

Konsistente Hilfe

Hilfefunktionen müssen seitenübergreifend an der gleichen Stelle vorkommen

Autor: Jan Hellbusch

Hilfefunktionen müssen leicht auffindbar sein. Die Notwendigkeit von Hilfefunktionen kann vor allem dann gegeben sein, wenn Nutzende eine Aufgabe auf einer Webseite erledigen sollen. Bekommen sie Schwierigkeiten bei der Erledigung der Aufgabe, so könnte die Schwierigkeit vielleicht nur mit einer Unterstützung beseitigt werden. NutzerInnen könnten auch aufgeben, wenn sie keine Möglichkeit haben, ihre Schwierigkeit zu schildern oder nachzulesen.

Die WCAG 2.2 verlangt nicht, dass Nutzende Hilfe erhalten können. Vielmehr müssen Hilfefunktionen im HTML-Code konsistent positioniert werden, wenn sie verfügbar sind. Konkret geht es um folgende Arten von Hilfe:

- Kontakt zu einer Person (z.B. Telefonnummer oder E-Mail)
- Möglichkeit der Kontaktaufnahme (z.B. Kontaktformular, Messaging-Dienst oder Chat)
- Hilfetexte (z.B. F.A.Q.)
- Automatisierte Hilfeverfahren (z.B. Chatbot)

Die Anforderung ist auf die genannten Informationen oder Funktionen anwendbar und auf Links zu Webseiten, die die Informationen oder Funktionen enthalten.

Wenn eine Hilfsfunktion im Kopfbereich einer Webseite steht, wird sie leichter auf anderen Webseiten gefunden, wenn sie dort an der gleichen Stelle steht. Das gilt sowohl für die Angabe einer Telefonnummer als auch für einen Link zu einem Kontaktformular. Das Erfolgskriterium 3.2.6 beschränkt die Anwendbarkeit auf die Reihenfolge im Code. Ist die Reihenfolge im Code konsistent, aber die visuelle Präsentation nicht, wird der Anforderung genügt. Eine konsistente visuelle Präsentation wird dennoch empfohlen.

Das Erfolgskriterium ist anwendbar auf Informationen oder Mechanismen, die die Möglichkeit darstellen, Hilfe zu erhalten. Eine Kontaktmöglichkeit bedeutet zwar nicht automatisch, dass Hilfe erhalten werden kann, aber die Kontaktaufnahme wird im Erfolgskriterium normativ angegeben. Daher müssen im Zweifel alle Kontaktmöglichkeiten auf einer Webseite in der gleichen Reihenfolge zu anderem Seiteninhalt auftreten.

Zu den Selbsthilfe-Optionen zählt eine F.A.Q., eine Anleitung oder ein Handbuch. Wenn Links zu Supportseiten wie einem FAQ angeboten werden, müssen Sie die Links konsistent im HTML-Code positionieren. Wenn ein Hilfemechanismus auf anderen Webseiten vor einem Inhalt steht, dann muss der Mechanismus auf der aktuellen Seite ebenfalls vor dem Inhalt stehen.

Die Anwendbarkeit ist beschränkt auf Webseiten innerhalb eines Satzes von Webseiten. Der Begriff "Satz von Webseiten" ist im Glossar der WCAG 2.2 definiert und umfasst eine Sammlung von Webseiten, die einen gemeinsamen Zweck haben und vom selben Autor, von derselben Gruppe oder derselben Organisation erstellt wurden. Ein Beispiel ist ein Beitrag, der auf mehreren einzelnen Webseiten aufgeteilt wurde, wobei jede Webseite ein Kapitel oder einen anderen wesentlichen Abschnitt des Beitrags enthält. Der Beitrag bildet inhaltlich eine zusammenhängende Einheit und enthält Navigationselemente wie eine (Sub-)Navigation oder eine Blätterfunktion, die den Zugriff auf den gesamten Satz von Webseiten ermöglichen. Bei kleineren Websites können das alle Webseiten der Website sein. Die Produktauswahl auf einer E-Commerce-Website ist oft auch ein Satz von Webseiten, die alle die gleiche Navigation und Kennzeichnung haben, aber der Checkout wäre nicht Teil davon.

Kontextsensitive Hilfe und andere unterstützende Texte in Formularen werden von Erfolgskriterium 3.2.6 ebenfalls nicht abgedeckt. Die Bereitstellung von kontextsensitiven Hilfen, Beschriftungen oder Anweisungen in einem Formular werden in Erfolgskriterien 3.3.2 bzw. 3.3.5 bereits vorgegeben. Kontextsensitive Hilfe muss nicht konsistent präsentiert werden.

Übersetzung

Das Erfolgskriterium 3.2.6 in den WCAG 2.2 lässt sich wie folgt übersetzen:

Erfolgskriterium 3.2.6 Konsistente Hilfe

(Stufe A)

Wenn eine Webseite einen der folgenden Hilfe-Mechanismen enthält und diese Mechanismen auf mehreren Webseiten in einem Satz von Webseiten wiederholt werden, treten sie in der gleichen Reihenfolge relativ zu anderem Seiteninhalt auf, es sei denn, eine Änderung wird durch den Benutzer initiiert:

- Details zu personenbezogenen Kontaktdaten;
- Mechanismen zur Kontaktaufnahme mit Personen;
- Selbsthilfe-Option;
- Ein vollständig automatischer Mechanismus zur Kontaktaufnahme.

Hinweis: Hilfe-Mechanismen dürfen direkt auf der Seite oder über einen direkten Link zu einer anderen Seite, die die Informationen enthält, bereitgestellt werden.

Hinweis: Für dieses Erfolgskriterium ist "in der gleichen Reihenfolge relativ zu anderem Seiteninhalt" so zu verstehen, wie der Inhalt angeordnet ist, wenn die Seite serialisiert ist. Die visuelle Position eines Hilfe-Mechanismus ist aller Wahrscheinlichkeit nach auf allen Seiten für die gleiche Seitenvariante (z. B. CSS-Breakpoint) konsistent. Der Benutzer kann eine Änderung initiieren, wie zum Beispiel den Seitenzoom oder die Ausrichtung der Seite. Das darf eine andere Seitenvariante auslösen. Bei diesem Kriterium geht es um die relative Reihenfolge auf den Seiten, die in der gleichen Seitenvariante angezeigt werden (z. B. gleiche Zoom-Stufe und Ausrichtung).

Weiterführende Links

3

- Erläuterungen zu Erfolgskriterium 3.2.6 beim W3C:
<https://www.w3.org/WAI/WCAG22/Understanding/consistent-help>
- Neun neue Kriterien, eine Übersicht der Änderungen in den WCAG 2.2 gegenüber WCAG 2.1:
<https://www.hellbusch.de/neun-neue-kriterien/>

Hellbusch Accessibility Consulting

- Tests und Gutachten zur Konformität Ihrer Webseiten, Apps und Software zu den Barrierefreiheitsrichtlinien.
- Überarbeitung Ihrer nicht barrierefreien PDF-Dokumente und -Formulare in PDF/UA-Qualität.
- Schulungen für die barrierefreie Gestaltung von Webseiten und PDF-Dokumenten.



Schauen Sie vorbei auf <https://www.barrierefreies-webdesign.de>.

Nehmen Sie Kontakt auf: jan@hellbusch.de oder +49 (163) 3369925