden aus der Gruppe der Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen thematisiert. Diese gaben an, dass die Abstimmungsfrage auf den Stimmzetteln nicht immer eindeutig verständlich sei. Insbesondere wurde der Wunsch nach klareren und präziseren Formulierungen geäußert, damit unmittelbar verständlich werde, welche Bedeutung eine Zustimmung oder Ablehnung hat.

In Bezug auf die sprachliche Struktur wurde positiv hervorgehoben, dass die Inhalte klar gegliedert und in einer nachvollziehbaren Reihenfolge präsentiert seien. Diese Struktur wurde sowohl von Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen als auch von der blinden teilnehmenden Person als unterstützend beschrieben, da sie das Lesen beziehungsweise Zuhören erleichterte.

Auch gehörlose Teilnehmende äusserten sich zum Sprachniveau und zur Wortwahl der Texte in Leichter Sprache. Ihre Rückmeldungen bezogen sich weniger auf einzelne Begriffe als auf die allgemeine Verständlichkeit und Übersichtlichkeit der Texte. Die Leichte Sprache wurde von ihnen überwiegend als gut lesbar und strukturiert beschrieben und insbesondere für die erste Orientierung als hilfreich eingeschätzt. Gleichzeitig gaben einzelne gehörlose Teilnehmende an, dass sie für eine vertiefte Auseinandersetzung mit den Inhalten zusätzliche Informationen benötigen und die Texte in Leichter Sprache dafür als zu wenig detailliert wahrgenommen würden.

2.1.3 Gestaltung und Layout der Broschüre

Die Gestaltung und das Layout der Broschüre wurden von den Teilnehmenden als zentral für die Nutzbarkeit der Informationen beschrieben. Insbesondere Schriftgrösse, Textmenge sowie visuelle Orientierungselemente wurden wiederholt thematisiert.

Mehrere Teilnehmende aus der Gruppe der Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen gaben an, dass die Schriftgrösse in den Abschnitten in Leichter Sprache gut lesbar sei. Die Texte wurden als übersichtlich wahrgenommen, was es ihnen ermöglichte, die Inhalte selbstständig zu lesen. Einzelne Teilnehmende äusserten jedoch, dass die Schriftgrösse im Standardtext weiterhin als zu klein empfunden werde und damit schwerer zugänglich sei.

Auch die Textmenge wurde thematisiert. Die begrenzte Länge der Texte in Leichter Sprache – insbesondere der Umfang von zwei bis drei Seiten pro Vorlage – wurde von mehreren Teilnehmenden als passend beschrieben. Diese Textmenge wurde als hilfreich eingeschätzt, um die Informationen vollständig zu lesen, ohne die Konzentration zu verlieren. Längere oder dichter gestaltete Textabschnitte wurden demgegenüber als anstrengend wahrgenommen.

In Bezug auf die visuelle Strukturierung der Texte in Leichter Sprache wurde positiv hervorgehoben, dass Absätze klar voneinander getrennt seien und ausreichend Weissraum vorhanden sei. Dies erleichtere sowohl das Lesen als auch das Wiederfinden einzelner Informationen.

Einzelne Teilnehmende beschrieben Farben als unterstützend für die Orientierung. Mehrere Teilnehmende äusserten zudem den Wunsch, dass Bilder und grafische Elemente aus dem Standardtext auch in den Abschnitten in Leichter Sprache verwendet werden. Bilder wurden als unterstützend für das Verständnis und die Orientierung beschrieben. Einzelne Teilnehmende gaben an, dass sie sich mithilfe von Bildern besser im Thema zurechtfinden und Zusammenhänge schneller erfassen könnten. Das Fehlen von Bildern im Text in Leichter Sprache wurde entsprechend als einschränkend wahrgenommen.

Die Teilnehmenden wiesen wiederholt auf die fehlende Kennzeichnung barrierefreier Inhalte mittels Icons hin. In der vorliegenden Broschüre waren keine Icons vorhanden, mit denen Texte in Leichter Sprache oder Gebärdensprachvideos eindeutig identifiziert werden konnten.

- Insbesondere gehörlose Teilnehmende äusserten, dass ihnen eine visuelle Kennzeichnung von Angeboten in Gebärdensprache fehlen würde, um entsprechende Inhalte rasch zu erkennen.
- Auch Teilnehmende aus der Gruppe der Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen beschrieben, dass Icons zur Kennzeichnung der Leichten Sprache hilfreich wären, um relevante Texte auf einen Blick zu identifizieren.

Die fehlenden Icons wurden von den Teilnehmenden als erschwerend für die Orientierung beschrieben, insbesondere im Zusammenspiel von Broschüre, QR-Codes und digitalen Angeboten. Mehrere Teilnehmende äusserten den Wunsch nach einer klaren, einheitlichen visuellen Kennzeichnung, die über alle Medien hinweg eingesetzt wird.

Gehörlose Teilnehmende beschrieben das Layout der Broschüre insgesamt als übersichtlich und gut strukturiert. Die visuelle Gestaltung wurde insbesondere im Hinblick auf die Orientierungsfunktion der

Broschüre als hilfreich eingeschätzt, um relevante Inhalte rasch zu erfassen und anschliessend gezielt auf weiterführende digitale Angebote zuzugreifen. Trotz der insgesamt als übersichtlich beschriebenen Gestaltung wurde von den Teilnehmenden mehrfach erwähnt, dass ihnen Icons fehlen. Tatsächlich wurden von der Stadt nach den ersten Rückmeldungen mehr Icons eingesetzt, scheinbar wurde das von den Teilnehmenden nicht als ausreichend empfunden oder diese wurden nicht immer wahrgenommen.

Zusammenfassend zeigen die Rückmeldungen, dass Schriftgrösse, Textmenge und visuelle Gestaltung wesentliche Faktoren für die Zugänglichkeit der Broschüre darstellen und von den Teilnehmenden als eng mit der selbstständigen Nutzung der Informationen verknüpft wahrgenommen werden.

2.1.4 QR-Codes

Die QR-Codes wurden von den Teilnehmenden als zentrales Element für den Übergang von der gedruckten Broschüre zu den digitalen Informationsangeboten wahrgenommen. Die Nutzung und Bedeutung der QR-Codes unterschieden sich dabei deutlich zwischen den Zielgruppen.

Für die Gruppe der gehörlosen Teilnehmenden stellten die QR-Codes einen wesentlichen Zugang zu den digitalen Angeboten dar, insbesondere zu den Gebärdensprachvideos. Nahezu alle gehörlosen Teilnehmenden gaben an, die QR-Codes zu nutzen, um die weiterführenden Informationen aufzurufen. Entsprechend wurde betont, dass QR-Codes für diese Gruppe eine wichtige Voraussetzung darstellen, um selbstständig auf die relevanten Inhalte zugreifen zu können.

Mehrere gehörlose Teilnehmende äusserten konkrete Gestaltungs- und Platzierungswünsche in Bezug auf die QR-Codes. Sie wünschten sich, dass QR-Codes direkt zu den jeweiligen Gebärdensprachvideos führen und eindeutig als solche erkennbar sind. Zudem wurde angeregt, QR-Codes auch gezielt zu allgemeinen Informationen (z. B. zum Ablauf der Abstimmung oder zu Hintergrundinformationen) bereitzustellen. Als hilfreich wurde insbesondere eine direkte Zuordnung der QR-Codes zu den einzelnen Abstimmungsvorlagen beschrieben.

In der Gruppe der Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen zeigte sich ein heterogenes Bild. Einige Teilnehmende gaben an, QR-Codes regelmässig zu nutzen und den Zugang zu digitalen Informationen zu schätzen. Andere berichteten, dass ihnen die Funktionsweise von QR-Codes nicht vertraut sei oder dass sie diese nicht nutzten, unter anderem aufgrund fehlender Geräte, fehlenden Internetzugangs oder Unsicherheiten im Umgang mit digitalen Technologien.

Mehrere Teilnehmende aus dieser Gruppe äusserten, dass eine klarere visuelle und textliche Erklärung der QR-Codes hilfreich wäre. Genannt wurde insbesondere der Wunsch, bereits in der Broschüre zu erkennen, wohin ein QR-Code führt (z. B. Video in Gebärdensprache, weitere Informationen, Webseite). Einige fragten sich zudem, ob es nicht möglich wäre, die digitalen Informationen direkt über Social Media an die Stimmbürger zu schicken (z. B. via WhatsApp).

Über beide Gruppen hinweg wurde thematisiert, dass QR-Codes eine wichtige Verbindungsfunktion zwischen der Broschüre und den digitalen Angeboten einnehmen. Gleichzeitig wurde deutlich, dass ihre Nutzbarkeit stark davon abhängt, wie klar sie platziert, wie eindeutig sie gekennzeichnet und wie verständlich ihre Funktion kommuniziert wird.

2.1.5 Informationslogik und Ausgewogenheit

Viele Teilnehmende gaben an, dass sie die Abstimmungsunterlagen als zentrale Grundlage nutzen, um sich eine Meinung zu den Vorlagen zu bilden. In der Gruppe der gehörlosen Teilnehmenden

erklärte beispielsweise eine Teilnehmerin, dass sie keine Zeitung lese und sich daher stark auf die Informationen aus der Broschüre sowie aus den Erklärvideos stütze.

Mehreren Teilnehmenden aus beiden Gruppen war es ein Anliegen, dass die Vorlagen und Abstimmungsargumente ausgewogen dargestellt werden. Dieses Anliegen wurde von den Teilnehmenden vor allem über den Umfang der Darstellung konkretisiert. Sie äusserten den Wunsch, dass Pro- und Kontra-Argumente zu einer Vorlage in einem vergleichbaren Umfang dargestellt werden, um sich auf dieser Grundlage eine eigene Meinung bilden zu können.

In diesem Zusammenhang äusserten einzelne Teilnehmende zudem den Wunsch nach einer tabellarischen Übersicht der Pro- und Kontra-Argumente. Eine solche Darstellung wurde als hilfreich beschrieben, um Argumente direkt gegenüberzustellen und Unterschiede schneller zu erfassen.

2.1.6 Wünsche zur Weiterentwicklung der Broschüre

Teilnehmende aus beiden Zielgruppen äusserten den Vorschlag, künftig zwei getrennte Broschüren bereitzustellen: eine Broschüre mit dem Standardtext und eine separate Broschüre in Leichter Sprache. Dieser Vorschlag wurde im Zusammenhang mit der Übersichtlichkeit und der Orientierung innerhalb der Broschüre diskutiert. Aus Sicht dieser Teilnehmenden würde eine Trennung der beiden Versionen die Nutzung vereinfachen und es ermöglichen, sich gezielter auf die jeweils relevanten Inhalte zu konzentrieren.

2.2 Webseite

Die Webseite wurde von den Teilnehmenden als Bestandteil der barrierefreien Abstimmungsinformationen wahrgenommen, ihre Nutzung, Bedeutung und Bewertung unterschieden sich jedoch deutlich zwischen den Zielgruppen. Die Rückmeldungen beziehen sich sowohl auf die Rolle der Webseite innerhalb der Informationskette als auch auf deren Verständlichkeit, Struktur und Auffindbarkeit.

2.2.1 Nutzung und Bedeutung der Webseite

Für die Gruppe der gehörlosen Teilnehmenden stellte die Webseite ein zentrales Informationsmedium dar. Mehrere Teilnehmende gaben an, die Webseite regelmässig zu nutzen, insbesondere um auf die Erklärvideos in Gebärdensprache zuzugreifen. Die Webseite wurde in dieser Gruppe als wichtiger Zugang zu vertiefenden Informationen beschrieben und als unverzichtbarer Bestandteil der gesamten Informationskette wahrgenommen.

Einzelne gehörlose Teilnehmende beschrieben zudem, dass sie sich primär über digitale Kanäle informieren und gedruckte Informationen eher ergänzend nutzen. Entsprechend kommt der Webseite für diese Gruppe eine hohe Bedeutung zu, insbesondere im Zusammenspiel mit den Gebärdensprachvideos.

In der Gruppe der Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen zeigte sich ein heterogenes Nutzungsverhalten. Einige Teilnehmende berichteten, dass sie die Webseite nutzten, um zusätzliche Informationen abzurufen oder einzelne Inhalte nachzulesen. Andere gaben an, die Webseite nicht oder nur eingeschränkt zu nutzen. Als Gründe wurden unter anderem fehlende technische Ausstattung, fehlender Internetzugang sowie Unsicherheiten im Umgang mit digitalen Angeboten genannt. Für diese Teilnehmenden blieb die Broschüre das zentrale und verlässlichste Informationsmedium.

2.2.2 Verständlichkeit der Inhalte

Die Verständlichkeit der Inhalte auf der Webseite wurde von den Teilnehmenden unterschiedlich eingeschätzt. Mehrere Teilnehmende aus der Gruppe der Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen

beschrieben die Texte als länger und komplexer als jene in der Broschüre. Insbesondere längere Textabschnitte wurden als anstrengend empfunden.

Ein wiederkehrender Kritikpunkt betraf die automatische Silbentrennung, die von mehreren Teilnehmenden als irritierend beschrieben wurde und den Lesefluss beeinträchtigte. Auch wurde angemerkt, dass die Texte auf der Webseite weniger stark strukturiert wirkten als in der gedruckten Broschüre. Gehörlose Teilnehmende äusserten sich insgesamt weniger kritisch zur textlichen Verständlichkeit der Webseite. Ihre Rückmeldungen bezogen sich stärker auf den Zugang zu den für sie relevanten Inhalten, insbesondere auf die Erreichbarkeit der Gebärdensprachvideos.

2.2.3 Struktur, Navigation und Orientierung

Die Struktur und Navigation der Webseite wurden von den Teilnehmenden unterschiedlich wahrgenommen. Insbesondere Teilnehmende aus der Gruppe der Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen beschrieben die Webseite als unübersichtlich und die Navigation als schwierig. Mehrere Personen gaben an, dass es ihnen schwerfiel, sich auf der Seite zu orientieren und gezielt die für sie relevanten Informationen zu finden. Die Anordnung der Inhalte und die Navigationsstruktur wurden als wenig selbsterklärend wahrgenommen.

Aus Sicht dieser Teilnehmenden fehlten auf der Webseite klare visuelle Orientierungshilfen, die dabei unterstützen würden, den eigenen Standort auf der Seite zu erfassen oder wichtige Inhalte rasch zu identifizieren. Dies erschwerte insbesondere das selbstständige Nutzen der Webseite.

Gehörlose Teilnehmende äusserten sich insgesamt weniger kritisch zur Navigation. Ihre Rückmeldungen bezogen sich vor allem auf die Auffindbarkeit der Gebärdensprachvideos. Auch aus beiden Gruppen wurde der Wunsch nach einer klareren visuellen Kennzeichnung der entsprechenden Angebote geäußert, um den Zugang zu den für sie relevanten Inhalten zu erleichtern. Genannt wurden unter anderem:

- eine deutlichere Kennzeichnung der Inhalte in Leichter Sprache
- eine bessere Sichtbarkeit der Gebärdensprachvideos
- eine klarere und konsistentere Struktur der Navigationspunkte.

2.2.4 Hinweise und Verbesserungsmöglichkeiten aus Sicht der Teilnehmenden

Mehrere Teilnehmende äusserten konkrete Hinweise zur Weiterentwicklung der digitalen Informationsangebote. Diese bezogen sich insbesondere auf die Darstellung auf mobilen Endgeräten, auf alternative Publikationskanäle sowie auf den Umfang der inhaltlichen Argumentation.

Einzelne Teilnehmende wiesen darauf hin, dass die Darstellung der Webseite auf dem Mobiltelefon teilweise unübersichtlich sei. Da der Zugang zu den digitalen Informationen häufig über QR-Codes erfolge, würden die Inhalte überwiegend auf Smartphones genutzt. In diesem Zusammenhang wurde angeregt, die Darstellung der Inhalte stärker auf die mobile Nutzung auszurichten, um das Lesen und die Orientierung zu erleichtern.

Darüber hinaus wurde von einzelnen Teilnehmenden die Frage aufgeworfen, ob die digitalen Informationen zusätzlich oder alternativ auch über soziale Medien verbreitet werden könnten, beispielsweise über Messenger-Dienste wie WhatsApp. Dies wurde insbesondere im Hinblick auf eine niederschwellige Verbreitung und eine direkte Ansprache der Stimmberechtigten thematisiert.

Schliesslich äusserten Teilnehmende den Wunsch nach einem Ausbau der inhaltlichen Argumentation. Insbesondere im digitalen Bereich wurde angeregt, Pro- und Kontra-Argumente ausführlicher darzustellen oder stärker zu vertiefen, um die Meinungsbildung zu unterstützen.

2.3 Erklärvideos

Die Erklärvideos wurden von den Teilnehmenden als wichtiger Bestandteil der barrierefreien Abstimmungsinformationen wahrgenommen. Ihre Bedeutung, Nutzung und Bewertung unterscheiden sich dabei je nach Zielgruppe deutlich.

2.3.1 Bedeutung des Erklärvideos für die Zielgruppen

Für die Gruppe der gehörlosen Teilnehmenden stellte das Erklärvideo in Gebärdensprache das zentrale Informationsmedium dar. Mehrere Teilnehmende gaben an, dass sie sich primär über das Video über die Abstimmungsvorlagen informieren. Das Video wurde als entscheidend für das Verständnis der Inhalte und für die Meinungsbildung beschrieben.

Auch für die Gruppe der Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen hatte das Erklärvideo eine hohe Bedeutung. Es wurde von vielen Teilnehmenden als hilfreiche Ergänzung zur Broschüre wahrgenommen. Einzelne Personen gaben an, dass sie die Kombination aus Lesen und Ansehen des Videos als unterstützend empfanden, um Inhalte besser zu verstehen.

2.3.2 Wahrgenommene Veränderungen seit dem ersten Workshop

Die Teilnehmenden nahmen im zweiten Workshop **Veränderungen und Anpassungen** am Erklärvideo im Vergleich zu den Videos im ersten Workshop wahr. Mehrere Teilnehmende beschrieben das Video als verständlicher und strukturierter als zuvor. Insbesondere aus der Gruppe der Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen wurde rückgemeldet, dass das Video im zweiten Workshop als ruhiger und besser nachvollziehbar wahrgenommen wurde.

Auch gehörlose Teilnehmende gaben an, dass sie die vorgenommenen Anpassungen wahrgenommen hätten. Das Video wurde insgesamt als besser zugänglich beschrieben als im ersten Workshop.

2.3.3 Gestaltung und Darstellung der Videos

Die Rückmeldungen zur Gestaltung und Darstellung des Erklärvideos stammten überwiegend aus der Gruppe der gehörlosen Teilnehmenden. Diese äusserten sich insbesondere zur visuellen Ausgestaltung des Videos und zur Verständlichkeit der Darstellung in Gebärdensprache.

Thematisiert wurden unter anderem:

- die Grösse der gebärdenden Person im Bild
- die Bildaufteilung
- die visuelle Gestaltung des Hintergrunds

Einzelne gehörlose Teilnehmende beschrieben die Kontraste als teilweise sehr stark, was als anstrengend empfunden wurde. Andere gaben an, dass klare Kontraste für sie hilfreich seien, um die gebärdende Person gut erkennen zu können.

Darüber hinaus thematisierten mehrere gehörlose Teilnehmende das Tempo des Videos. Einzelne beschrieben das Tempo teilweise als zu hoch, was das Verfolgen der Inhalte erschwerte. In diesem Zusammenhang wurde der Wunsch nach klaren Pausen innerhalb des Videos geäussert, um Informationen besser verarbeiten und dem Inhalt in der gebärdensprachlichen Darstellung folgen zu können.

2.3.4 Untertitel

Die Untertitel wurden von den Teilnehmenden unterschiedlich genutzt und bewertet. Innerhalb der Gruppe der gehörlosen Teilnehmenden zeigte sich kein einheitliches Bild. Einzelne Personen gaben an, Untertitel regelmässig zu nutzen, etwa zur Orientierung oder zur Unterstützung beim Verständnis einzelner Begriffe. Andere Teilnehmende beschrieben, dass sie Untertitel kaum oder gar nicht nutzen.

Im Rahmen der Diskussion thematisierten gehörlose Teilnehmende zudem, woran sich Untertitel inhaltlich orientieren sollten. Dabei wurden unterschiedliche Präferenzen deutlich. Einzelne Teilnehmende äusserten den Wunsch, dass sich die Untertitel stärker an der Gebärdensprache orientieren sollten, um die Inhalte konsistent und gut verständlich abzubilden. Andere bevorzugten Untertitel, die sich näher am gesprochenen Text orientieren, um möglichst vollständige Informationen zu erhalten. Ein einheitlicher Konsens zu dieser Frage wurde nicht erreicht. In der Gruppe der Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen wurden Untertitel teilweise als unterstützend beschrieben, insbesondere in Kombination mit den gesprochenen Inhalten des Videos. Gleichzeitig wurde deutlich, dass Untertitel nicht von allen Teilnehmenden genutzt werden.

2.3.5 Zusammenfassende Beobachtungen zu den Erklärvideos

Zusammenfassend zeigen die Rückmeldungen, dass das Erklärvideo für beide Zielgruppen eine wichtige Rolle spielt, jedoch unterschiedliche Funktionen erfüllt. Für gehörlose Teilnehmende ist es das zentrale Medium zur Informationsaufnahme und Meinungsbildung, während es für Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen vor allem eine ergänzende und unterstützende Funktion hat. Die Rückmeldungen verdeutlichen zudem die Bedeutung von Gestaltung, Tempo und Verständlichkeit für die Nutzung des Videos.

2.4 Zusammenfassung der Ergebnisse des zweiten Workshops

Die Ergebnisse des zweiten Workshops zeigen, dass die überarbeiteten barrierefreien Abstimmungsinformationen von den Teilnehmenden wahrgenommen und genutzt wurden. Neben Einschätzungen zu den bestehenden Angeboten wurden auch Verbesserungsvorschläge und Wünsche geäußert, die als Teil der Ergebnisdarstellung dokumentiert werden.

Die Broschüre stellt für Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen weiterhin das zentrale Informationsmedium dar. Sie wird als gut zugänglich, übersichtlich und vertrauenswürdig wahrgenommen, insbesondere im Vergleich zu digitalen Informationsangeboten. Für gehörlose Teilnehmende erfüllt die Broschüre vor allem eine orientierende Funktion, indem sie einen Überblick über die Abstimmungsvorlagen bietet und den Einstieg in die digitalen Angebote ermöglicht. Für eine vertiefte Auseinandersetzung ist für diese Gruppe insbesondere das Video in Gebärdensprache zentral.

Die Texte in Leichter Sprache wurden von Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen überwiegend positiv bewertet und als unterstützend für das Verständnis und die Meinungsbildung beschrieben. Auch gehörlose Teilnehmende nutzten die Leichte Sprache zur ersten Orientierung, wiesen jedoch darauf hin, dass die Inhalte für eine vertiefte Auseinandersetzung teilweise zu wenig detailliert seien. Die Rückmeldungen einer blinden teilnehmenden Person verdeutlichen zudem die Bedeutung einer klaren semantischen Struktur und einer logischen Reihenfolge der Inhalte für die Nutzung mit assistiven Technologien.

Im Bereich Gestaltung und Layout der Broschüre wurde deutlich, dass Schriftgrösse, Textmenge und visuelle Strukturierung zentrale Faktoren für die Zugänglichkeit darstellen. Während die Abschnitte in Leichter Sprache mehrheitlich als gut lesbar wahrgenommen wurden, wurden insbesondere der Standardtext sowie das Fehlen von Bildern in den Abschnitten in Leichter Sprache als erschwerend für das Verständnis und die Orientierung beschrieben. Zusätzlich wurde das Fehlen von Icons zur Kennzeichnung barrierefreier Inhalte von beiden Zielgruppen als hinderlich für die Orientierung thematisiert.

Die QR-Codes wurden als zentrales Verbindungselement zwischen der Broschüre und den digitalen Angeboten wahrgenommen. Für gehörlose Teilnehmende stellen sie einen wichtigen Zugang zum Gebärdensprachvideo dar, während sich in der Gruppe der Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen ein heterogenes Nutzungsverhalten zeigte. Über beide Gruppen hinweg wurde deutlich, dass Platzierung, Kennzeichnung und Verständlichkeit der QR-Codes entscheidend für ihre Nutzbarkeit sind.

Die Webseite wurde von gehörlosen Teilnehmenden als zentrales digitales Informationsangebot genutzt, insbesondere im Zusammenhang mit dem Erklärvideo. Menschen mit kognitiven

Beeinträchtigungen beschrieben die Webseite hingegen häufiger als unübersichtlich und die Navigation als schwierig. Insbesondere Layout, Struktur und Orientierung stellten für diese Gruppe Barrieren dar. Zudem wurden Hinweise zur mobilen Nutzung sowie zur Darstellung der Inhalte geäußert. Das Erklärvideo nahm für beide Zielgruppen eine wichtige Rolle ein, erfüllte jedoch unterschiedliche Funktionen. Für gehörlose Teilnehmende stellt das Video in Gebärdensprache das zentrale Medium zur Informationsaufnahme und Meinungsbildung dar. Für Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen wurde das Video vor allem als ergänzend zur Broschüre wahrgenommen. Rückmeldungen zur Gestaltung, zum Tempo und zu Pausen stammten überwiegend von gehörlosen Teilnehmenden. Die Nutzung und Gestaltung der Untertitel wurden von dieser Gruppe kontrovers diskutiert, insbesondere hinsichtlich der Frage, ob sich diese stärker an der Gebärdensprache oder am gesprochenen Text orientieren sollten.

Über alle Medien hinweg zeigten sich zudem Wünsche zur Weiterentwicklung der Angebote. Diese bezogen sich unter anderem auf eine klarere visuelle Orientierung, eine bessere Abstimmung zwischen Print- und Digitalangeboten, eine stärkere Berücksichtigung der mobilen Nutzung sowie auf eine übersichtlichere Darstellung der Argumente.

Insgesamt verdeutlichen die Ergebnisse des zweiten Workshops, dass die barrierefreien Abstimmungsinformationen unterschiedliche Funktionen für verschiedene Zielgruppen erfüllen und dass Barrieren insbesondere an den Übergängen zwischen den Medien entstehen.