

# Online-Beratung barrierefrei

Leitfaden für eine  
Internet-basierte Bildungsberatung



## Vorwort

### danke

**... für die fachliche Beratung an:**

**Eva Papst und Erich Schmit**

*Bundes-Blindeninstitut*

**Barbara Oberwasserlechner**

*Bildungsberatung in Wien*

**Monika Haider**

*eQualizent Qualifikationszentrum  
für Gehörlosigkeit, Gebärden-  
sprache und Schwerhörigkeit*

**Stefan Kühne**

*wienXtra-jugendinfo, Autor von  
„Handbuch Online-Beratung“*

**Karoline Krauland**

*Capito – Barrierefreie Information*

**Maria Putzhuber**

*WIENFLUSS information.design.  
solutions KG*

**Jutta Zagler**

*MonA-Net – Mädchen online Austria  
Netzwerk*

**Elisabeth Buxhofer**

*WUK Jugendarbeitsassistentin*

Seit 1999 unterstützt das Bundesministerium für Bildung und Frauen den Aufbau von überinstitutioneller Bildungsberatung in jedem Bundesland.

Unter der Dachmarke „Bildungsberatung Österreich“ wurde dieses Angebot in Österreich seit 2010 weiter ausgebaut.

Projektnetzwerke in allen Bundesländern dienen einer breiteren regionalen Verteilung der Anlaufstellen und sollen möglichst viele unterschiedliche Zielgruppen ansprechen.

Ziel ist der Aufbau eines leistungsfähigen, flächendeckenden und anbieterunabhängigen Bildungsberatungssystems in Österreich.

Damit soll ein breiter, niederschwelliger Zugang zur Bildungsberatung ermöglicht werden.

Parallel dazu stieg in den letzten Jahren die Nutzung des Internets als Kommunikationsmedium rasant an. So war es nur eine Frage der Zeit bis auch Beratungsangebote im Allgemeinen und Bildungsberatungsangebote im Speziellen sich dieses Mediums bedienten.

Daher entschieden sich 2013 das Bundesministerium für Bildung und Frauen und die 9 Bundesländernetzwerke ebenfalls für den Aufbau einer gemeinsamen bundesweiten Online-Bildungsberatung, die einen neuen zusätzlichen Zugang zur Beratung ermöglichen soll. Wie schon bei den traditionellen Beratungsangeboten, hat auch die Online-Beratung, das Ziel, den Zugang zur Bildung für alle zu ermöglichen, unterschiedliche Hindernisse zu überbrücken und „Barrierefreiheit“ auf allen Ebenen zu erreichen.

Um die Barrierefreiheit dieses neuen Angebotes sicherzustellen war biv beauftragt, die NetzwerkpartnerInnen bei der Umsetzung zu unterstützen. Die vorliegende Broschüre entstand im Rahmen der Vorbereitung und Begleitung dieses Projektes.

Wien, August 2014

# Inhalt

<b>Online-Beratung</b>	Seite <b>4</b>
<b>Neue Zugänge schaffen</b>	Seite <b>6</b>
<b>Menschen mit Behinderung im Internet</b>	Seite <b>7</b>
<b>Barrierefreies Internet</b>	
Gesetze & Standards	Seite <b>9</b>
Begriffe	Seite <b>10</b>
<b>Barrierefreiheit testen</b>	Seite <b>12</b>
<b>Leichte Sprache</b>	Seite <b>14</b>
<b>Anforderungen an die Beratungsstellen</b>	Seite <b>16</b>
<b>Zum Nachschlagen &amp; Nachfragen</b>	Seite <b>20</b>
<b>Publikationen vom biv</b>	Seite <b>22</b>
<b>Info zu <a href="http://www.bildungsberatung-online.at">www.bildungsberatung-online.at</a></b>	Seite <b>24</b>

## Impressum

Medieninhaber, Herausgeber und Verleger:  
biv – die Akademie für integrative Bildung  
Mariahilferstraße 76/7/69  
1070 Wien  
Für den Inhalt verantwortlich:  
Mag. Ilona Weigl, Mag. Wolfgang Stifter

Gestaltung: Veronika Blum  
Wien, August 2014  
Druck: digitaldruck.at  
Fotos Titelseite: links: clipdealer,  
rechts: Videostill aus dem Imagefilm der  
Bildungsberatung in Wien 2013

## Online Beratung

### Was ist webbasierte Online-Beratung?

Die Kommunikation zwischen Ratsuchender/Ratsuchendem und BeraterIn wird im Internet über eine Beratungsplattform abgewickelt. Dort melden sich die BeratungskundInnen mit einem Benutzernamen und einem Passwort an und erstellen damit ein eigenes Konto über die Website der Beratungseinrichtung zu dem nur sie selbst und der/die BeraterIn Zugang haben. In diesem Konto angemeldet, geben die Ratsuchenden ihre Anfragen ein. Alle Daten werden über eine SSL-verschlüsselte Verbindung übertragen, womit ein optimaler Datenschutz gewährleistet ist.

Da es sich bei vielen Beratungsanfragen in der Regel um persönliche Daten handelt, ist eine unverschlüsselte E-Mail kein geeignetes Mittel für die Bildungsberatung.

#### info

*https in der Adresszeile des Browsers zeigt an, dass es sich um eine SSL-verschlüsselte Verbindung handelt.*

*(SSL = Secure Sockets Layer)*



<https://www.bildungsberatung-online.at/startseite.html>

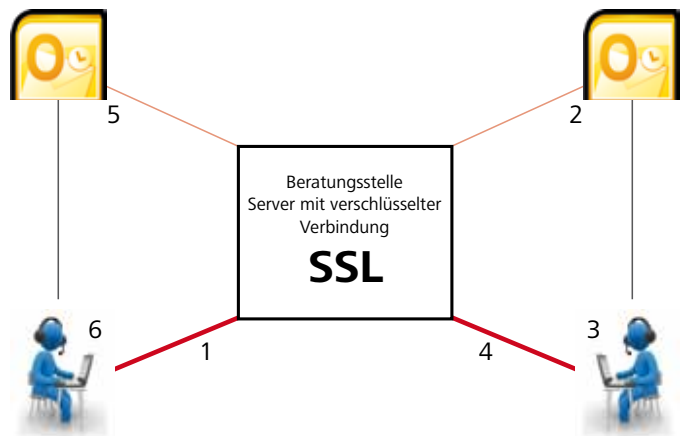


Bildungsberatung in Wien

# Online Beratung

## Wie läuft Online-Beratung ab?

1. Der/die Ratsuchende stellt eine Anfrage direkt über die Website der Beratungsstelle. Die Eingaben werden verschlüsselt (SSL) an den Server der Beratungsstelle übertragen.
2. Der Server benachrichtigt die BeraterIn per E-Mail, dass eine Anfrage gekommen ist.
3. Berater/in bearbeitet die Anfrage über Webbrowser (SSL)
4. Berater/in verschickt Antwort (SSL)
5. Der Server benachrichtigt Ratsuchende/n per E-Mail, dass eine Antwort für sie/ihn gekommen ist (optional)
6. Ratsuchende/r liest Antwort (SSL)



## Formen der Online-Beratung

Während in der **Einzelberatung** die Ratsuchenden und BeraterIn **zeitversetzt** kommunizieren, findet der Austausch im **Einzelchat zeitgleich** statt. Dafür wird im Vorfeld meist ein Chat-Termin vereinbart.

Chats können auch in Gruppen stattfinden. Dabei tauschen sich mehrere Personen und ein/e BeraterIn meist zu einem bestimmten Thema aus.

Eine weitere Internet-gestützte Form der Beratung sind **Online-Foren**, wo mehrere TeilnehmerInnen und ein/e BeraterIn **zeitversetzt** miteinander kommunizieren.

## Neue Zugänge schaffen

### Neue Zugänge schaffen

Die Nutzung des Internets als Kommunikationsmedium zählt heute zu einer Selbstverständlichkeit. Es liegt daher nahe, dass auch Beratungsstellen, wie etwa die Bildungsberatung, sich dieses Mediums bedienen.

Zudem hat die Online-Beratung gegenüber anderen Beratungsformen einige Vorteile. Sie schafft einen neuen Zugang zur Beratung für Personen, die aus unterschiedlichen Gründen keine Beratungsstelle aufsuchen wollen oder können.

Online-Beratung findet **orts- und zeitunabhängig** statt. Sie ist rund um die Uhr verfügbar, und es gibt keine Wartezeiten. Für Personen aus entlegenen Regionen, mit eingeschränkter Mobilität oder Sehbehinderung fällt die oftmals aufwändige Anreise weg.

Online-Beratung kann **anonym** stattfinden. Sensible Themen – wie etwa psychische Belastungen – lassen sich auf diese Art manchmal leichter ansprechen.

Online-Beratung ist eine **schriftliche** Kommunikation. Das ist vorteilhaft für Menschen, die eine direkte Begegnung scheuen, z.B. bei Sprachstörungen oder sozialen Phobien. Zudem kann das Schreiben helfen, die eigenen Gedanken zu ordnen. Die Antworten der BeraterInnen können zum besseren Verständnis mehrmals gelesen werden.

Die steigenden Zahlen an E-Mail-Anfragen an die Beratungsorganisationen zeigen, dass es einen großen Bedarf an internetgestützten Beratungsformen gibt. Online-Beratung kommt diesem Bedürfnis entgegen, und gewährt zusätzlich noch Datensicherheit und Anonymität.

### info

Einige Beispiele von Einrichtungen, die Online-Beratung anbieten:

**Bildungsberatung Österreich**  
[www.bildungsberatung-online.at](http://www.bildungsberatung-online.at)

**Telefonseelsorge Österreich**  
[www.onlineberatung-telefonseelsorge.at](http://www.onlineberatung-telefonseelsorge.at)

**Frauen beraten Frauen**  
[www.frauenberatenfrauen.at](http://www.frauenberatenfrauen.at)

**Caritas Deutschland**  
[www.caritas.de/hilfeundberatung/onlineberatung](http://www.caritas.de/hilfeundberatung/onlineberatung)

# Mit Behinderung im Internet

## Menschen mit Behinderung im Internet

Statistisch gesehen sind Menschen mit Behinderung überdurchschnittlich häufig im Internet und dabei auf eine spezielle Aufbereitung der Internetseiten angewiesen.

**Blinde PC-BenutzerInnen** lassen sich Webseiten mit einem Bildschirm-Leseprogramm (Screenreader) vorlesen und mit einer Braillezeile ausgeben. Der Screenreader gibt den Inhalt des Bildschirms als Sprache oder in Blindenschrift auf einer Braillezeile aus. Blinde Menschen benutzen keine Maus, sondern bedienen den Computer mit der Tastatur. Daher müssen alle Elemente einer Website, die mit der Maus anklickbar sind, auch mit der Tastatur erreichbar sein.

**Menschen mit Sehbehinderung** arbeiten am Computer meist mit großem Bildschirm, Schriftvergrößerung oder Bildschirmvergrößerung. Für sie ist es wichtig, dass Schriftgröße, Hintergrund und Schriftfarbe individuell einstellbar sind, und dass der Kontrast zwischen Schrift und Hintergrund ausreichend ist.

Für Personen mit einer Farbfehlsichtigkeit ist es darüber hinaus problematisch, wenn Informationen allein über Farbe vermittelt werden. Deswegen sollten Angaben wie „Drücken Sie auf den roten Button“ vermieden werden.

**Personen mit motorischen Einschränkungen** bedienen den Computer über spezielle Tastaturen oder andere Eingabegeräte, z.B. Kopfmaus oder Mund-Computermaus. Für ein barrierefreies Design müssen daher auch diese vom Standard abweichenden Ein- und Ausgabegeräte unterstützt werden.

Bei eingeschränkter Feinmotorik sind kleine Elemente oder zu geringe Abstände, die eine genaue Bedienung erfordern, ein großes Hindernis. Wenn dann den AnwenderInnen für eine Aktion – z.B. das Klicken auf einen Button – auch nur eine begrenzte Zeit zur Verfügung steht, wird die Bedienung besonders problematisch.



Über eine Braillezeile wird der Text in Braille-Schrift ausgegeben und kann so ertastet werden.

### tipp

Auf der Internetseite

<http://webaim.org/simulations/screenreader>

kann man einen Eindruck gewinnen, wie es ist, einen Screenreader zu benutzen.

## Mit Behinderung im Internet

### info

Das Service Center ÖGS.barrierefrei bietet mit dem Produkt *HyperSign* eine barrierefreie Internetlösung bei der Text, Ton und Gebärdensprache verknüpft werden und gleichzeitig wahrnehmbar sind.  
[www.oegsbarrierefrei.at](http://www.oegsbarrierefrei.at)

**Gehörlose Menschen** haben meist als erste Sprache Gebärdensprache gelernt. Für sie ist die Schriftsprache eine Fremdsprache, in der sie eine geringere Sprachkompetenz haben. Texte mit einfachem Wortschatz, kurzen Sätzen und unkompliziertem Satzbau sind hilfreich. Die bessere Lösung ist allerdings auf der Website auch Gebärdensprachfilme bereitzustellen. Dabei werden die Inhalte der Internetseiten in Deutsche Gebärdensprache übersetzt und auf Video verfilmt.

**Menschen mit Lernbehinderungen** haben manchmal Probleme, lange und umständlich formulierte Texte mit schwierigen Schachtelsätzen und Fremdwörtern sowie komplexe Navigationen zu verstehen. Deswegen ist es sinnvoll, Webseiten in so genannter „Leichter Sprache“ zu verfassen oder Übersetzungen in „Leichte Sprache“ anzubieten. → siehe Kapitel „*Verständliche Texte schreiben – Leichte Sprache*“



Navigation der Website der Lebenshilfe Deutschland [www.lebenshilfe.de](http://www.lebenshilfe.de)



Integromouse – Ein alternatives Eingabegerät für Personen mit motorischen Einschränkungen  
<http://integromouse.com/mediathek.html>



# Barrierefreies Internet

## Barrierefreies Internet – Gesetze & Standards

### Gesetzliche Bestimmungen

Für Internetseiten, die im Zusammenhang mit der öffentlichen Verwaltung stehen, gibt es gesetzliche Bestimmungen, um deren Barrierefreiheit zu gewährleisten. Dort wird festgelegt, dass Websites von Behörden, Ämtern und Stellen der öffentlichen Verwaltung für möglichst viele Menschen benutzbar sind. Darunter fallen auch jene Organisationen und Dienste, die durch öffentliche Stellen finanziert werden. Damit sind auch die meisten österreichischen Beratungsstellen von diesen Bestimmungen betroffen.

### Standardkonforme Programmierung

Für die technischen Fragen und Aspekte einer barrierefreien Website gibt es einige, international gebräuchliche Richtlinien und Standards. Durch Befolgen der Richtlinien der sogenannten standardkonformen Programmierung werden „... Inhalte für eine größere Gruppe von Menschen mit Behinderungen barrierefrei sein. Dies beinhaltet Blindheit und Sehbehinderung, Gehörlosigkeit und nachlassendes Hörvermögen, Lernbehinderungen, kognitive Einschränkungen, eingeschränkte Bewegungsfähigkeit, Sprachbehinderungen, Photosensibilität und Kombinationen aus diesen Behinderungen.“ (zitiert nach: [www.w3.org/Translations/WCAG20-de](http://www.w3.org/Translations/WCAG20-de))

### Zertifizierung

Nach den aktuellen gesetzlichen Vorgaben ist in Österreich eine Zertifizierung einer Website nach WCAG-Richtlinien nicht erforderlich.

Sehr empfehlenswert ist aber eine Begutachtung durch eine Medienagentur, die die Übereinstimmung mit den Richtlinien prüft.

→ siehe Kapitel „Zum Nachschlagen & Nachfragen“, *Barrierefreies Webdesign*

## info

Der im Bundes-Behinderten-gleichstellungsgesetz (BGStG) definierte rechtliche Anspruch auf barrierefreien Informationszugang im Internet gilt ohne Übergangsfrist seit 1.1.2006.

**§ 6 Abs. 5 „Barrierefrei sind [...] Systeme der Informationsverarbeitung [...], wenn sie für Menschen mit Behinderungen in der allgemein üblichen Weise, ohne besondere Erschwernis und grundsätzlich ohne fremde Hilfe zugänglich und nutzbar sind.“**

Die Gesetzestexte finden sich im Rechtsinformationssystem <http://ris.bka.gv.at>

## info

Das World Wide Web Consortium (W3C) ist das Gremium zur Standardisierung von Techniken, die das World Wide Web betreffen. Die WAI (Web Accessibility Initiative) ist eine Arbeitsgruppe von W3C, die sich mit dem barrierefreien Zugang zum Internet beschäftigt. Die Richtlinien in autorisierter deutscher Übersetzung finden sich auf: [www.w3.org/Translations/WCAG20-de](http://www.w3.org/Translations/WCAG20-de)

# Barrierefreies Internet

## Barrierefreies Internet – Begriffe

### Niederschwelligkeit ...

... ist nicht nur aus der Sicht von Menschen mit Behinderung eine entscheidende Anforderung an ein Online-Beratungsangebot. Sie bedeutet eine leichte Zugänglichkeit ohne Bedingungen und Voraussetzungen für möglichst alle Menschen.



Der Einstieg in die Online-Beratung ist niederschwellig, wenn die BenutzerInnen gleich auf der Startseite ihre Anfrage stellen können. [www.bildungsberatung-online.at](http://www.bildungsberatung-online.at)

Online-Beratung ist niederschwellig, wenn

- sie kostenlos angeboten wird
- keine Bedingungen an die Nutzung geknüpft sind
- der Ablauf der Beratung einfach und übersichtlich erklärt wird
- häufige und grundsätzliche Fragen in einer Liste mit FAQs beantwortet werden
- die Nutzungsbedingungen so kurz wie möglich sind

### Usability – Benutzerfreundlichkeit ...

... bedeutet, die Informationen so aufzubereiten, dass eine effiziente Benutzung möglich wird. Ein wichtiges Prinzip der Usability ist dabei die Gestaltung aus der Sicht der KundInnen. Das bedeutet, den Aufbau, die Struktur und die Gestaltung der Website so zu gestalten, dass Texte und die Navigation auch für „unerfahrene“ KundInnen übersichtlich, klar und informativ sind.

## tipp

Weiterführende Informationen zum Thema barrierefreies Internet:

[www.wai-austria.at](http://www.wai-austria.at)

[www.einfach-fuer-alle.de](http://www.einfach-fuer-alle.de)

[www.bitv-lotse.de](http://www.bitv-lotse.de)

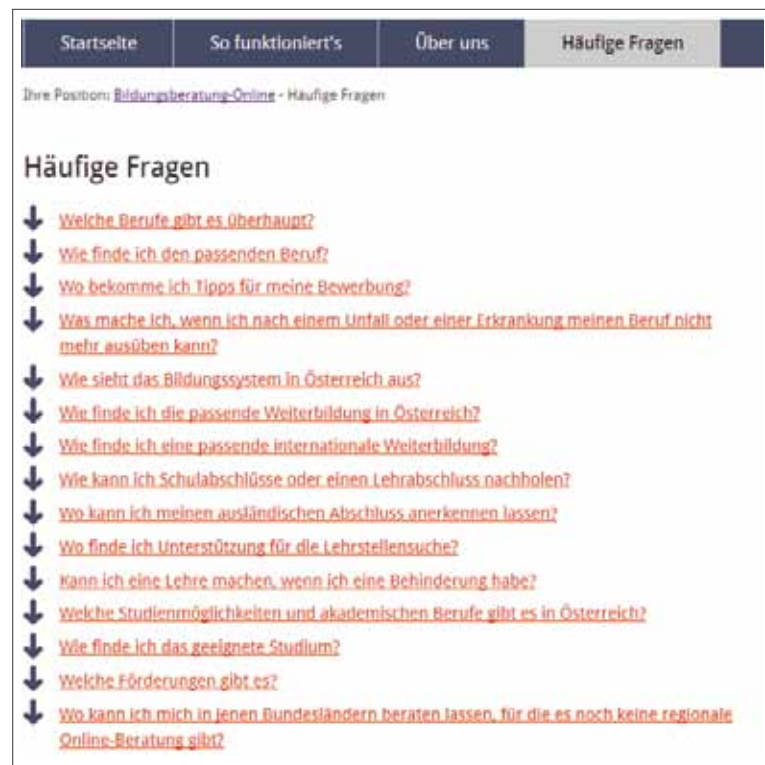
# Barrierefreies Internet

## Accessibility – Zugänglichkeit ...

... wird oft auch im Sinne von Barrierefreiheit verwendet und bedeutet, dass Informationen für alle BenutzerInnen unabhängig von deren Einschränkungen zugänglich sind.

Grundlagen der Barrierefreiheit sind:

- **Wahrnehmbarkeit** – alle Informationen, sollen mit Hilfsmitteln über zwei Sinne (Hören & Sehen) wahrgenommen werden können.
- **Bedienbarkeit** – neben der Maus muss auch die Bedienbarkeit über Tastatur oder spezielle Ein- und Ausgabegeräte unterstützt werden.
- **Verständlichkeit** – klar formulierte Texte und einfache Navigation
- **Technische Robustheit** – eine Website sollte mit unterschiedlichen Browsern, aber auch mit Technologien, wie zum Beispiel einem Screenreader, ohne Einschränkungen genutzt werden können.



Eine einfache Navigation und eine Liste mit häufig gestellten Fragen gewährleisten die BenutzerInnenfreundlichkeit der Website.

## Barrierefreiheit testen

### Barrierefreiheit testen

Für die Konzeption, Programmierung und die Gestaltung eines Online-Beratungsportals ist es sinnvoll von Anfang an ExpertInnen aus dem Bereich barrierefreies Webdesign einzubinden.

(→ siehe Kapitel „Zum Nachschlagen & Nachfragen“)

Die technischen Anforderungen sind teilweise sehr komplex und müssen daher bereits im Grundkonzept berücksichtigt werden. Nachträgliche Änderungen an einer Webseite um Barrierefreiheit herzustellen, sind immer aufwändiger und in manchen Fällen gar nicht mehr möglich, wenn etwa ungeeignete Programmier-Werkzeuge benutzt werden.

Zur Überprüfung auf Barrierefreiheit gibt es einige automatische Testtools, die wesentliche Standards überprüfen können. Damit werden Fehler wie schlechte Kontraste oder fehlende Alternativtexte entdeckt. Sie können vor allem zur Überprüfung von Prototypen eingesetzt werden.

#### Technische Tests

**Checkliste** von W3C (world wide web consortium) um die Zugänglichkeit von Websites zu überprüfen.


[www.w3c.de/Trans/WAI/checkliste](http://www.w3c.de/Trans/WAI/checkliste)

„**Wave**“ ist ein kostenloses Tool zur Überprüfung der Accessibility einer Website. Wave blendet verschiedene Icons in die originale Website ein und zeigt damit potentielle Accessibility-Probleme auf.

[www.wave.webaim.org](http://www.wave.webaim.org)



Das kostenlose Test-Werkzeug „Wave“ blendet verschiedene Symbole in die zu testende Website ein, die anzeigen ob diese barrierefrei erstellt wurde. So zeigt das Symbol „long alt“ an, dass es zu der Grafik der Österreichkarte auch einen alternativen Text gibt (in grün), der von blinden NutzerInnen über den Screenreader gelesen werden kann.

Das grüne Symbol  zeigt den Wechsel in eine andere Sprache an. Damit wird gewährleistet, dass das Wort „online“ vom Screenreader als englisches Wort erkannt und somit auch richtig ausgesprochen wird.

## Barrierefreiheit testen

„**Color Blind Webpage Filter**“ ist ein Online-Tool mit dem es möglich ist, eine Webseite auf die Lesbarkeit für Menschen mit verschiedenen Farbsehstörungen hin zu überprüfen. Es stellt die Webseite entsprechend der gewählten Farbsehstörung in Falschfarben dar.

<http://colorfilter.wickline.org>

„**Schreiblabor**“ ist ein Online-Tool mit dem man testen kann, ob ein Text leicht lesbar ist. Nach Eingabe des Textes werden zu lange Wörter, Fremdwörter, Füllwörter und zu lange Sätze markiert. Anhand dieser Auswertung kann anschließend der Text überarbeitet und leichter lesbar gestaltet werden.

[www.schreiblabor.com/textlabor/statistic](http://www.schreiblabor.com/textlabor/statistic)

Einfache Funktionen, wie die **Tastaturbedienbarkeit** kann man selbst überprüfen. Eine Anleitung dazu gibt es auf

[www.einfach-fuer-alle.de/blog/id/2763](http://www.einfach-fuer-alle.de/blog/id/2763)

### Testung durch Betroffene

Bei sogenannten Usability-Tests prüfen Personen aus den gewünschten Zielgruppen neu erstellte Webseiten nach festgelegten Kriterien auf deren Benutzbarkeit. Die Ergebnisse der Testung werden für die Anpassung und Weiterentwicklung der Seiten genutzt. Die gefundenen Fehler und Verbesserungsvorschläge können von den Web-Designern direkt bearbeitet und umgesetzt werden.

→ siehe Kapitel „Zum Nachschlagen & Nachfragen“



Der Test mit dem „*Colorblind Webpage Filter*“ zeigt, dass der Einstieg in die Online-Beratung auch für Personen mit Farbfahlsichtigkeit gut lesbar ist.

## Leichte Sprache

### info

**„Leichte Sprache bedeutet: Es werden einfache Worte benutzt. Und die Sätze sind kurz. Leichte Sprache bedeutet auch: Bilder erklären den Text.“**

(zitiert nach: *Informationen für Alle. Inclusion Europe. [http://inclusion-europe.org/images/stories/documents/Project\\_Pathways1/DE-Information\\_for\\_all.pdf](http://inclusion-europe.org/images/stories/documents/Project_Pathways1/DE-Information_for_all.pdf), S. 41, 10.10.2013)*



Europäisches Logo für Leichte Sprache des Vereins „*inclusion europe*“

### Verständliche Texte schreiben – Leichte Sprache

**Leichte Sprache** ist eine speziell geregelte sprachliche Ausdrucksweise, die auf besonders leichte Verständlichkeit abzielt. Die Regeln für Leichte Sprache werden vom Verein „*Netzwerk Leichte Sprache*“ herausgegeben. Sie umfassen neben Sprachregeln auch Rechtschreibregeln sowie Empfehlungen zur Schriftart und Schriftgröße.

Die Leichte Sprache soll Menschen, die aus unterschiedlichen Gründen über eine geringe Kompetenz in der deutschen Sprache verfügen, das Verstehen von Texten erleichtern. Sie dient damit auch der Barrierefreiheit, vor allem für Personen mit Hörbehinderung, Lernschwierigkeiten oder kognitiven Einschränkungen. Leichte Sprache kommt zusätzlich auch leseungewohnten Personen zugute, sowie Menschen, deren Erstsprache nicht Deutsch ist.

In der Praxis stellt sich jedoch heraus, dass Texte in leichter Sprache von routinierten LeserInnen oft als sprachlich holprig und als zu simpel wahrgenommen werden.

Eine mögliche Lösung dieser Diskrepanz besteht darin, parallel zu den „normalen“ Textseiten auch zusätzliche Seiten in Leichter Sprache einzurichten. Dort werden die jeweiligen Informationen entsprechend „übersetzt“ und in optisch gut gegliederter Struktur angeboten. Zusätzliche Bilder (Fotos, Zeichnungen, Symbole) können das Lesen und Verstehen erleichtern bzw. auch komplexe Zusammenhänge anschaulicher darstellen.

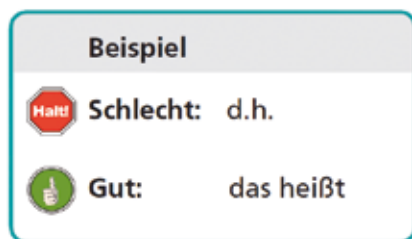
Diese „Spezial-Seiten“ sollen gut auffindbar sein, zum Beispiel mit deutlich sichtbarem Button in der Navigationsleiste (ev. auch mit Logo „Einfache Sprache“).

## Leichte Sprache

Bei der Online-Beratung sollten auf jeden Fall folgende Informationen in einfacher Sprache gestaltet sein:

- Anleitung zur Online-Beratung
- Vorstellung von Beratungsstelle und BeraterInnen
- Nutzungsbedingungen
- FAQs, aufbereitete Informationen zu häufigen Beratungsanfragen

### Verzichten Sie auf Abkürzungen.



„Die Regeln für Leichte Sprache“ sind sehr anschaulich gestaltet. Auf [www.leichtesprache.org](http://www.leichtesprache.org) kann man sie kostenlos herunterladen.

### tipp

Weitere Links zum Thema:

Informationen für ALLE Europäische Regeln, wie man Informationen leicht lesbar und leicht verständlich macht: [www.inclusion-europe.org/images/stories/documents/Projekt\\_Pathways1/DE-Information\\_for\\_all.pdf](http://www.inclusion-europe.org/images/stories/documents/Projekt_Pathways1/DE-Information_for_all.pdf)

Hurraki – das Wörterbuch für Leichte Sprache: <http://hurraki.de/wiki/Hauptseite>

Lesbarkeits-Test mit Online Prüfung: [www.leichtlesbar.ch](http://www.leichtlesbar.ch)

# Anforderungen

## tipp

Capito veranstaltet in Österreich und Deutschland Workshops, Kurse und Lehrgänge zum Thema „Leicht Lesen“. Die aktuellen Termine finden Sie unter [www.capito.eu/de/Leicht\\_Lesen/Was\\_wir\\_tun](http://www.capito.eu/de/Leicht_Lesen/Was_wir_tun)

## Anforderungen an die Beratungsstellen

Für die meisten Beratungsorganisationen ist die Online-Beratung ein zusätzliches Angebot in einer Palette schon bestehender Beratungsformate, wie etwa die persönliche oder telefonische Beratung.

Sie bietet die Möglichkeit, Bildungsberatung für eine spezielle Zielgruppe einem großen KundInnenkreis zugänglich zu machen und damit nicht vorhandene regionale Angebote auszugleichen. Dies gilt im Besonderen für Beratungsangebote für Menschen mit Behinderung aber auch für muttersprachliche Beratung.

## Koordination und Vernetzung mit anderen Beratungsangeboten

Online-Beratung ist eine eigenständige Beratungsform und kann im Wesentlichen die Informations- und Beratungsbedürfnisse der KundInnen gut abdecken.

Allerdings sind die Problemlagen von Menschen mit Behinderung oftmals komplex. Um eine Bildungsberatung im engeren Sinn zu ermöglichen, müssen zuerst persönliche oder soziale Probleme beachtet und eine Lösung angedacht werden, bevor die eigentlichen Bildungsthemen bearbeitet werden können. Dabei sind Verweise und die Zusammenarbeit mit weiteren, spezifischen Beratungsstellen eine passende Vorgangsweise.

Eine Online-Beratung für Menschen mit Behinderung braucht daher:

- Eine gute Vernetzung und Zusammenarbeit mit regionalen Beratungsstellen sowie deren Bereitschaft zur gemeinsamen Beratung von KundInnen.
- Kenntnisse über Anlauf- und Kontaktstellen der psychosozialen Angebote (regional und österreichweit).
- Ausreichend Zeit und personelle Ressourcen zur Zusammenarbeit mit Institutionen des Arbeitsmarktes und der psychosozialen Versorgung (AMS, Fachberatungen, Bildungsanbieter, Behindertenorganisationen, Selbsthilfegruppen, ...).



# Anforderungen

## Kompetenzen der BeraterInnen

Neben den allgemeinen Anforderungen an MitarbeiterInnen in der Online-Beratung, wie etwa grundlegende Beratungserfahrung oder -ausbildung, PC-AnwenderInnen-Kenntnisse, Kenntnisse der Methoden der Online-Beratung, sind für die Beratung von Menschen mit Behinderung noch einige weitere Kompetenzen maßgeblich:

- Persönliche Erfahrung im Umgang mit Menschen mit Behinderung, sowie Wissen über deren Bedingungen, Problemlagen und Bedürfnisse.
- Fähigkeit, komplexe Sachverhalte einfach und anschaulich darzustellen und somit Texte und Informationsmaterial in leichter Sprache zu verfassen.
- Grundlegendes Wissen zur Computer- und Internetnutzung von Menschen mit unterschiedlichen Behinderungen.
- Gute Kenntnisse der relevanten Anlaufstellen der (beruflichen) Rehabilitation, der Behindertenhilfe und der psychosozialen Versorgung sowie der jeweiligen rechtlichen Grundlagen.

Eine laufende Supervision, idealerweise in Verbindung mit BeraterInnen der allgemeinen Online-Beratung, soll den BeraterInnen von Menschen mit Behinderung die Möglichkeit geben, ihre Erfahrungen zu reflektieren und nutzbringend verarbeiten zu können.

## Methodische Anforderungen an die BeraterInnen

Antworttexte in der Onlineberatung sollten speziell für Menschen mit Lernschwierigkeiten inhaltlich gut gegliedert und sprachlich verständlich formuliert sein. Bei komplexeren Fragestellungen kann es hilfreich sein, die Antworten auf mehrere Nachrichten aufzuteilen. Informationsmaterial, das mitgeschickt wird, sollte auch in Leichter Sprache verfügbar sein.

### tipp

Das Bildungs- und Heimatwerk Niederösterreich veranstaltet im Rahmen des Projektes BEN Seminare, Workshops und einen Lehrgang zum Thema Behinderung und Barrierefreiheit. [www.bhw-n.eu](http://www.bhw-n.eu)

## Anforderungen

### tipp

Für häufige Fragen (FAQs) können aufbereitete Zusammenstellungen von Überblicksinformationen („Infoblätter“) auf der Beratungsseite für die KundInnen sehr hilfreich sein. Sie finden darin die ersten Antworten auf ihre Fragen und können dann ihre Anfrage gezielter und konkreter formulieren.

Wichtig ist es außerdem, die große Bandbreite der PC-Anwenderkenntnisse bei den KundInnen gut einschätzen zu können.

Bei Anfragen aus dem persönlichen Umfeld von Menschen mit Behinderung (Angehörige oder BetreuerInnen), ist sicher zu stellen, dass die betroffene Person im Blickfeld bleibt und mögliche Interessenkonflikte zwischen Betroffenen und den Angehörigen beachtet werden.

Wesentlich ist auch, einen angemessenen Umgang mit Ratsuchenden zu finden, die die Online-Bildungsberatung als Unterstützung in anderen Problemlagen nützen möchten. Hier gilt es, wie auch in der persönlichen Beratung, deutlich darauf hinzuweisen, was die Online-Beratung anbieten kann und welche Themen behandelt werden können.

### Anforderungen an die Online-Redaktion

Um die Richtlinien für eine barrierefreie Online-Beratung einzuhalten, müssen auch bei der redaktionellen Arbeit einige Punkte beachtet werden.

**Bilder und Grafiken**, die nicht nur dekorativen Zwecken dienen, sollten zumindest über einen geeigneten kurzen Alternativtext verfügen, der das Bild kurz beschreibt. Bei Portraitbildern der BeraterInnen reicht es grundsätzlich aus, den Namen der BeraterInnen anzugeben. Bei Logos wird im Alternativtext eingetragen, um wessen Logo es sich handelt.

**Texte** sollten generell im geeigneten (Absatz-)Format eingegeben werden. Absätze, Listen und Überschriften werden im HTML-Quelltext dadurch in entsprechende „Tags“ gegliedert, was sowohl die Lesbarkeit für Screenreader als auch für Suchmaschinen verbessert. „Künstliche“ Abstände durch mehrmaliges Drücken der Enter- oder Leertaste sollten grundsätzlich vermieden werden, da sie nicht nur die Dokumentstruktur ruinieren sondern auch Probleme bei der Darstellung entstehen können.

# Anforderungen

## Links

Verlinkungen können intern (auf die Seiten innerhalb der eigenen Website) oder extern (zu anderen Websites) gesetzt werden. Für die Barrierefreiheit ist zu beachten, dass der Linkzweck erkennbar ist und dass angekündigt wird, wenn der Link auf eine externe Seite bzw. in einem neuen Fenster geöffnet wird.

Der Zweck eines Links sollte durch den Linktext erkennbar sein. Bei „*HIER KLICKEN*“ ist nicht erkennbar, was die BenutzerInnen erwartet, wenn sie auf den Link klicken. Ein erkennbarer Link wäre z.B. „*Ihre erste Anlaufstelle ist die für Sie zuständige Geschäftsstelle des AMS*“.

Das Öffnen von Links in neuen Fenstern sollte höchstens bei Verlinkung zu externen Quellen verwendet und dem/der BenutzerIn unbedingt angekündigt werden.

## Sprachwechsel

Die auf der Website vornehmlich verwendete Sprache ist im Texteditor automatisch eingestellt.

Wenn nun im Text auch Worte in einer fremden Sprache vorkommen, wie z.B. „*online*“, so müssen diese markiert und im Editor unter „*Sprache = Englisch*“ ausgezeichnet werden. Screenreader benutzen diese Auszeichnung, um das Wort dann korrekt, also in Englisch, auszusprechen und zu betonen.

## PDF-Dokumente

Generell ist, aus Sicht der Barrierefreiheit, ein HTML-Inhalt dem PDF immer vorzuziehen, da auch vermeintlich barrierefreie Dokumente ihre Tücken haben.

HTML-Inhalte sind für ALLE NutzerInnen im Regelfall besser zu handhaben. Wenn es also keine triftigen Gründe für den Einsatz von PDF (Download von Broschüren mit Layout, längere Arbeiten) gibt, sollte wenn möglich ein Weg gesucht werden, den Inhalt in HTML-Ausgabe zu realisieren.

## info

Ein TYPO3 Handbuch mit den wichtigsten redaktionellen Themen für barrierefreie Webinhalte finden Sie unter [www.biv-integrativ.at/pdf/handbuch\\_barrierefrei\\_fuer\\_redakteure\\_der\\_onlineberatung.pdf](http://www.biv-integrativ.at/pdf/handbuch_barrierefrei_fuer_redakteure_der_onlineberatung.pdf)

## info

Weitere Informationen zur Erstellung von barrierefreien PDF Dokumenten finden sich unter [www.einfach-fuer-alle.de/artikel/pdf\\_barrierefrei](http://www.einfach-fuer-alle.de/artikel/pdf_barrierefrei)

## Zum Nachschlagen & Nachfragen

### Online-Beratung

**Informations-Blog** für Online-BeraterInnen  
[www.beratungsrauschen.de](http://www.beratungsrauschen.de)

**Leitfaden** „Frauenspezifische Online-Beratung  
 – Besonderheiten und Qualitätskriterien“  
[www.frauenberatenfrauen.at/download/leitfaden.pdf](http://www.frauenberatenfrauen.at/download/leitfaden.pdf)

**Fachzeitschrift** für Online-Beratung  
[www.e-beratungsjournal.net](http://www.e-beratungsjournal.net)

**Handbuch Online-Beratung** Stefan Kühne,  
 Gerhard Hintenberger (Hg.), Verlag Vandenhoeck & Ruprecht, Göttingen 2009

### Informationen zum Thema „barrierefreies Internet“

**Barrierefrei kommunizieren!**  
 Vielfältige Informationen zum Thema  
 Behinderung und Computer  
[www.barrierefrei-kommunizieren.de](http://www.barrierefrei-kommunizieren.de)

**Barrierefreiheit im Internet**  
 Auf dieser Webseite finden Sie alle relevanten  
 Informationen zum Thema Barrierefreiheit über-  
 sichtlich zusammengestellt und einfach erklärt  
[www.einfach-barrierefrei.net](http://www.einfach-barrierefrei.net)

**WAI-Austria – Zugang für alle**  
 Auf dieser Internetseite einer blinden Userin wird  
 das Thema praxisnah und allgemein verständlich  
 dargestellt.  
[www.wai-austria.at](http://www.wai-austria.at)

### Einfach für ALLE

Initiative für ein barrierefreies Internet,  
 Deutschland  
[www.einfach-fuer-alle.de](http://www.einfach-fuer-alle.de)

### Zugang für ALLE

Stiftung „Zugang für ALLE“, Schweiz  
[www.access-for-all.ch](http://www.access-for-all.ch)

### Online-Kurs „Barrierefreiheit lernen“

Schrittweise Einführung in die Grundlagen  
 der Barrierefreiheit  
[www.netz-barrierefrei.de/drupal/node/1](http://www.netz-barrierefrei.de/drupal/node/1)

### Servicestellen für Barrierefreiheit

#### Barrierefreies Internet – Accessible media

Beratung, Tests und Infos zum Thema  
 barrierefreies Internet  
[www.accessible-media.at](http://www.accessible-media.at)

#### Barrierefreie Kommunikation –

#### Servicezentrum ÖGS.barrierefrei

Maßgeschneiderte Lösungen und Maßnahmen  
 zur Verbesserung der Kommunikation zwischen  
 hörenden und gehörlosen Menschen  
[www.oegsbarrierefrei.at](http://www.oegsbarrierefrei.at)

#### Unterstützende Technologien – Life Tool, Computer Aided Communication

Beratung und Unterstützung durch barrierefreie  
 Technologien und Kommunikationshilfen  
[www.lifetool.at](http://www.lifetool.at)

## Zum Nachschlagen & Nachfragen

### Beratungen zum Thema „barrierefreies Internet“ und Accessibility-Tests

**Accessibility-Tests** = Überprüfung von Websites in puncto Barrierefreiheit bieten folgende Agenturen:

[Wienfluss information.design.solutions](#)

1060 Wien, Proschkogasse 1/5

[www.wienfluss.net](#)

[web-tech Coaching](#)

1150 Wien, Märzstraße 7

[www.web-tech.at](#)

[Kommunikationskultur](#)

7000 Eisenstadt

[www.kommunikationskultur.at](#)

**Usability-Tests** = Überprüfung von Websites durch UserInnen mit Behinderung

#### Capito – barrierefreie Informationen

Die Partner von Capito erstellen und prüfen barrierefreie Texte, Layouts, Websites sowie Medien (z.B. CD-Roms) und bieten zusätzlich Beratung.

Partner von capito sind:

[atempo – Verein zur Gleichstellung von Menschen](#)

8010 Graz, Heinrichstraße 145

[www.atempo.at](#)

[innovia – Service und Beratung zur Chancengleichheit gemeinnützige GmbH](#)

6020 Innsbruck, Rennweg 7a

[www.innovia.at](#)

[KI-I Kompetenznetzwerk Informationstechnologie zur Förderung der Integration von Menschen mit Behinderungen](#)

4040 Linz, Altenbergerstraße 69

[www.ki-i.at](#)

### Barrierefreies Webdesign

bieten auch:

[Internetkonzepte](#)

2380 Perchtoldsdorf, Hochstraße 32a

Angebote: Konzeption barrierefreier CMS Systeme

[www.internetkonzepte.at](#)

[Gecko-IT](#)

3143 Pyhra, Aufeldsiedlung 271/6

Angebote: Konzeption, Programmierung, barrierefreie CMS Systeme

[www.gecko-it.at](#)

[Echonet communication GmbH](#)

Media Quarter Marx 3.2

1030 Wien, Maria-Jacobi-Gasse 1

Angebote: Konzeption, Programmierung, Testung

[www.echonet.at](#)

[Pixel Melange Werbeagentur](#)

1010 Wien, Schönlaterngasse 8/13

Angebote: barrierefreies Redaktionssystem

[www.pixel-melange.com](#)

[Netplatforms](#)

1140 Wien, Hütteldorfer Straße 222/14

Angebote: barrierefreie Webentwicklung

[www.netplatforms.at](#)

## Zum Nachschlagen & Nachfragen

### Leichte Sprache

#### Netzwerk Leichte Sprache

Mitglieder aus Österreich und Deutschland schreiben Texte in Leichter Sprache und übersetzen schwere Texte in Leichte Sprache. Ausführliches Handbuch, das die Regeln genau darstellt und selbst in Leichter Sprache geschrieben ist.

[www.leichtesprache.org/downloads/Regeln%20fuer%20Leichte%20Sprache.pdf](http://www.leichtesprache.org/downloads/Regeln%20fuer%20Leichte%20Sprache.pdf)

#### Made by Menschen mit Behinderung

Regeln für Leichte Sprache als kurze schnelle Übersicht mit Beispielen

[www.mmb.de/leichterlesen/regeln-fuer-leichte-sprache](http://www.mmb.de/leichterlesen/regeln-fuer-leichte-sprache)

#### Hurraki

wiki Wörterbuch für leichte Sprache

<http://hurraki.de>

#### Testen Sie Ihren Text

Einfacher Test, bei dem der eingegebene Text auf gute Lesbarkeit analysiert wird

<http://leichtlesbar.ch>

#### capito – Barrierefreie Information

Beratung, Workshops und Lehrgänge in Leichter Sprache bieten die Partnerorganisationen von capito in Graz, Linz und Innsbruck.

[www.capito.eu](http://www.capito.eu)

### Publikationen vom biv

#### „Erwachsenenbildung barrierefrei“ – Leitfaden für ein gemeinsames Lernen ohne Hindernisse

*Informationsbroschüre, 32 Seiten, Wien, Eigenverlag 2007*

Die Broschüre zeigt konkrete Möglichkeiten auf, wie Barrieren in verschiedensten Bereichen der Bildung abgebaut werden können. Mittels einer Checkliste ist auf einen Blick erkennbar, was Barrierefreiheit für die unterschiedlichen Behinderungsformen heißt. Erfahrungsberichte betroffener KursteilnehmerInnen mit Behinderung geben Einblick in die Praxis. Informationen über Kontaktstellen und weiterführende Literatur runden die Broschüre ab.

Download unter [www.biv-integrativ.at/pdf/Erwachsenenbildung\\_barrierefrei.pdf](http://www.biv-integrativ.at/pdf/Erwachsenenbildung_barrierefrei.pdf)

#### „Bildungsveranstaltungen barrierefrei“ – Leitfaden für methodisches Arbeiten in der Erwachsenenbildung

*Informationsbroschüre, 20 Seiten, Wien, Eigenverlag 2012*

Die Broschüre bietet ErwachsenenbildnerInnen Anregungen zur barrierefreien Gestaltung von Kursen, Seminaren, Vorträgen und Workshops. Dargestellt werden die Grundlagen für barrierefreie Bildungsangebote als auch die nötigen Grundkompetenzen der ErwachsenenbildnerInnen, sowie methodische Anregungen in der Bildungsarbeit. Viele Tipps, wichtige Kontakte und Informationen finden sich im letzten Teil.

Download unter [www.biv-integrativ.at/pdf/bildungsveranstaltungen\\_barrierefrei.pdf](http://www.biv-integrativ.at/pdf/bildungsveranstaltungen_barrierefrei.pdf)

## Publikationen vom biv

### „Bildungsberatung barrierefrei“ – Leitfaden für Bildungs- und BerufsberaterInnen

Informationsbroschüre, 24 Seiten, Wien, Eigenverlag 2011

Die Broschüre richtet sich an Bildungs- und BerufsberaterInnen. Sie bietet eine Anleitung um Menschen mit Behinderung verstärkt als KundInnen anzusprechen und die Beratungsangebote entsprechend den Bedürfnissen dieser Gruppe auszurichten. Sie zeigt konkrete Möglichkeiten auf, wie Barrieren in der Bildungsberatung abgebaut werden können, beschreibt methodische Vorgehensweisen und bietet einen Überblick über Kontaktstellen und weiterführende Informationen.

Download unter [www.biv-integrativ.at/pdf/bildungsberatung\\_barrierefrei.pdf](http://www.biv-integrativ.at/pdf/bildungsberatung_barrierefrei.pdf)

### „Damit ich weiß, was ich kann“ – Instrument zur Kompetenzerfassung

Anleitung und Materialien in leichter Sprache für kompetenzorientierte Beratung.

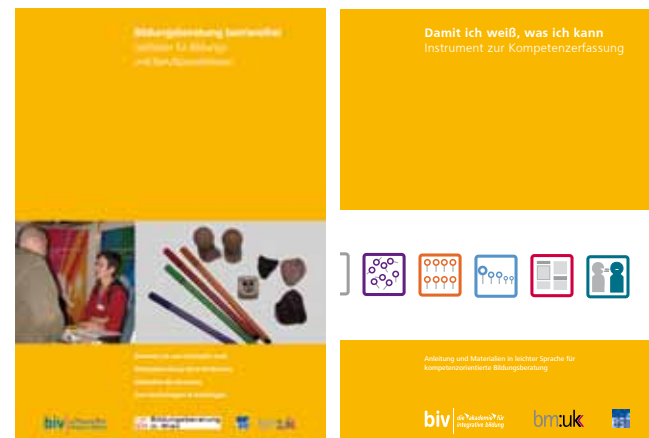
Ringmappe, 54 Seiten, Wien, Eigenverlag 2010

Anleitungen und Materialien für BildungsberaterInnen sowie Arbeitsblätter für die BeratungskundInnen zu den einzelnen Phasen des Beratungsprozesses: Werdegang erfassen, Fähigkeiten sammeln, Persönliche Werte wahrnehmen, Bewerten und Entscheiden, Ziele festlegen, Fähigkeiten beschreiben.

Kosten: Euro 48,00 zuzüglich Versandkosten  
Einen Überblick über den Beratungsablauf und Beispiele von Arbeitsblättern können Sie unter [www.biv-integrativ.at/pdf/Inhalte\\_und\\_Beispiele\\_Kompetenz-Mappe.pdf](http://www.biv-integrativ.at/pdf/Inhalte_und_Beispiele_Kompetenz-Mappe.pdf) herunterladen.

## tipp

Alle Broschüren können Sie auch kostenlos (Postgebühr zahlt EmpfängerIn) per E-Mail bestellen: [office@biv-integrativ.at](mailto:office@biv-integrativ.at)



## www.bildungsberatung-online.at

ist Teil der Bildungsberatung Österreich, einer Initiative des Bundesministeriums für Bildung und Frauen.

Sie ist ein Angebot für ALLE Menschen in Österreich. Die Beratung ist anbieterneutral, vertraulich und kostenlos.

Die Onlineberatung wird von Beratungsstellen in verschiedenen Bundesländern gemeinsam betreut.

www.bildungsberatung-online.at wurde barrierefrei in Typo3 umgesetzt und entspricht somit den Richtlinien für Barrierefreies Internet der Web Accessibility Initiative (W3.org/WAI) Level AA



Impressum | Inhaltsverzeichnis

Online-Bildungsberatung  
Österreich

Startseite | So funktioniert's | Über uns | Häufige Fragen

Direkt zum: [Bildungsberatung-Online](#) - Startseite

### Wir begrüßen Sie herzlich bei der Online-Bildungsberatung Österreich!

Die Online-Bildungsberatung ist ein schriftlicher Dialog zwischen Ihnen und einer Beraterin oder einem Berater.

Sie sind bei uns richtig, wenn:

- wenn Sie sich weiterbilden möchten,
- wenn Sie nach passenden Ausbildungen und Kursen suchen,
- wenn Sie sich beruflich verändern möchten,
- wenn Sie sich über Bildungskförderungen informieren wollen,
- wenn Sie wieder ins Berufsleben einsteigen möchten.

Die Online-Beratung bietet Ihnen Vorteile, wenn Sie von Öffnungszeiten unabhängig sein wollen.

- wenn Sie von Öffnungszeiten unabhängig sein wollen.



→ LOGIN

→ ANFRAGE STELLEN

EUNDESLÄNDER NETZWERK

