

# **Der capito Qualitäts-Standard**

für barrierefreie Information

Stand: 2019



Leicht Lesen

## Inhaltsverzeichnis

Der capito Qualitäts-Standard.....	1
Einleitung .....	3
Der capito Qualitäts-Standard.....	4
Die Gütesiegel von capito .....	5
Wann gibt es ein capito Gütesiegel?.....	6
Wer darf ein capito Gütesiegel vergeben? .....	7
Die capito Regeln für die Zusammenarbeit mit Auftraggeberinnen und Auftraggebern .....	8
Welche Kriterien gibt es im capito Kriterienkatalog? .....	9
Für welche Zielgruppen gibt es Kriterien im capito Kriterienkatalog?.....	10
Wie sieht der Kriterienkatalog aus? .....	11
Mehr über barrierefreie Informationen .....	12
Was sind Informationsbarrieren?.....	12
Abschluss.....	13

## Einleitung

Für jede Information gibt es Zielgruppen.

Das sind jene Menschen, für die eine Information gemacht wird.

Drei Dinge sind notwendig, damit eine Zielgruppe die für sie gemachte Information verstehen und nutzen kann:

- ▣ Die Information ist vorhanden, und die Zielgruppe kann sie ohne Hindernisse finden.
- ▣ Die Information ist zugänglich, und die Zielgruppe kann sie ohne Hindernisse sehen, hören oder fühlen.
- ▣ Die Information ist verständlich, und die Zielgruppe kann sie ohne Hindernisse erfassen und verstehen.

Eine vorhandene Information ist nicht automatisch zugänglich.

Zum Beispiel können blinde und sehbehinderte Menschen nur eine barrierefrei programmierte Webseite lesen.

Eine zugängliche Information ist nicht automatisch verständlich.

Zum Beispiel können 40% der Erwachsenen in Österreich und Deutschland die Inhalte von Behörden-Webseiten nicht lesen und verstehen. Das steht in der Level One Studie der Universität Hamburg.

Eine Information, die für ihre Zielgruppe zugänglich und verständlich ist,

ist eine barrierefreie Information.

Man kann sie ohne Hindernisse erfassen und verstehen.



## Der capito Qualitäts-Standard

capito hat einen Kriterienkatalog für die Erstellung von barrierefreien Informationen für verschiedene Zielgruppen entwickelt. Im Kriterienkatalog stehen alle Punkte, die wichtig sind, damit diese Zielgruppen eine Information nutzen und verstehen kann. Im capito Qualitäts-Standard sind alle Regeln für die Erstellung einer barrierefreien Information aufgeschrieben.

Der capito Qualitäts-Standard wird jedes Jahr vom TÜV geprüft. TÜV ist eine Abkürzung für Technischer Überwachungsverein. Der TÜV prüft auch, ob die capito Partnerinnen die Regeln im capito Qualitäts-Standard einhalten. Wenn alles gut ist, stellt der TÜV ein gutes Zeugnis aus. Dieses gute Zeugnis heißt TÜV-Zertifikat.

Informationen, die nach den Regeln des capito Qualitäts-Standards erstellt werden, erhalten ein capito Gütesiegel.

## Die Gütesiegel von capito

Bei capito gibt es mehrere Gütesiegel.



### Das Gütesiegel für den capito Qualitäts-Standard

Es bedeutet: Die Information ist für mindestens eine Zielgruppe aus dem capito Kriterienkatalog barrierefrei. Der capito Qualitäts-Standard wurde eingehalten.

### Das Gütesiegel für Leicht Lesen

Es bedeutet: Diese Information kann man leicht lesen und verstehen. Der capito Qualitäts-Standard wurde eingehalten. Das LL Gütesiegel gibt es in drei Stufen:



#### Stufe A1

A1 steht für die am leichtesten verständliche Stufe. Verwendet werden nur bekannte Wörter, besonders kurze Sätze und eine sehr einfache Grammatik. Die Information wird auf den wichtigsten Kern reduziert.



#### Stufe A2

Informationen in A2 ermöglichen es den Leserinnen und Lesern, sich mit einem bestimmten Thema so zu beschäftigen, dass die wesentlichen Inhalte verstanden werden. Zum Beispiel: Einen Bescheid oder eine Anweisung lesen, verstehen und danach handeln können.



#### Stufe B1

Informationen in B1 bauen auf das Vorwissen oder den Wortschatz geübter Alltagsleserinnen und -leser auf. Sie vermeiden jedoch „Fachchinesisch“ oder „Juristendeutsch“. Sie sind daher überall dort hilfreich, wo es darum geht, „Nicht-Fachleute“ zu informieren, oder wenn sicher gestellt werden soll, dass die Mehrheit der Bevölkerung tatsächlich erreicht wird.



## Wann gibt es ein capito Gütesiegel?

- ❏ Die Zielgruppen für die Information werden festgelegt.
- ❏ Das Medium für die Zielgruppen wird ausgewählt.
- ❏ Die Auftraggeberin oder der Auftraggeber ist mit dem Inhalt der Information einverstanden.
- ❏ Es wird geprüft, ob in der Information alle Regeln des capito Kriterienkatalogs eingehalten wurden.
- ❏ Es wird geprüft, ob mindestens drei Menschen aus der Zielgruppe die Information verstanden haben.
- ❏ Eine capito Partnerin oder ein capito Partner moderiert diese Prüfung.
- ❏ Die Ergebnisse der Prüfung werden aufgeschrieben.
- ❏ Die Prüferinnen und Prüfer aus der Zielgruppe werden für ihre Arbeit bezahlt.
- ❏ Alle Punkte werden dokumentiert. Das bedeutet: Man kann nachlesen, dass alle Punkte eingehalten werden.



## Wer darf ein capito Gütesiegel vergeben?

**Nur capito Partnerinnen und Partner dürfen ein capito Gütesiegel vergeben.**

capito Partnerinnen und Partner haben gelernt, wie man Informationen barrierefrei macht. Sie kennen den capito Kriterienkatalog sehr gut. Sie haben bei capito eine Prüfung gemacht und diese bestanden. Dafür haben sie eine Bestätigung von capito. Sie halten den capito Qualitäts-Standard ein und können das auch beweisen.

**Jeder Mensch und jede Organisation kann capito Partnerin oder capito Partner werden.**

Beim Menüpunkt „Partner werden“  
auf der Internet-Seite [www.capito.eu](http://www.capito.eu)  
steht genau, wie das geht.

## Die capito Regeln für die Zusammenarbeit mit Auftraggeberinnen und Auftraggebern

Es gibt es viele Regeln für die Zusammenarbeit von capito Partnerinnen und Partnern mit ihren Auftraggeberinnen und Auftraggebern. Hier sind die wichtigsten:

- ▾ capito Partnerinnen machen mit ihren Auftraggeberinnen und Auftraggebern einen Zeitplan. Diesen Zeitplan halten beide Seiten ein.
- ▾ capito Partnerinnen halten sich an die Regeln für Datenschutz. Außerdem behalten sie alle geheimen Informationen für sich, die sie während ihrer Arbeit von ihren Auftraggeberinnen und Auftraggebern erhalten.
- ▾ Die Auftraggeberinnen und Auftraggeber bestimmen, worüber sie informieren wollen, und ob die Information richtig ist. Die capito Partnerinnen bemühen sich, solange zu arbeiten, bis die Information für die Auftraggeberin oder den Auftraggeber richtig ist.
- ▾ Wenn eine Information mit einem capito Gütesiegel ausgezeichnet wird, bekommen die Auftraggeberinnen oder Auftraggeber für diese Information ein Zertifikat. Damit können sie beweisen, dass sie das Gütesiegel für diese Information verwenden dürfen.
- ▾ Wenn Auftraggeberinnen oder Auftraggeber mit der Arbeit von einer capito Partnerin unzufrieden sind, bemüht die capito Partnerin oder der Partner sich, die Arbeit so zu verbessern, dass sie dann zufrieden sind.
- ▾ Wenn Auftraggeberinnen oder Auftraggeber mit einer capito Partnerin unzufrieden sind, können sie sich bei den Verantwortlichen für das capito Netzwerk in Graz beschweren. Der Name und die Adresse der Verantwortlichen stehen unter dem Menüpunkt „Kontakt“ auf der Internetseite von capito [www.capito.eu](http://www.capito.eu).

## Welche Kriterien gibt es im capito Kriterienkatalog?

Im capito Kriterienkatalog gibt es mehr als 160 Kriterien für sechs Bereiche. Diese Bereiche sind:

### **Allgemeine Kriterien**

Hier geht es darum, dass die Verständlichkeits-Stufe und die verwendeten Medien für die ausgewählten Zielgruppen passend sind.

### **Medium**

Hier geht es um Kriterien für Informationen auf Papier, im Internet, auf CDs, Videos, Audios und verschiedene Dateiformate wie Word oder PDF.

### **Layout**

Hier geht es um Kriterien für die Gestaltung von Informationen, zum Beispiel Farben, Schriften, Seitenlayouts, Tabellen und so weiter.

### **Verständlichkeit**

Hier geht es um Kriterien für das Schreiben von Texten, zum Beispiel für Grammatik, Satzaufbau, Sonderzeichen und so weiter.

### **Bilder**

Hier geht es um die Gestaltung und Verwendung von Zeichnungen, Fotos, Piktogrammen und anderen Bildern.

### **Sprachkenntnisse**

Hier sind die Sprachkenntnisse beschrieben, auf die man in den 3 Verständlichkeits-Stufen A1, A2 **und** B1, aufbauen kann.

## **Für welche Zielgruppen gibt es Kriterien im capito Kriterienkatalog?**

Im capito Kriterienkatalog gibt es Kriterien für

-  Menschen mit einer Sehbehinderung
-  Blinde Menschen
-  Menschen mit einer Hörbehinderung
-  Gehörlose Menschen
-  Menschen mit einer motorischen Behinderung
-  Menschen mit Lernschwierigkeiten
-  Menschen mit nicht-deutscher Erstsprache
-  Menschen mit niedriger Schulbildung.

## Wie sieht der Kriterienkatalog aus?

Der capito Kriterienkatalog ist eine große Tabelle mit Spalten und Zeilen.

In diesen Spalten und Zeilen stehen die einzelnen wichtigen Punkte für jede Zielgruppe.

Dies ist ein Beispiel aus dem Kriterienkatalog:

Bereiche / Kriterien	Verständlichkeitsstufe			Barrieren aufgrund von					
	A 1	A2	B1	Seh-behinderung	Blindheit	Gehörlosigkeit	Schwerhörigkeit	Motorische Behinderung	Lernschwierigkeiten
Allgemeine Kriterien									
Zielgruppenprüfung	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Medium									
Web CD ROM	o.B.	o.B.	o.B.	o.B.	o.B.	Text- beschreibung für Audioinhalte	Text- beschreibung für Audioinhalte	o.B.	o.B.
Layout									
Schriftgröße	mind. 14pt	mind. 14pt	mind. 12pt	mind. 14 pt	o.B.	12pt	12pt	12pt	mind. 14pt
<b>Verständlichkeit</b>									
Kurze Sätze – Richtwerte für die maximale Länge	5 -7 Wörter	10-12 Wörter	10-12 Wörter	15 Wörter	15 Wörter	10-12 Wörter	15 Wörter	15 Wörter	10-12 Wörter

Die Zeichen bedeuten: √ Gilt für die Zielgruppe

o.B Ist für die Zielgruppe nicht wichtig (ohne Bedeutung)

## Mehr über barrierefreie Informationen

### Was sind Informationsbarrieren?

- ▣ In Schwarzschrift gedruckte Informationen enthalten Barrieren für sehbehinderte und blinde Menschen.
- ▣ Menschen, die kein Internet haben, können Informationen auf Websites nicht finden.
- ▣ Komplizierte Texte und Fachsprachen sind Barrieren für Menschen, die nicht gut lesen können, oder für die das Thema fremd ist.
- ▣ Lautsprecher-Ansagen können von gehörlosen und manchen hörbehinderten Menschen nicht gehört werden.

## Abschluss

Der capito Qualitäts-Standard wird von den Partnerinnen des capito Social Franchise-Netzwerks gemeinsam festgelegt und immer weiter entwickelt.

Die CFS GmbH koordiniert das capito Social Franchise-Netzwerk. Die CFS ist für die Weiterentwicklung und Einhaltung des capito Qualitäts-Standards verantwortlich.

Bei Fragen zum capito Qualitäts-Standard steht Ihnen gerne zur Verfügung:

### **Frau Walburga Fröhlich, MA**

capito Netzwerk

CFS Consulting, Franchise & Sales GmbH

Heinrichstraße 145

8010 Graz

Österreich

Mail: [office@capito.eu](mailto:office@capito.eu)

Tel: 0043 316 81 47 16 0

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

Oktober 2019