



capito

Barrierefreie Information

Qualitäts - Standard

für barrierefreie Informations- und Kommunikationsprodukte

mit den letzten Änderungen vom November 2012



Qualitäts-Standard für Informationsprodukte des capito-Netzwerks

erarbeitet und ratifiziert von den capito Partner-Organisationen:

CFS Consulting, Franchise & Sales GmbH
Heinrichstraße 145
8010 Graz
Österreich

atempo
Heinrichstraße 145
8010 Graz
Österreich

Innovia
Rennweg 7a
6020 Innsbruck
Österreich



Kompetenznetzwerk KI-I
Altenbergerstraße 69
4040 Linz
Österreich

die reha e.v.
Soziale Dienste mit Kontur
Weydemeyerstr. 2/2a
10178 Berlin
Deutschland

Vorwort!	4
I. Generelle Zielsetzungen	5
II. Der capito- Qualitätsstandard für zielgruppengerechte Information .	6
II.1. Die Ergebnis-Qualität.....	6
II.1.1. Die Bereiche für Ergebnisqualität:.....	6
II.1.2. Auszug aus dem capito-Kriterienkatalog	8
II.2. Prozessqualität	9
II. 2.1. Ablauf vor Auftragsvergabe	9
II. 2.2. Ablauf ab Auftragsvergabe.....	9
II. 2.3. Methodik im Detail.....	10
II. 2.4. Standard für die Auftragsabwicklung.....	12
II. 3. Strukturqualität	13
II. 3.1. Infrastruktur.....	13
II. 3.2. Kapitalstruktur.....	13
II. 3.3. Personalstruktur und -Kompetenzen	13
II. 3.4. Die Rolle der Prüferinnen und Prüfer	14
II. 3.5. Die Rolle der Zielgruppenvertreterinnen und -vertreter ...	14
III. Die capito- Gütesiegel.....	14
IV. Weiterentwicklung des capito- Qualitätsstandards	15

Vorwort!

Um sich informieren zu können, muss eine Information nicht nur vorhanden sein, sondern sie muss auch a) zugänglich und b) verständlich sein.

Vorhandene Information ist nicht automatisch zugängliche Information. Manche Internetseiten können zum Beispiel nur mit bestimmten Browsern vollständig gelesen werden. Diese Information ist zwar grundsätzlich vorhanden, jedoch nicht für jeden Menschen zugänglich.

Außerdem ist zugängliche Information nicht automatisch verständliche Information. Das Prinzip der Verständlichkeit ist eng verwoben mit dem Prinzip der Zielgruppenorientierung. Die Verständlichkeit einer Information kann daher immer nur auf der Basis des vorhandenen Informationsstandes der angesprochenen Zielgruppe(n) gesehen werden.

Der **capito-Qualitätsstandard für zielgruppengerechte Information** geht darauf ein, dass verschiedene Zielgruppen mit verschiedenen Barrieren konfrontiert werden. Beispielsweise stellen sich Informationsbarrieren für sehbehinderte Menschen anders dar, als für blinde Menschen. Für Menschen mit Lernschwierigkeiten wiederum sind andere Kriterien von Bedeutung als für jene mit motorischen Behinderungen.



I. Generelle Zielsetzungen

Verständliche Information für Alle! Das ist das übergeordnete Ziel von capito. Im Speziellen berät und betreut capito Kundinnen und Kunden, die eine Garantie dafür haben wollen, dass ihre Information tatsächlich ankommt und genutzt werden kann.

capito nimmt dabei die Herausforderung an, sich nicht nur auf den imaginären „Durchschnittsverbraucher im oberen Bildungslevel“ zu beschränken, sondern auch jene (schwierigen) **Zielgruppen** einzubeziehen, die tatsächlich **mit Zugangs- und Verständnisproblemen** zu kämpfen haben. Sei es aufgrund von Lese- oder Lernschwierigkeiten, Behinderungen, fremdsprachlicher oder fremdkultureller Herkunft oder welchen Gründen auch immer.

Auf der Grundlage der capito-Methodik und dem im Laufe der Jahre entwickelten Know-How für Text-Erstellung, Layout und Produktion, kann capito seinen Kundinnen und Kunden **geprüfte Zugänglichkeit und Verständlichkeit** für ihre definierten Zielgruppen garantieren.

Um sicherzugehen, dass die von capito produzierten Informationen tatsächlich verständlich sind, wird jedes einzelne Produkt von Menschen mit Verständnisproblemen überprüft. capito verfügt über einen **Pool an Prüferinnen und Prüfern** aus verschiedenen Zielgruppen und hat Zugang zu einem europäischen Netzwerk an Kooperationspartnerinnen und -partnern für die flexible und schnelle Organisation von zusätzlichen Zielgruppen-Vertreterinnen und -Vertretern.

Ein weiteres Plus aus der Zusammenarbeit mit capito: Wenn capito auf Verständlichkeit überprüft, ergibt sich die **Richtigkeit der Information** von selbst. Denn richtig verstehen kann man nur richtige Information. Falsche, unvollständige, unklare oder widersprüchliche Information hält dem Hinterfragen in den Prüfprozessen nicht stand und kann so rechtzeitig von der Auftraggeberin oder dem Auftraggeber korrigiert werden.

II. Der capito- Qualitätsstandard für zielgruppengerechte Information

Der capito-Qualitätsstandard gilt verbindlich für alle capito-Anbieter. Er garantiert, dass die Produkte und Dienstleistungen aller capito-Partnerorganisationen in der hier festgelegten Qualität angeboten und abgewickelt werden.

Andere Anbieter von Informations-Produkten können sich ebenfalls zur Einhaltung des capito-Qualitätsstandards verpflichten. Organisationen, die sich nachweislich dazu verpflichtet haben, werden auf der Website www.capito.eu als capito-Qualitätspartner angeführt.

Der capito-Qualitätsstandard beschäftigt sich mit:

- Ergebnis-Qualität
- Prozess-Qualität
- Struktur-Qualität

II.1. Die Ergebnis-Qualität

Wesentlicher Punkt des capito-Qualitätsstandards ist die differenzierte Zuordnung einzelner Kriterien im capito- Kriterienkatalog zu möglichen Problemen

- bei der *Wahrnehmung*,
- bei der *Erfassung* und
- der *Verarbeitung* von Information.

Der capito-Kriterienkatalog ist aus **5 Bereichen** zusammengesetzt, die ein individuelles Eingehen auf die Bedürfnisse der Zielgruppen unserer Kundinnen und Kunden ermöglichen.

II.1.1. Die Bereiche für Ergebnisqualität:

- Allgemeine Kriterien für zielgruppengerechte Information
- Medien
- Layout
- Verständlichkeit
- Bilder

Diese 5 Bereiche wiederum sind in **13 Themen** unterteilt. Beispielsweise werden im Bereich Verständlichkeit die Themen „Satzebene“, „Struktur“, „Wortebene“ und „Besonderheiten der deutschen Sprache“ behandelt.

Innerhalb jedes Themas sind Kriterien für die verschiedenen Zielgruppen definiert. Es sind dies insgesamt **135 Kriterien** für folgende Zielgruppen:

- Kriterien für Menschen mit Sehbehinderung
- Kriterien für blinde Menschen
- Kriterien für gehörlose Menschen
- Kriterien für schwerhörige Menschen
- Kriterien für motorisch behinderte Menschen
- Kriterien für Menschen mit Lernschwierigkeiten
- Kriterien für Menschen mit nicht-deutscher Muttersprache
- Kriterien für Menschen mit einem geringen Bildungsniveau / bildungsferne Menschen
- Kriterien für alte Menschen

Die Kundinnen und Kunden definieren gemeinsam mit capito, wer die Zielgruppen des Informationsprodukts sein werden. Dementsprechend werden die zutreffenden Kriterien aus dem Kriterienkatalog ausgewählt und für Barrierefreiheit umgesetzt.

Beispiel:

Geht es um einen Folder für SeniorInnen, werden Kriterien für sehbeeinträchtigte Menschen aus dem Bereich Layout zur Anwendung kommen (z.B. Kontraste). Aber auch Kriterien für alte Menschen aus dem Bereich Verständlichkeit (z.B. Vermeidung von Anglizismen) oder Kriterien für motorisch behinderte Menschen aus dem Bereich Medien sind wichtig. Gedruckte Informationen sollten beispielsweise nicht auf dünnem Papier produziert werden und leicht umgeblättert werden können, da Seniorinnen und Senioren mitunter Probleme mit der Feinmotorik haben.

Nicht eingehalten werden müssen die Kriterien bezüglich einfacher Satzkonstruktionen oder unterstützender Illustration, die aber für Menschen mit Lernschwierigkeiten relevant sind.

II.2. Prozessqualität

II. 2.1. Ablauf vor Auftragsvergabe

1. Klärung der mit dem Informationsprodukt verbundenen Ziele des Auftraggebers
2. Definition der Zielgruppen
3. Klärung des vorgesehenen Informations-Mediums
4. Sichtung des vom Auftraggeber zur Verfügung gestellten Materials
5. Festlegung der anzustrebenden Qualitätskriterien
6. Klärung der Rahmenbedingungen (finanzielle, zeitliche, personelle Ressourcen beim Auftraggeber)

⇒ Angebots-Erstellung

II. 2.2. Ablauf ab Auftragsvergabe

1. Materialübergabe durch Auftraggeber (gegebenenfalls Verschwiegenheitsverpflichtung durch capito)
2. Kategorisierung der Kriterien
3. Im Anlassfall Konkretisierung des Informationsbedarfs einer bestimmten Zielgruppe
4. Erst-Redaktion, Layout und Medium Vorschlag – Prototyp. Erstellung einer Vorabversion der Fachredaktion als Gesprächsgrundlage über die richtige Gewichtung und das Verständnis der Inhalte und Intentionen.
5. Überprüfung durch Auftraggeber – Feedback zu Inhalt (richtig, falsch) und Layout.
Falls gewünscht Meetings zur Besprechung und Textabgleich
6. Organisation und Durchführung von Prüfgruppen bestehend aus Menschen aus der Zielgruppe gemäß dem capito- Prozess-Standard
7. Zweit-Redaktion mit Einarbeitung der Prüfungsergebnisse

8. abschließende Überprüfung durch Auftraggeber
9. Übermittlung des LL-Gütesiegels bzw. des capito-Gütesiegels

⇒ **Freigabe und Produktion**

II. 2.3. Methodik im Detail

1. Bearbeitung des übergebenen Materials

Sichtung des Materials durch das Fachteam, Überprüfung auf Vollständigkeit, Klärung offener Fragen zum Material-Inhalt, gegebenenfalls Einbindung von externen Fachleuten zum Thema Erarbeitung von möglichen Nutzerinnen-Fragen.

Sichtung des Corporate Design (Logo, Format- Farb-Vorgaben, etc.), falls das Endprodukt sich an das Design halten soll.

Erstellung eines **Prozessplans mit Zeitangaben** für alle Prozess-Schritte. Benennung der – für Inhalt, Layout und Produktion - verantwortlichen **Ansprechperson/en** von Seiten des Auftraggebers.

Anlegen der Unterlagen für eine lückenlose **Prozess-Dokumentation**.

2. Kategorisierung der Kriterien

Kategorisierung und Festlegung der einzuhaltenden Kriterien gemäß der Zielgruppendefinition.

3. Im Anlassfall Konkretisierung des Informationsbedarfs einer Zielgruppe

Hierfür werden strukturierte Roundtable-Gespräche mit Zielgruppen-Interessenvertretungen oder Selbstvertretungsgruppen geführt. Dabei wird der Informationsbedarf zur Thematik des Auftrages erhoben, sowie möglicherweise „schwierige“ (zum Beispiel inhaltlich schwer zu vermittelnde, oder emotional belastende) Themenbereiche herausgefiltert. Das Ergebnis ist Diskussionsgrundlage mit der Auftraggeberin oder dem Auftraggeber.

4. Erst-Redaktion, Layout, Medien- Vorschläge

Erarbeitung des Textes durch die capito-Fachteams unter Einhaltung der geforderten Kriterien.

5. **Übermittlung** des Vorschlags an die Auftraggeberin oder den Auftraggeber– Abklärung des Inhalts, Feedback zu Layout und Medium. **Schriftliche Dokumentation** der Auftraggeberinnen-Rückmeldungen.
6. Einberufung der **Prüferinnen und Prüfer**.
 - Es arbeiten mindestens 3 Prüferinnen und Prüfer aus den Zielgruppen – wenn nötig mit Assistenz - an der Überprüfung.
 - Es stehen standardisierte Kriterien-Kataloge und Arbeits-Anleitungen zur Verfügung.
 - Texte für Print-Produkte werden als Layout-Prototyp geprüft.
 - Texte für Internet werden anhand von wire frames geprüft.
 - Überprüfungen von Internetseiten (Accessibility und Usability) erfolgen online.
 - Auf Wunsch werden das Logo bzw. Layout-Vorlagen einer eigenen Überprüfung unterzogen. Es gelten die gleichen, schon vorhin beschriebenen Kriterien.
 - Die Dokumentation der Ergebnisse erfolgt durch Assistentinnen oder Assistenten der Prüfgruppen und durch capito - Fachleute.

Spezielle Zielgruppenvertreterinnen und –vertreter sind Personengruppen mit spezifischen Merkmalen, wie beispielsweise „blinde Erwachsene über 50 Jahre in ländlichen Regionen mit geringen PC-Kenntnissen für die Überprüfung eines E-Government-Formulars für „Blinden-Beihilfen“. Der Überprüfungsprozess erfolgt analog dem unter Punkt 6 beschriebenen Vorgaben.

7. und 8.

Die Punkte 7 und 8 werden in gleicher Weise abgewickelt wie 4 und 5

9. **Übergabe des Produktes** zur abschließenden Überprüfung durch die Auftraggeberin oder den Auftraggeber. Auf Wunsch Übergabe der Überprüfungs-Dokumentationen. **Schriftlicher Auftragsabschluss** durch die Auftraggeberin oder den Auftraggeber. Falls bei der Endkontrolle durch die Auftraggeberin oder den Auftraggeber alle erforderlichen Kriterien akzeptiert werden, Übermittlung des LL-Gütesiegels bzw. des capito – Gütesiegels und Ausstellung des **capito-Zertifikats**.

II. 2.4. Standard für die Auftragsabwicklung

- Egal bei welchem capito – Partner angefragt wird, findet man die gesamte Produkt-Palette zur Auswahl vor.
- Jede Kundin und jeder Kunde erhält diese Leistung innerhalb der standardisierten Zeitvorgabe bzw. innerhalb eines vertretbaren Zeitraumes, wenn es sich um Individual-Anfertigungen handelt.
- Allgemeine Anfragen nach Produkten aus der capito-Palette etc. werden innerhalb von maximal 3 Arbeitstagen schriftlich oder/und mündlich beantwortet.
- Jede Kundin und jeder Kunde erhält ein schriftliches Angebot auf der Basis der capito-Angebots- und Kalkulations-Vorlagen.
- Jede Kundin und jeder Kunde erhält ihr Angebot innerhalb von maximal 7 Arbeitstagen, wenn es sich um Individual-Produkte handelt.
- Für Standard-Produkte wird das Angebot innerhalb eines Arbeitstages während der Bürozeiten erstellt.
- Individual-Aufträge werden mit einer ausführlichen Auftragsvereinbarung fixiert, Standardprodukte mit der Bestätigung des Angebots durch die Kundin oder den Kunden.
- Die Produkt- oder Leistungsübergabe erfolgt in gleich bleibender Qualität gemäß den Standards bei Standardprodukten, individuell vereinbart bei Individual-Anfertigungen.
- Die Rechnungslegung für Standardprodukte erfolgt bei oder nach der Übergabe des Produkts oder der Leistung. Für Individualprodukte mit einem Auftragsvolumen von mehr als € 5.000,- können Anzahlungen in der Höhe von maximal 50% der Auftragssumme vereinbart werden.
- Die Zufriedenheit mit dem erhaltenen Produkt oder der erhaltenen Dienstleistung wird standardmäßig auf der Grundlage von capito-Leitfäden für Kundinnen und Kunden-Feedback erhoben.
- Bei Problemen in der Auftragsabwicklung (Verzögerungen, drohender Qualitätsverlust, Beschwerden ...) werden die Kundinnen und Kunden umgehend von der capito-Leitung oder Vertriebs-Leitung betreut.
- Kundinnen und Kunden-Feedback und Probleme werden dokumentiert und für Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung ausgewertet.

- Kundinnen und Kunden werden standardmäßig nachbetreut. Diese Nachbetreuung geschieht einerseits in Form der 3 mal im Jahr erscheinenden capito-News. Andererseits nimmt capito in regelmäßigen Abständen persönlichen Kontakt auf, um abzuklären, ob Bedarf an capito-Produkten und Dienstleistungen besteht.

II. 3. Strukturqualität

II. 3.1. Infrastruktur

- capito-Standorte und Werbemittel sind barrierefrei zugänglich.
- capito-Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können auf eine professionelle Ausstattung und Infrastruktur für ihr Aufgabengebiet zurück greifen (PC-Hardware und Software für Text, Layout, Grafik und Internet, Büro-Ausstattung auf Stand der Technik, Zugang zu hochwertigen Druck-Maschinen und Präsentationsgeräten im Haus oder durch Partner-Firmen).

II. 3.2. Kapitalstruktur

- AnbieterInnen von capito-Produkten treten als seriöse Geschäftspartnerinnen und -partner auf, die in der Lage sind, die ihnen anvertrauten Aufträge auf einer soliden finanziellen Basis abzuwickeln.
Anzahlungen für capito- Aufträge können ab einem Auftragsvolumen von mehr als 5.000,- vereinbart werden. Die Höhe der Anzahlung kann bis zu 50% der Auftragssumme betragen.

II. 3.3. Personalstruktur und -Kompetenzen

- capito-Produkte werden in multi-professionellen Teams erstellt.
- Grundsätzlich sind im capito-Team Fachkompetenzen für folgende Einsatz-Bereiche Voraussetzung
- Erstellung, Evaluierung und Zertifizierung von Print-Produkten
 - Redaktion, Layout, Grafik, Kommunikation, Zielgruppenfachwissen, Inhalts-Fachwissen
- Erstellung, Evaluierung und Zertifizierung von Web-Produkten
 - Programmierung, Design, Kommunikation, Zielgruppenfachwissen, Inhalts-Fachwissen

- Durchführung von Workshops
 - Erwachsenenbildung, capito-Fachwissen
- Überprüfung von Informationen oder Dienstleistungen auf Verständlichkeit bzw. barrierefreien Zugang
 - eigene Betroffenheit (potenzielle Nutzerin mit Behinderung), Fachwissen zu Barrierefreiheit

II. 3.4. Die Rolle der Prüferinnen und Prüfer

Die Prüferinnen und Prüfer geben qualifiziertes Feedback auf der Basis ihrer persönlichen Erfahrungen und ihrer Fähigkeiten und Fertigkeiten.

- Sie sind potenzielle Nutzerinnen und Nutzer der zu überprüfenden Produkte.
- Sie werden eingesetzt für die Punkte 3 und 6 (und Wiederholungen) im Ablauf der capito-Produkt-Erstellung.
- Ihre Leistungen werden angemessen finanziell entgolten.

II. 3.5. Die Rolle der Zielgruppenvertreterinnen und -vertreter

Zielgruppenvertreterinnen und -vertreter sind tatsächliche oder zukünftig erwünschte Nutzerinnen und Nutzer von Produkten der Auftraggeberin oder des Auftraggebers. Sie sind Personen, die aufgrund spezifischer Eigenschaften für die Überprüfung ausgewählt und eingeladen werden. Sie geben Feedback aufgrund persönlicher Meinungen. Ihre persönlichen Eindrücke und Erfahrungen werden von Assistentinnen oder Assistenten beim Überprüfungsprozess protokolliert. Sie erhalten eine angemessene Entschädigung für ihren Aufwand.

III. Die capito- Gütesiegel

Informationsprodukte, die nach dem capito - Standard erstellt wurden, erhalten das Gütesiegel des capito- Qualitätsstandards.

Informations-Produkte, die den geforderten Qualitätskriterien für Menschen mit Lernschwierigkeiten entsprechen, können mit dem **Gütesiegel für Leicht-Lesen LL** gekennzeichnet werden. Diese Produkte



entsprechen den höchsten Anforderungen für Verständlichkeit und sind daher auch für Menschen mit Lernschwierigkeiten oder Menschen mit sehr schlechten Deutschkenntnissen leicht lesbar.

Mit der Übergabe des Produkts erhält die Auftraggeberin bzw. der Auftraggeber ein Zertifikat, das die Berechtigung zur Kennzeichnung mit dem capito-Gütesiegel bestätigt.

IV. Weiterentwicklung des capito- Qualitätsstandards

Diese Version des capito-Qualitätsstandards wurde im März 2011 aktualisiert. Die Verantwortung für die Weiterentwicklung des Standards obliegt der CFS Consulting, Franchise & Sales GmbH als Koordinatorin des capito Netzwerks. Erweiterungen und Änderungen des Standards werden innerhalb des Netzwerks diskutiert und schriftlich dokumentiert.

Die CFS Consulting, Franchise & Sales GmbH veröffentlicht die jeweils aktuelle Version auf der Website www.capito.eu.