

UPowerWAD

MODELL LEHRPLAN



Wie man Menschen mit Behinderungen anleitet,
umsetzbares Feedback zu digitalen Barrieren zu
geben



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

2021-1-DE02-KA220-VET-000033176

PROJEKT

UPowerWAD: Involving, empowering, and training end users with disabilities to fully participate in the Web Accessibility Directive objectives.

PROJEKT ID

2021-1-DE02-KA220-VET-000033176

PR3

Modelllehrplan zur Vorbereitung beruflicher Aus- und Weiterbildungskurse, in denen Menschen mit Behinderungen darin geschult werden, relevantes und umsetzbares Feedback im Kontext digitaler Barrierefreiheit zu geben.

KOORDINATOR

Technische Universität Dortmund | Deutschland

PARTNERS

European Blind Union

Funka Nu AB | Schweden

Synthesis Center for Research and Education Limited | Zypern



Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Befürwortung des Inhalts dar, da dies ausschließlich die Meinung der Autoren wiedergibt. Die Kommission

kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden.

Abkürzungen

Abkürzung	Bedeutung
EU	Europäische Union
UDL	Universal Design for Learning
UN-BRK	Übereinkommen der Vereinten Nationen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen
WAD	Web Accessibility Directive
WAI	Web Accessibility Initiative des World Wide Web Consortium (W3C)

Wichtige Dokumente

[Web Accessibility Directive \(WAD\)](#): Richtlinie 2016/2102 über den barrierefreien Zugang zu den Websites und mobilen Anwendungen öffentlicher Stellen in der Europäischen Union (EU). Der vollständige Text der Richtlinie ist in allen EU-Sprachen verfügbar.

[Europäische Norm EN 301 549 \(Englisch\)](#): Harmonisierte europäische Norm über Anforderungen an die Barrierefreiheit von Produkten und Dienstleistungen der Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT). Anhang A enthält die technischen Anforderungen für die vorausgesetzte Konformität mit der Web Accessibility Directive.

[Übereinkommen der Vereinten Nationen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen \(UN-BRK\)](#): Alle Mitgliedsstaaten der EU und auch die Europäische Union selbst haben die UN-BRK ratifiziert und sich damit verpflichtet, geeignete Maßnahmen zu ergreifen, um die Zugänglichkeit für Menschen mit Behinderungen zu gewährleisten.

[Methodological Toolkit \(Englisch\)](#): Das UPowerWAD-Konsortium entwickelte ein Dokument, in dem beschrieben wird, wie Feedback von Nutzenden im Kontext digitaler Barrierefreiheit erfasst und kategorisiert werden kann.

[Interactive Repository \(Englisch\)](#): Das UPowerWAD-Konsortium entwickelte ein Dokument mit 'best practices' für strukturiertes Feedback zu digitalen Barrieren.

Inhaltsübersicht

Abkürzungen	4
Wichtige Dokumente	5
Inhaltsübersicht	6
Einführung	1
Zielgruppe	2
Beschreibung	2
Barrierefreie Schulungen	3
Verwendung des Lehrplans	5
Beispiel 1: Workshop	5
Beispiel 2: Detaillierter Schulungskurs	7
Inhaltsübersicht	10
Modul 1: Digitale Barrierefreiheit	13
Erwartbare Lernergebnisse	14
Lerneinheiten, empfohlene Inhalte & Evaluation	14
Übersicht	14
Die Web Accessibility Directive	17
Empfohlene Lehrmethoden	18
Relevante Ressourcen	19
Modul 2: Feedback verstehen	21
Erwartbare Lernergebnisse	22
Lerneinheiten, empfohlene Inhalte & Evaluation	22
Die Bedeutung von Nutzendenfeedback	22
Diskussion über Feedback zur Barrierefreiheit: Herausforderungen und Lösungen	23
Feedback-Mechanismus: Kanal und Standort	25
Empfohlene Lehrmethoden	27
Relevante Ressourcen	29

Modul 3: Umsetzbares Feedback	30
Erwartbare Lernergebnisse	31
Lerneinheiten, empfohlene Inhalte & Evaluation	31
Inhalt umsetzbaren Feedbacks	31
Grundlegendes und detaillierteres Feedback	33
Follow-up-Prozess	35
Empfohlene Lehrmethoden	36
Relevante Ressourcen	37
Beteiligte Organisationen	39

Einführung

Die Web Accessibility Directive garantiert den Endnutzenden das Recht, Rückmeldungen zu bestehende Barrieren auf Webseiten öffentlicher Einrichtungen zu geben. Endnutzende sind sich dieses Rechts jedoch oft nicht bewusst und/oder wissen nicht, wie sie die bestehenden Feedback-Mechanismen nutzen können. Dieser Modelllehrplan soll Endnutzende befähigen, umsetzbares Feedback zu bestehenden Barrieren zu geben.

Der Modelllehrplan enthält Lehrmodule über umsetzbares Feedback zur digitalen Barrierefreiheit. Die Module decken relevante Aspekte ab, um Nutzende mit Behinderungen zu befähigen, öffentliche Stellen zu unterstützen, indem sie strukturiertes und umsetzbares Feedback zu digitalen Barrieren verfassen.

Die Schulungsmodule können für heterogene Gruppen sowie für die Entwicklung von benutzergruppenspezifischen Schulungsprogrammen verwendet werden.

Um die angestrebten Lernergebnisse zu erzielen, ist der Modelllehrplan praxisorientiert angelegt. Die vorgeschlagene Lehrmethodik basiert auf etablierten Lehrmethoden. Informationen zu den Kompetenzen von Pädagog:innen finden Sie im [Europäischen Rahmen für die digitale Kompetenz von Lehrenden \(Englisch\)](#).

Der Inhalt des Lehrplans und dessen Qualität wurden durch eine kontinuierliche Evaluierung mit Hilfe verschiedener wissenschaftlicher Methoden im Rahmen des Projekts entwickelt und sichergestellt. Dazu gehörten Umfragen unter Endnutzenden und Fachpersonal öffentlicher Stellen, Interviews mit Endnutzenden mit Behinderungen, Webinare und Workshops.

Auch wenn sich der Lehrplan nur Webseiten erwähnt, deckt der Inhalt dieses Lehrplans sowohl Webseiten als auch mobile Anwendungen ab, da dies dem Anwendungsbereich der Web Accessibility Directive entspricht.

Zielgruppe

Die Zielgruppe dieses Modellehrplans sind Berufsbildungsanbieter:innen in den EU-Mitgliedsstaaten und Organisationen von Menschen mit Behinderungen, die Ausbildungskurse für ihre Mitglieder:innen sowie für die breite Öffentlichkeit anbieten möchten.

Beschreibung

Die Web Accessibility Directive (WAD) garantiert das Recht von Endnutzenden, Feedback zu digitalen Barrieren zu geben. Um dies zu gewährleisten, müssen öffentliche Einrichtungen einen Feedback-Mechanismus für ihre Webseiten einrichten. Dies beruht auf dem Recht von Menschen mit Behinderungen, ihre Meinung zu äußern, wie es in Artikel 21 des [Übereinkommens der Vereinten Nationen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen \(UN-BRK, PDF, 282 KB\)](#) festgelegt ist.

Die Monitoringberichte der EU-Mitgliedsstaaten Ende 2021 haben gezeigt, dass es seit der Umsetzung der WAD kaum Feedback von Nutzenden zu bestehenden Problemen mit der Barrierefreiheit auf den Webseiten öffentlicher Stellen gab (siehe [Zusammenfassung der Evaluation der Anwendung der WAD](#)).

Das Hauptziel des UPowerWAD-Projekts besteht darin, Menschen mit Behinderungen zu sensibilisieren, zu befähigen und zu schulen, damit sie sich aktiv an der Um- und Durchsetzung der WAD beteiligen können. Dies wird das Wissen von Menschen mit Behinderungen hinsichtlich der Verbesserung der Barrierefreiheit von Webseiten und mobilen Anwendungen öffentlicher Stellen fördern und ihnen die Möglichkeit geben, ein aktiver Teil der digitalen Gemeinschaft zu sein. Abgesehen von der Unterstützung der öffentlichen Stellen bei der Verbesserung der Barrierefreiheit werden Endnutzende, die im Bereich der Barrierefreiheit geschult werden, auch bessere Möglichkeiten haben, an der Gesellschaft teilzuhaben, einen besseren Zugang zu höheren Bildungsniveaus zu erhalten und besser auf Beschäftigungsmöglichkeiten vorbereitet zu sein.

Dieser Modelllehrplan basiert auf den Ergebnissen, die bereits im Rahmen des Projekts entwickelt wurden:

Ein “Methodological Toolkit” zur Erfassung und Kategorisierung von Feedback von Nutzenden im Kontext digitaler Barrierefreiheit:

- [UPowerWAD methodological toolkit \(Englisch\)](#)

Ein “Interactive Repository” mit ‘best practices’ zur Strukturierung und Meldung von digitalen Barrieren:

- [UPowerWAD interactive repository \(Englisch\)](#)

Zusammen decken beide Ergebnisse relevante Aspekte aus der Sicht der Endnutzenden ab und liefern relevante Informationen für öffentliche Stellen.

Barrierefreie Schulungen

Bei der Organisation eines Schulungskurses sollte Barrierefreiheit immer berücksichtigt werden.

Die Lehrmethoden des Universal Design for Learning (UDL) berücksichtigen die Bedürfnisse und Fähigkeiten aller Lernenden und beseitigen unnötige Hindernisse im Lernprozess. Sie schaffen eine flexible Lernerfahrung, bei der Informationen auf verschiedene Weise angeboten werden.

UDL erleichtert es, ein inklusives Umfeld in einem Schulungsraum zu schaffen, in dem sich die Lernenden respektiert, ermutigt und wertgeschätzt fühlen. Der Kerngedanke des UDL ist, dass die Barrieren für das Lernen in der Gestaltung der Umgebung liegen, nicht bei den Lernenden selbst. Wenn diese Barrieren beseitigt werden, werden die Lernergebnisse für ein breites Spektrum von Lernenden maximiert.

- [Getting started with UDL \(Understood for All, PDF, 73,7 KB, Englisch\)](#)
- [The UDL Guidelines \(Cast, Englisch\)](#)

Kursleiter:innen finden unter den folgenden Links zusätzliche Informationen darüber, wie sie die Barrierefreiheit und die Anpassung an

die besonderen Bedürfnisse von Menschen mit Behinderungen sicherstellen können (verfügbar auf Englisch):

- ▶▶ [Manual for trainers \(ENTELIS+ project, PDF, 10,9 MB\)](#)
- ▶▶ [Guidelines for Accessible Information \(European Agency for Special Needs and Inclusive Education\)](#)
- ▶▶ [Information on Developing Web Accessibility Presentations and Training \(WAI\)](#)
- ▶▶ [Guidelines for teachers for conducting online-only courses \(Certified Digital Accessibility Training project, PDF, 518 KB\)](#)
- ▶▶ [How to Make Your Presentations and Meetings Accessible to All \(World Wide Web Consortium\)](#)
- ▶▶ [Repository of Accessible Digital Tools and Resources \(European Association of Service providers for Persons with Disabilities\)](#)
- ▶▶ [Catalog of Accessible Content, Platforms & Tools \(UNICEF\)](#)

Darüber hinaus kommt die Einhaltung der Anforderungen an die Barrierefreiheit bei der Entwicklung eines Kurses allen Studierenden zugute, einschließlich derjenigen mit Seh-, Hör-, Mobilitäts- und kognitiven Behinderungen.

Verwendung des Lehrplans

Die vorgeschlagene Verwendung für diesen Lehrplan reicht von der Verwendung der Module im Rahmen eines einzelnen Workshop bis hin zu einem längeren und detaillierteren Schulungskurs. Der Inhalt sollte an die aktuellen Bedürfnisse, Kenntnisse und Interessen der Zielgruppe angepasst werden (Lernendenzentrierter Ansatz). Der Lehrplan kann entweder in Online- oder Vor-Ort-Schulungen oder in einer Kombination aus beidem eingesetzt werden.

Nachstehend finden Kursleiter:innen ein Beispiel für die Gestaltung eines einzelnen Workshops sowie eines ausführlicheren Schulungskurs auf der Grundlage dieses Lehrplans.

Kursleiter:innen sollten ausreichend Zeit für interaktive und ansprechende Lernaktivitäten, praktische Übungen, Reflexion und Evaluation einplanen sowie bewährte Lehrmethoden wie Brainstorming, Fokusgruppen usw. einsetzen. Bei den Lernaktivitäten müssen die Bedürfnisse und Fähigkeiten aller Teilnehmer:innen berücksichtigt werden.

Beispiel 1: Workshop

Der Lehrplan und seine Inhalte können in einem einzelnen Workshop (90 Minuten Schulung) verwendet werden, um Bewusstsein zu schaffen und eine Einführung sowie einen Überblick über das Thema umsetzbares Feedback zur digitalen Barrierefreiheit zu geben.

Einführung (10min)

- Teilen Sie die Lernziele für den Workshop mit.
- Ermutigen Sie das Publikum, sich zu beteiligen und ihre Erfahrungen zu teilen

Teil 1: Die Web Accessibility Directive (10min)

- Stellen Sie die Notwendigkeit digitaler Barrierefreiheit dar.
- Geben Sie einen Überblick über die WAD und seine Anforderungen an Webseiten und mobile Anwendungen öffentlicher Stellen.

- Erklären Sie den in der Richtlinie beschriebenen Feedback-Mechanismus und wie er genutzt werden kann, um Barrieren zu melden.

Teil 2: Umsetzbares Feedback (20min)

- Einführung des Konzepts des umsetzbaren Feedbacks und Erläuterung seiner Bedeutung im Kontext der Barrierefreiheit von Webseiten in Übereinstimmung mit der WAD.
- Zeigen Sie Beispiele für verschiedene Feedback-Kanäle und sprechen Sie darüber, wie sie den unterschiedlichen Bedürfnissen der Endnutzenden gerecht werden können.
- Diskutieren Sie die Meinung der Teilnehmenden zu diesen Feedback-Kanälen (pro/contra)
- Stellen Sie die Anforderungen und Komponenten von umsetzbarem Feedback vor.

Teil 3: Umsetzbares Feedback üben (40min):

- Erörtern Sie Barrieren einer (Beispiel-)Webseite und/oder mobilen Anwendung.
- Gruppenarbeit: Jede Gruppe übt, Feedback zu geben.
- Besprechen Sie anschließend die Gruppenarbeit.

Abschluss (10min):

- Fassen Sie die wichtigsten Punkte des Workshops zusammen, einschließlich der Anforderungen der WAD und die Grundsätze umsetzbaren Feedbacks.
- Stellen Sie zusätzliche Ressourcen für Teilnehmende zur Verfügung, die mehr über die Richtlinie und umsetzbares Feedback erfahren möchten.

Beispiel 2: Detaillierter Schulungskurs

Der Lehrplan und sein Inhalt können für einen detaillierten Schulungskurs verwendet werden (z. B. 8-15 Einheiten, 60-90 Minuten pro Einheit), der ein umfassendes Verständnis zu Feedback zur digitalen Barrierefreiheit vermitteln soll, wobei der Schwerpunkt gleichermaßen auf der theoretischen als auch der praktischen Wissensvermittlung liegt.

Einheit 1: Einführung

- Geben Sie den Teilnehmenden die Möglichkeit, ihre Erfahrungen und Bedürfnisse mitzuteilen.
- Teilen Sie die Tagesordnung und die Lernziele für die Schulung mit.
- Besprechen Sie Erwartungen, Wünsche, Bedürfnisse und Interessen.
- Evaluieren Sie das Wissen Ihrer Schulungsgruppe über digitale Barrierefreiheit und umsetzbarem Feedback sowie ihre Bedürfnisse in Bezug auf Barrierefreiheit.

Einheit 2: Digitale Barrierefreiheit – Überblick

- Stellen Sie die Notwendigkeit digitaler Barrierefreiheit dar.
- Verwenden Sie Beispiele für Barrieren aus der Praxis: Zeigen Sie den Teilnehmenden konkrete Beispiele auf Webseiten und diskutieren Sie ihre Erfahrungen und die Herausforderungen, mit denen sie konfrontiert sind.

Einheit 3: Spezifische Bedürfnisse von Nutzenden

- Geben Sie den Kursteilnehmenden Zeit, Webseiten und mobile Anwendungen auszuprobieren. Diskutieren Sie die von Kursteilnehmenden gefundenen Barrieren und wie sie sich auf die unterschiedlichen Bedürfnisse der Nutzenden beziehen.
- Weisen Sie die Teilnehmendengruppe an, Präsentationen über Lebenssituationen und Erfahrungen mit unzureichender Barrierefreiheit vorzubereiten.
- Diskutieren Sie Bedürfnisse der Barrierefreiheit im Zusammenhang mit verschiedenen Behinderungen.

Einheit 4: Die Web Accessibility Directive

- Geben Sie einen Überblick über die WAD und die Anforderungen an Webseiten und mobile Anwendungen öffentlicher Stellen.
- Erklären Sie den Feedback-Mechanismus und wie er genutzt werden kann, um Barrieren zu melden.
- Präsentieren Sie den Kursteilnehmenden Beispiele aus der Praxis zu nationalen/regionalen Anpassungen des Feedback-Mechanismus.

Einheit 5: Feedback von Nutzenden

- Evaluieren Sie das Wissen, die Erfahrungen und die Meinungen Ihrer Teilnehmenden zum Feedback.
- Diskutieren Sie die Bedeutung der Partizipation von Endnutzenden.
- Reflektieren Sie gemeinsam mit den Kursteilnehmenden, wie Feedback zu positiven Veränderungen und besseren Ergebnissen führen kann. Unterstützen Sie Ihre Schulung mit Beispielen aus der Praxis.

Einheit 6: Feedback zur Barrierefreiheit: Herausforderungen und Lösungen

- Präsentieren und diskutieren Sie die Herausforderungen im Kontext Feedback zur Barrierefreiheit.
- Teilen Sie die Gruppe in Paare/Kleingruppen auf und weisen Sie jeder Gruppe eine Herausforderung zu.
- Jede Gruppe bereitet eine Präsentation vor, wie diese Herausforderung bewältigt werden kann.

Einheit 7: Feedback-Mechanismus – Vertiefung

- Geben Sie einen Überblick über die verschiedenen Arten von Feedback-Mechanismen und wie sie sich auf die verschiedenen Bedürfnisse der Nutzenden beziehen.
- Weisen Sie die Teilnehmenden an, Präsentationen über verschiedene Feedback-Mechanismen vorzubereiten und dabei zu berücksichtigen, wie diese den Bedürfnissen der Nutzenden entsprechen können.
- Diskutieren Sie unterschiedliche Meinungen zu diesen Feedback-Kanälen (pro/contra).

- Präsentieren und diskutieren Sie 'best practices'.

Einheit 8: Umsetzbares Feedback geben

- Einführung des Konzepts des umsetzbaren Feedbacks und Erläuterung seiner Bedeutung im Kontext digitaler Barrierefreiheit in Übereinstimmung mit der WAD.
- Präsentieren und erklären Sie die Komponenten umsetzbaren Feedbacks.
- Präsentieren Sie Präferenzen umsetzbaren Feedbacks (z. B. Stil).
- Zeigen Sie, wie umsetzbares Feedback gegeben wird.
- Geben Sie einen Überblick über die Follow-up Möglichkeiten und das Durchsetzungsverfahren.

Einheit 9: Umsetzbares Feedback üben

- Üben Sie mit den Teilnehmenden, Feedback zu Barrieren auf echten Webseiten öffentlicher Stellen (und evtl. auf mobilen Anwendungen) zu geben.
- Führen Sie anschließend Gruppendiskussionen durch und geben Sie den Teilnehmenden Feedback.
- Die Teilnehmenden finalisieren und senden das Feedback an die öffentliche Stelle. Wenn es die Kursplanung und Zeit erlaubt, diskutieren Sie die Antwort der öffentlichen Stelle irgendwann während des Kurses.

Einheit 10: Zusammenfassung und Abschluss

- Fassen Sie die wichtigsten Punkte der Schulung, einschließlich der Notwendigkeit digitaler Barrierefreiheit, der Anforderungen der WAD und der Grundsätze umsetzbaren Feedbacks zusammen.
- Stellen Sie zusätzliche Ressourcen für Teilnehmende zur Verfügung, die mehr über die Richtlinie und umsetzbares Feedback erfahren möchten.

Inhaltsübersicht

Der Lehrplan ist in drei Module unterteilt, die das grundlegende Wissen über umsetzbares Feedback zur Barrierefreiheit von Webseiten öffentlicher Stellen im Kontext der WAD vermitteln. Diese Module sind so konzipiert, dass sie flexibel eingesetzt werden können, um eine Anpassung an ein breites Spektrum von Endnutzenden zu ermöglichen.

Modul 1: Digitale Barrierefreiheit → Seite 13

- Übersicht → Seite 14
- Die Web Accessibility Directive → Seite 17

Modul 1 enthält Materialien zur Unterstützung der Schulung zur digitalen Barrierefreiheit. Dieser Abschnitt konzentriert sich auf das Wissen über digitale Barrierefreiheit sowie auf die Diskussion der Umsetzung der WAD. Dieses Wissen ist nützlich und kann die Kommunikation mit Betreibenden von Webseiten erleichtern, jedoch hat umsetzbares Feedback zu Barrieren mit der gelebten Nutzendenerfahrung zu tun und nicht mit dem Fachwissen über digitale Barrierefreiheit. Endnutzende sollten in der Lage sein, auch ohne Kenntnisse über digitale Barrierefreiheit umsetzbares Feedback zu geben. Dieses Modul ist nur relevant, wenn das Thema für die Teilnehmenden neu ist oder um sicherzustellen, dass die Gruppe ein ähnliches Verständnis für das Thema hat.

Modul 2: Feedback verstehen → Seite 21

- Die Bedeutung von Nutzendenfeedback → Seite 22
- Diskussion über Feedback zur Barrierefreiheit → Seite 23
- Feedback-Mechanismus: Kanal und Standort → Seite 25

Modul 2 befasst sich mit der Bedeutung von Nutzendenfeedback, wobei der Schwerpunkt auf den Herausforderungen liegt, die sich bei der Meldung von Barrieren oder der Anforderung von Informationen in einem alternativen Format ergeben, sowie auf dem Kennenlernen unterschiedlicher Feedbackkanäle.

Modul 3: Umsetzbares Feedback → Seite 30

- Was bedeutet umsetzbares Feedback → Seite 31
- Grundlegendes und detaillierteres Feedback → Seite 33
- Follow-up-Prozess → Seite 35

Modul 3 bietet einen Überblick über die notwendigen Informationen zu umsetzbarem Feedback. Dieses Modul konzentriert sich auf die Erklärung der Aspekte, die für umsetzbares Feedback erforderlich sind sowie auf die Beschreibung der Barrieren, mit denen Nutzende konfrontiert sind.

Jedes Modul enthält die folgenden Komponenten:

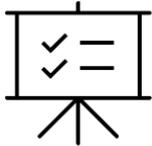
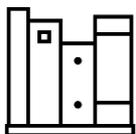
 Erwartbare Lernergebnisse¹	 Lerneinheiten, empfohlene Inhalte und Evaluation
 Empfohlene Lehrmethoden	 Relevante Ressourcen

Abbildung 1. Komponenten

¹ Die erwartbaren Lernergebnisse beziehen sich auf den [Europäischen Qualifikationsrahmen \(EQR\)](#)

Modul 1: Digitale Barrierefreiheit

“Die Barrierefreiheit im Internets ermöglicht es jedem, auch Menschen mit Behinderungen, das Internet wahrzunehmen, zu verstehen, zu navigieren und mit ihm zu interagieren” ([Digitale Barrierefreiheit, Europäische Kommission](#))

Das Internet ist heute in vielen Lebensbereichen eine immer wichtiger werdende Ressource. Deshalb ist es notwendig, dass es so gestaltet ist, dass es für alle Menschen nutzbar ist. Digitale Barrierefreiheit bedeutet, dass Webinhalte und -funktionen ordnungsgemäß programmiert, gestaltet und veröffentlicht werden, damit Menschen mit Behinderungen sie nutzen können.

Die WAD ist seit 2016 in Kraft und wurde mit dem Ziel verabschiedet, die Anforderungen an die Barrierefreiheit in der EU zu harmonisieren, den Binnenmarkt zu unterstützen sowie einen besseren Zugang zu Webseiten und mobilen Anwendungen öffentlicher Stellen für Menschen mit Behinderungen zu gewährleisten. Die Richtlinie war Teil der Arbeit der Europäischen Kommission zum Aufbau einer sozialen und inklusiven "Union der Gleichheit". An der Durchsetzung der WAD sind drei Gruppen von Akteur:innen beteiligt:



Öffentliche Stellen: müssen für jede Webseite und jede mobile Anwendung eine **Erklärung zur Barrierefreiheit** veröffentlichen und regelmäßig aktualisieren. Dies schließt einen **Feedback-Mechanismus** ein.



Endnutzende: haben **das Recht, Feedback zu geben**, um auf Barrieren hinzuweisen oder Inhalte, die nicht zugänglich sind, in einem alternativen Format anzufordern.



Mitgliedsstaaten: müssen **die Barrierefreiheit** von Webseiten öffentlicher Stellen **regelmäßig überwachen** und der Europäischen Kommission **die Ergebnisse mitteilen**.

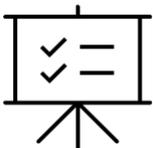
Voraussetzungen

- **Teilnehmende:** sollten Erfahrung mit der Nutzung des Internets haben.
- **Kursleiter:innen:** sollten über fundierte Kenntnisse zur WAD sowie zu Konzepten und der Terminologie digitaler Barrierefreiheit verfügen und verstehen, wie Menschen mit Behinderungen das Internet nutzen.



Erwartbare Lernergebnisse

Wissen	Fertigkeiten	Autonomie
Die Teilnehmenden verstehen, was digitale Barrierefreiheit für verschiedene Nutzendengruppen bedeutet.	Die Teilnehmenden sind in der Lage, Barrieren zu erkennen, die sie bei der Nutzung von Webseiten und mobilen Anwendungen wahrnehmen.	Die Teilnehmenden sind befähigt und motiviert, in Fragen der Barrierefreiheit aktiv zu werden.



Lerneinheiten, empfohlene Inhalte und Evaluation

Übersicht

Um Menschen mit Behinderungen "ein unabhängige Lebensführung und die volle Teilhabe in allen Lebensbereichen" zu ermöglichen, muss nach der UN-BRK der gleichberechtigte Zugang zur physischen Umwelt, zu Transportmitteln, zu Information und Kommunikation, einschließlich Informations- und Kommunikationstechnologien und -systemen, sowie

zu anderen Einrichtungen und Diensten, die der Öffentlichkeit zur Verfügung stehen oder für sie bereitgestellt werden, gewährleistet werden ([UN-BRK Artikel 9: Barrierefreiheit, PDF, 282 KB](#)). Daher ist die Barrierefreiheit von Informations- und Kommunikationstechnologien, einschließlich der digitalen Barrierefreiheit, nicht nur eine Frage technischer Standards, der Struktur und des Designs des Internets, sondern ein Recht für Menschen mit Behinderungen auf einen gleichberechtigten Zugang zu Informationen und Dienstleistungen.

Digitale Barrierefreiheit bedeutet, dass Webseiten und mobile Anwendungen barrierefrei sein müssen, um einen gleichberechtigten Zugang für Menschen mit Behinderungen zu gewährleisten ([Digitale Barrierefreiheit, Europäische Kommission](#)). Der Begriff umfasst alle Eigenschaften, die sich auf den Zugang zum Internet auswirken. Menschen im Allgemeinen haben vielfältige und individuelle Bedürfnisse, und auch Menschen mit Behinderungen haben eine Vielzahl individueller Bedürfnisse, von denen viele durch den Einsatz barrierefreier Lösungen erfüllt werden können.

Um das breite Spektrum der Nutzendenbedürfnisse besser zu verstehen, ist es hilfreich, sie hinsichtlich ihrer Fähigkeiten zu gruppieren. Im Folgenden ist eine angepasste Übersicht unter Berücksichtigung der Grundsätze der Barrierefreiheit der Europäischen Norm EN 301 549 und der [Web Content Accessibility Guidelines 2.1 \(englisch\)](#) zu finden:

→ Visuell

- Verwendung ohne Sehvermögen
- Verwendung bei eingeschränktem Sehvermögen
- Farbsehstörungen

→ Auditiv

- Verwendung ohne Hörfähigkeit
- Verwendung bei eingeschränktem Hörvermögen

→ Körperlich/Motorisch

- Verwendung mit eingeschränkter Manipulation oder Kraft
- Nutzung mit begrenzter Reichweite

→ Verwendung ohne Sprach- und Sprechfähigkeit

→ Verwendung bei eingeschränkter Kognition

→ Minimierung lichtempfindlicher Anfallsauslöser

Darüber hinaus können auch andere Faktoren die Bedürfnisse von Nutzenden beeinflussen: z. B. das verwendete Gerät, die Umgebung, in der die Interaktion stattfindet, eingebaute oder clientbasierte Unterstützungstechnologie, usw.

Barrierefreiheitsanforderungen tragen dazu bei, zugängliche Lösungen bereitzustellen und sicherzustellen, dass die Schnittstelle keine Gruppen von Nutzenden ausschließt. Das Ziel der digitalen Barrierefreiheit ist es also, dass alle Menschen das Internet wahrnehmen, verstehen, navigieren und damit interagieren können und einen Beitrag zum Web leisten. Zusammenfassend kommt Barrierefreiheit allen Menschen zugute.

Empfohlene Inhalte

- **Definition von digitaler Barrierefreiheit**
 - Vorteile digitaler Barrierefreiheit
 - Häufige Probleme mit der Barrierefreiheit
- **Unterschiedliche Zielgruppen und die große Bandbreite individueller Anforderungen an die Barrierefreiheit**
- **Andere Faktoren, die die Bedürfnisse der Nutzenden an die Barrierefreiheit beeinflussen**

Evaluation

- Die Bedeutung der grundlegenden Web- und App-Terminologie verstehen.
- In der Lage sein, die grundlegenden Konzepte zu Problemen mit der digitalen Barrierefreiheit aus der Sicht des Endnutzenden zu beschreiben.
- Erläuterung der grundlegenden Konzepte der digitalen Barrierefreiheit aus der Sicht des Endnutzenden.
- Identifizierung allgemeiner Probleme der digitalen Barrierefreiheit im Hinblick auf die verschiedenen Bedürfnisse der Nutzenden.

Die Web Accessibility Directive

Das Ziel der WAD ist es, die Webseiten öffentlicher Stellen barrierefreier zu gestalten und die unterschiedlichen Standards innerhalb der EU zu harmonisieren. Dabei soll den EU-Bürger:innen, insbesondere denjenigen mit einer Behinderung, der Zugang zu öffentlichen Dienstleistungen erleichtert und der Binnenmarkt unterstützt werden.

Die EU-Mitgliedsstaaten müssen sicherstellen, dass Webseiten und mobile Anwendungen öffentlicher Stellen barrierefrei sind, indem diese wahrnehmbar, bedienbar, verständlich und robust gestaltet sind. Für einige Inhaltstypen listet die Richtlinie auf, was abgedeckt ist. Dazu gehören zum Beispiel voraufgezeichnete "zeitbasierte" Medien (d. h. Audio, Video und Animationen, die auf Webseiten und in mobilen Anwendungen eingebettet und nicht live sind) sowie PDFs und andere Dokumente.

Die Richtlinie ist seit Dezember 2016 in Kraft und wurde im September 2018 von allen Mitgliedstaaten in nationales Recht umgesetzt. Seit 2020 sollen alle Aspekte der Richtlinie in allen EU-Mitgliedstaaten gelten. Bei der WAD handelt es sich um eine Richtlinie zur Mindestharmonisierung, was bedeutet, dass die EU-Mitgliedstaaten über die Mindestanforderungen hinausgehen, sie aber nicht verringern können. Außerdem können sie den Kreis der von dem Gesetz betroffenen Organisationen erweitern. Einige Länder, wie Deutschland und Finnland, haben sich dafür entschieden, über die Mindestanforderungen hinauszugehen, und es ist sinnvoll zu erläutern, was die nationalen Rechtsvorschriften abdecken (z. B. fallen in einigen Ländern/Regionen die gesamten Webseiten von Schulen in den Geltungsbereich, während in anderen nur Teile davon betroffen sind, einige Rechtsvorschriften gelten auch für die Webseiten von Versorgungsunternehmen usw.).

Zusätzlich zur Einhaltung der Anforderungen an die Barrierefreiheit müssen öffentliche Stellen eine detaillierte, umfassende und eindeutige **Erklärung zur Barrierefreiheit** veröffentlichen, in der dargestellt wird, wie ihre Webseiten und mobilen Anwendungen mit dieser Richtlinie übereinstimmen. Dies beinhaltet:

- ➔ eine Erklärung für jedes nicht-barrierefreie Element und Informationen über barrierefreie Alternativen.
- ➔ eine Beschreibung, wie Nutzende einen Verstoß gegen diese Richtlinie melden oder Informationen anfordern können, die nicht in den Anwendungsbereich der Richtlinie fallen.
- ➔ einen Link zu einem Beschwerdemechanismus, der genutzt werden kann, wenn die Antwort unzureichend ist.

Empfohlene Inhalte

- **Hintergrund**
 - Erleichterter Zugang zu öffentlichen Dienstleistungen für EU-Bürger:innen
 - Beteiligung von Endnutzenden
- **Anwendungsbereich und Umfang**
 - Barrierefreiheitsmindestanforderungen
 - Die drei Säulen der Durchsetzung
 - Relevante lokale/regionale Umsetzung und Bedingungen für die Schulungsgruppe

Evaluation

- ➔ Beschreibung des Anwendungsbereichs und des Umfangs der WAD.
- ➔ Identifizierung der spezifischen lokalen Bedingungen.



Empfohlene Lehrmethoden

Der folgende Abschnitt enthält Hinweise für methodische Ansätze für den Einsatz des vorgestellten Moduls und der Lerneinheiten:

Offene Diskussion und Selbstreflexion:

- Was wissen Sie über Barrierefreiheit?
- Was fällt Ihnen ein, wenn Sie das Wort Barrierefreiheit hören?
- Warum ist Barrierefreiheit wichtig?
- Allgemeine Nutzendenbedürfnisse und Barrieren diskutieren.

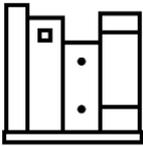
- Persönliche Erfahrungen mit Barrieren reflektieren.
- Den Einfluss anderer Faktoren erörtern (z. B. von assistiven Technologien).

Teilnehmende mit der WAD vertraut machen:

- Den Teilnehmenden einen umfassenden Überblick über die WAD geben.
- Den Zweck, Anwendungsbereich, die Verpflichtungen, die den öffentlichen Stellen auferlegt werden, und die Rechte der Nutzenden erklären.

Praktische Sitzung:

- Beispiele für Barrieren besprechen, die durch nicht-barrierefreie Inhalte/Gestaltung/Technologie entstehen.
- Beispiele für barrierefreie Webseiten und Apps öffentlicher Stellen präsentieren.



Relevante Ressourcen

Der folgende Abschnitt enthält Beispiele für relevante Quellen (verfügbar auf Englisch), die bei der Entwicklung von Kursmaterialien verwendet werden können:

Einführung in die digitale Barrierefreiheit

- [Introduction to Web Accessibility and W3C Standards \(Video; WAI\)](#)
- [Overview on Accessibility, Usability and Inclusion \(WAI\)](#)

Nutzende und digitale Barrierefreiheit

- [Web Accessibility Perspective Videos: Explore the Impact and Benefits for Everyone \(WAI\)](#)
- [Diverse Abilities and Barriers \(WAI\)](#)

Inhalt der Web Accessibility Directive

- ▶▶ [Toolkit on the directive on accessibility of the websites and mobile applications of public sector bodies \(European Disability Forum, PDF, 682 KB\)](#)
- ▶▶ [Web Accessibility Directive - FAQ \(WAI-CooP project\)](#)

Hintergrundinformationen zu der Web Accessibility Directive

- ▶▶ [Conclusion of the review of the WAD by the European Commission \(European Disability Forum\)](#)
- ▶▶ [WAD – Standards and harmonisation \(European Commission\)](#)
- ▶▶ [Member States' bodies in charge of monitoring the Web Accessibility Directive \(European Commission\)](#)
- ▶▶ [National transposition measures communicated by the Member States concerning the WAD](#)

Modul 2: Feedback verstehen

Die WAD konzentriert sich auf die Barrierefreiheit von öffentlichen Stellen innerhalb der EU. Eine der wichtigsten Komponenten der WAD ist die Verpflichtung, einen Feedback-Mechanismus auf den Webseiten öffentlicher Stellen zu integrieren, damit Nutzende Barrieren melden oder weitere Informationen über nicht barrierefreie Inhalte anfordern können.

Bei der Erstellung und Pflege von Webseiten kann Feedback in vielen verschiedenen Formen und über unterschiedliche Eingabekanäle erfolgen. Feedback von Nutzenden ist eine Möglichkeit, Bedürfnisse zu verstehen und hilft dabei, die Barrierefreiheit einer Webseite zu optimieren, was einen wesentlichen Bestandteil einer positiven Nutzererfahrung darstellt.

Für die meisten Nutzenden lässt sich der Feedback-Prozess in vier Schritten zusammenfassen:

1. Identifizierung der Barriere(n).
2. Informationen über den Feedback-Mechanismus in der Erklärung zur Barrierefreiheit finden.
3. Den geeigneten Feedbackkanal für die Bedürfnisse des Nutzenden ermitteln.
4. Die Barriere melden.

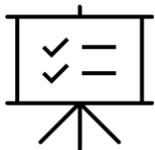
Voraussetzungen

- **Teilnehmende:** sollten Erfahrung mit der Nutzung des Internets haben.
- **Kursleiter:innen:** sollten ein gutes Verständnis der WAD haben, Fachwissen über digitale Barrierefreiheit und Inklusion, Wissen über Feedback im Allgemeinen und über Feedback-Mechanismen sowie Erfahrungen in der Arbeit mit Menschen mit unterschiedlichen Behinderungen.



Erwartbare Lernergebnisse

Wissen	Fertigkeiten	Autonomie
Die Teilnehmenden kennen die Vorteile und den Wert von Feedback.	Die Teilnehmenden sind in der Lage, die wichtigsten von ihnen wahrgenommenen Barrieren und mögliche Methoden/Konzepte für das Geben und Empfangen von Feedback zu reflektieren.	Die Teilnehmenden sind befähigt und motiviert, Feedback-Kanäle zu finden und zu nutzen, um Barrieren zu melden.



Einheiten, vorgeschlagene Inhalte und Bewertung

Die Bedeutung von Nutzendenfeedback

Die Einbeziehung von Endnutzenden ist ein zentraler Aspekt für die erfolgreiche Umsetzung der WAD. Da öffentliche Stellen dazu verpflichtet sind, auf ihren Webseiten einen Feedback-Mechanismus einzurichten, gewährleistet die WAD das Recht auf Feedback zur Barrierefreiheit. Wird das Feedback umgesetzt, dann wird gleichzeitig das Recht auf Zugang zu Informationen und öffentlichen Dienstleistungen verbessert.

Die Förderung von Nutzendenfeedback zur digitalen Barrierefreiheit von Webseiten öffentlicher Stellen kann dazu beitragen, die Betreiber:innen der Webseiten bei der Optimierung der Barrierefreiheit (und der Einhaltung der Richtlinie) zu unterstützen und zu verstehen, welche Bedürfnisse der Nutzenden nicht erfüllt sind. Im besten Fall hilft das

Feedback bei der Ermittlung und Priorisierung von Bereichen, in denen es Verbesserungen bedarf. Darüber hinaus kann Feedback, das zur Verbesserung der Barrierefreiheit von Webseiten beiträgt, auch die Nutzererfahrung anderer Endnutzenden verbessern.

Empfohlene Inhalte

- **Die Verantwortung öffentlicher Stellen**
- **Funktionen und Merkmale von Feedback**
 - Digitale Teilhabe
 - Feedback als Recht, um auf Bedürfnisse von Nutzenden aufmerksam zu machen
 - Feedback als Form des Dialogs
- **Feedback-Wert**
 - Der Wert von Feedback für den Nutzenden (direkt)
 - Der Wert von Feedback für andere Menschen (indirekt)
 - Der Wert von Feedback für öffentliche Stellen

Evaluation

- ➔ Verstehen, wie Feedback die Bedürfnisse der Nutzenden hervorheben kann.
- ➔ Die Verpflichtungen öffentlicher Stellen in Bezug auf die Barrierefreiheit erklären.
- ➔ Die Bedeutung und den Wert von Feedback für die verschiedenen beteiligten Akteure beschreiben.

Diskussion über Feedback zur Barrierefreiheit: Herausforderungen und Lösungen

Die Meldung von Barrieren kann sich in mehrfacher Hinsicht auf die Beseitigung von Barrieren auf Webseiten öffentlichen Stellen auswirken. Nutzende können drei wesentliche Bedingungen von der öffentlichen Stelle erwarten:

1. Die Erklärung zur Barrierefreiheit und der Feedback-Mechanismus sollten leicht auffindbar sein. Zumindest sollte ein Link zur Erklärung der Barrierefreiheit auf der Startseite der Website platziert werden und auf jeder weiteren Webseite verfügbar sein.

2. Die Erklärung zur Barrierefreiheit muss den Feedback-Mechanismus beschreiben und einen Link hierzu bereitstellen.
3. Die Erklärung zur Barrierefreiheit und der Feedback-Mechanismus selbst müssen barrierefrei sein. Das bedeutet auch, dass verschiedene Feedback-Kanäle bereitgestellt werden sollten, um den unterschiedlichen Bedürfnissen der Nutzenden gerecht zu werden.

Es gibt verschiedene Arten von Herausforderungen im Feedbackprozess – insbesondere, wenn die oben genannten Bedingungen nicht ausreichend berücksichtigt werden. Diese Lerneinheit konzentriert sich auf die Erörterung dieser Herausforderungen und möglicher Lösungen.

Zu den Herausforderungen gehören:

- ➔ der Nutzende ist nicht über den Feedback-Mechanismus oder sein Recht auf Feedback informiert,
- ➔ der Nutzende kann den Feedback-Mechanismus nicht finden,
- ➔ der Feedback-Mechanismus ist schwer zu nutzen,
- ➔ der Nutzende weiß nicht, wie er Feedback geben kann,
- ➔ der Nutzende ist sich mit seinem Wissen über Barrierefreiheit unsicher und weiß nicht ob das Problem gegen eine gesetzliche Vorschrift verstößt,
- ➔ der Nutzende ist nicht motiviert, Feedback zu geben.

Einzelheiten zu diesen Herausforderungen und Vorschläge, wie Nutzende dies handhaben kann, sind im [Methodological Toolkit \(Englisch\)](#) zu finden.

Empfohlene Inhalte

- **Bewusstsein und Auffindbarkeit**
 - Das Recht auf Feedback und wie es ausgeübt werden kann.
 - Wie findet man die Feedback-Kanäle?
 - Was kann der Nutzende von den öffentlichen Stellen erwarten?
 - Wie können Interessengruppen und Stakeholder ein Bewusstsein für die Problematik schaffen und die Menge an Feedback erhöhen?
- **Komplexität**
 - Wie kann man die Hemmschwelle aufgrund der Komplexität des Feedback-Mechanismus überwinden?
 - Was sind einfache und bequeme Wege für verschiedene Endnutzende, um Feedback zu geben?
- **Wissen und Selbstvertrauen**
 - Wie viel müssen Nutzende wissen, wenn sie Feedback geben?
 - Wie können technische Details berücksichtigt werden?
- **Motivation**
 - Welche Aspekte könnten die Motivation beeinflussen?
 - Wie kann man frühere negative Erfahrungen bei der Kontaktaufnahme mit Behörden usw. überwinden?

Evaluation

- ➔ Verschiedene Herausforderungen in Bezug auf Feedback zur Barrierefreiheit beschreiben
- ➔ Erläutern, wie man diese Herausforderungen bewältigen kann

Feedback-Mechanismus: Kanal und Standort

Die Nutzenden sollten in der Lage sein, die Erklärung zur Barrierefreiheit und eine Kontaktoption in der Erklärung zur Barrierefreiheit auf Webseiten zu finden, die möglicherweise anders strukturiert sind. Die Erklärung zur Barrierefreiheit ist in der Regel am unteren Ende einer Webseite zu finden. Bei mobilen Apps wird die Erklärung entweder auf der Download-Seite der App oder auf der Website der öffentlichen Stelle veröffentlicht.

Da es keine genauen Spezifikationen für die Implementierung des Mechanismus gibt, sind unterschiedliche Ansätze für die Implementierung des Feedback-Mechanismus und für den Eingang und die Verarbeitung des Feedbacks vorhanden. Es ist wichtig, die verschiedenen Ansätze zu verstehen und zu erörtern, warum Endnutzende Probleme haben könnten, sie zu finden oder zu nutzen.

Die Teilnehmenden müssen sich auch der Möglichkeit bewusst sein, einen allgemeinen Kommunikationskanal zu nutzen, der nicht zwingend für das Feedback zur Barrierefreiheit bestimmt ist. Dies kann notwendig sein, wenn es keinen spezifischen Feedback-Mechanismus zur Barrierefreiheit gibt, dieser schwer zu finden oder nicht barrierefrei ist oder nicht den spezifischen Bedürfnissen der Nutzenden entspricht.

Für Nutzende, die ein schriftliches Feedback abgeben möchten:

- Der Feedbackkanal kann **in Form eines Formulars** bereitgestellt werden. Feedback-Formulare können hinsichtlich ihrer **Struktur, Komplexität** und **weiterer Aspekte** sehr unterschiedlich sein.
- Andere Möglichkeiten für schriftliches Feedback sind zum Beispiel Formate wie **E-Mail** oder ein **schriftlicher Live-Chat**.

Für Nutzende, die Sprachkommunikation bevorzugen:

- Telefon
- Sprach-/Videonachricht
- Live-Videochat

Andere relevante Faktoren, die für alle Feedbackkanäle berücksichtigt werden müssen:

- Allgemeines System für jegliches Feedback oder System zur Meldung von Barrieren.
- Umfang der Anleitung durch den Mechanismus.
- Möglichkeit des Zugangs auf der Webseite.
- Kommunikationsstil und Reaktion.

Darüber hinaus könnte die Schulungsgruppe weitere Faktoren ermitteln, die von Bedeutung sind.

Alle Feedback-Kanäle, ihre Kombinationen und verschiedene Faktoren haben Vor- und Nachteile für verschiedene Gruppen von Nutzenden sowie hinsichtlich der individuellen Bedürfnisse und Erwartungen von Nutzenden.

Empfohlene Inhalte

- **Feedback-Kanäle**
 - Wie können Nutzende den Feedback-Mechanismus oder alternative Feedback-Möglichkeiten finden?
 - Schriftliche Feedback-Kanäle
 - Kanäle für die Sprachkommunikation
 - Andere Kanäle (z. B. Video, Nutzung allgemeiner Feedback-Kanäle)
- **Andere relevante Faktoren (Struktur, Niveau der Beratung, usw.)**

Evaluation

- ➔ Erläutern, wie man Feedback-Mechanismen finden kann.
- ➔ Den Zusammenhang zwischen der Erklärung zur Barrierefreiheit und dem Feedback-Mechanismus erläutern.
- ➔ Die verschiedenen Feedback-Kanäle beschreiben.
- ➔ Vor- und Nachteile verschiedener Merkmale von Feedback-Mechanismen für unterschiedliche Gruppen von Endnutzenden reflektieren.



Empfohlene Lehrmethoden

Der folgende Abschnitt enthält Hinweise für methodische Ansätze für den Unterricht des vorgestellten Moduls und der Einheiten:

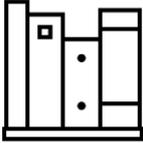
Offene Diskussion und Selbstreflexion:

- Was wissen Sie über „Feedback“?
- Was fällt Ihnen ein, wenn Sie das Wort „Feedback“ hören?
- Haben Sie positive/negative Erfahrungen mit dem Geben von Feedback gemacht?

- Was könnte ein mögliches Thema für Feedback im Kontext der digitalen Barrierefreiheit und der Bedürfnisse von Nutzenden sein?
- Wie können öffentliche Stellen das Feedback von Nutzenden verwenden und welche Hindernisse können öffentliche Stellen daran hindern, auf Feedback einzugehen?
- Diskutieren Sie die Bedeutung und die Formen der Beteiligung von Endnutzenden im Kontext digitaler Barrierefreiheit.
- Reflexion darüber anregen, wie Feedback positive Veränderungen bewirken kann und die Ergebnisse von Feedback verbessert werden können.
- Reflektieren Sie die präsentierten Herausforderungen, die sich im Feedbackprozess ergeben und wie diese überwunden werden können.

Praktische Sitzung:

- Besprechen Sie Beispiele aus der Praxis, in denen Feedback zu Verbesserungen geführt hat.
- Diskutieren Sie die Meinungen zu verschiedenen Feedback-Kanälen (Vor- und Nachteile für Endnutzende).



Relevante Ressourcen

Der folgende Abschnitt enthält Beispiele für relevante Quellen (verfügbar auf Englisch), die bei der Entwicklung von Kursmaterialien verwendet werden können:

Allgemeines:

- [Methodological Toolkit](#)
- [Interactive Repository](#)

Feedback:

- [Helping people with a learning disability to give feedback \(NHS England, PDF, 174 KB\)](#)
- [Helping people with a learning disability to give feedback \(Easy to Read Version; NHS England, PDF, 1961 KB\)](#)
- [Getting Feedback From Users to Improve Accessibility \(Bureau of Internet Accessibility\)](#)
- [Prioritising accessibility at Microsoft with feedback from people with disabilities \(Microsoft\)](#)

Die Bedeutung der Partizipation von Nutzenden am Beispiel von Anwendertestungen:

- [Involving Users in Web Accessibility Overview \(Video; WAI\)](#)
- [Involving Users in Web Projects for Better, Easier Accessibility \(WAI\)](#)
- [Involving Users in Evaluating Web Accessibility \(WAI\)](#)

Modul 3: Umsetzbares Feedback

Es gibt verschiedene Möglichkeiten, Barrieren zu beschreiben. Um sicherzustellen, dass das Feedback die Probleme so beschreibt, dass eine öffentliche Stelle effektiv darauf reagieren kann, ist es ratsam, das Feedback so zu übermitteln, dass die Identifizierung des Problems und die Behebung erleichtert werden.

Dieses Modul bietet eine Anleitung, wie man umsetzbares Feedback zu digitalen Barrieren geben kann.

Umsetzbar bedeutet in diesem Fall, dass das Feedback klar ist und die relevanten und notwendigen Informationen enthält, die dem Betreibenden einer Webseite helfen, die Barriere zu beheben. Wichtig ist auch, dass das Feedback in einem verständlichen und nachvollziehbaren Stil gegeben wird.

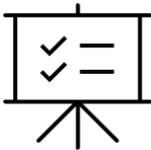
Voraussetzungen

- **Teilnehmende:** haben ein grundlegendes Verständnis für die Bedeutung von Nutzenden-Feedback und wissen, wie sie Feedback geben und welchen Kanal sie dafür nutzen.
- **Kursleiter:innen:** haben ein gutes Verständnis über die WAD, besitzen Fachwissen über digitale Barrierefreiheit und Inklusion, Kenntnisse über Barrierefreiheitsprinzipien und Feedback-Mechanismen sowie Erfahrungen in der Arbeit mit Menschen mit unterschiedlichen Behinderungen.



Erwartbare Lernergebnisse

Wissen	Fertigkeiten	Autonomie
Die Teilnehmenden kennen die wichtigsten Komponenten von umsetzbaren Feedback.	Die Teilnehmenden sind in der Lage, Barrieren in einer umsetzbaren Art und Weise zu melden.	Die Teilnehmenden werden befähigt und motiviert, Barrieren in einer umsetzbaren Art und Weise zu melden.



Lerneinheiten, empfohlene Inhalte und Evaluation

Inhalt umsetzbaren Feedbacks

Dieses Modul hilft zu verstehen, was umsetzbares Feedback bedeutet und was die wichtigsten Aspekte umsetzbaren Feedbacks sind. Die wichtigsten Komponenten sind:

- ➔ Was ist passiert und wann?
- ➔ Wo wurde das Problem gefunden?
- ➔ Inwiefern stellt das Problem ein Hindernis für den Nutzenden dar, und wird eine assistive Technologie verwendet?
- ➔ Was sind die technischen Aspekte (z. B. verwendetes System und/oder assistive Technologie)?

Wenn Nutzende in der Lage sind, sich prägnant auszudrücken, sollte dies auch bei der Beschreibung des Problems umgesetzt werden. Einen Überblick über den Inhalt von umsetzbarem Feedback finden Sie im [Methodological Toolkit \(Englisch\)](#).

Wenn der Feedback-Mechanismus es zulässt, kann der Nutzende bei der Abgabe seines Feedbacks anonym bleiben. Die Teilnehmenden sollten darauf aufmerksam gemacht werden, dass dies jedoch den Dialog zwischen dem Nutzenden und der öffentlichen Stelle einschränkt. Es kann zu Einschränkungen bei der Weiterverfolgung führen (z. B. wenn die öffentliche Stelle den Nutzenden um weitere Details bittet oder ihn über die Lösung des Problems informieren möchte). Dies kann den Nutzenden auch daran hindern, sein Recht auf Beschwerde bei einer Aufsichtsbehörde wahrzunehmen.

Bei der Verwendung eines allgemeinen Kanals müssen die Nutzenden ihr Feedback möglicherweise anpassen, indem sie beispielsweise erklären, dass es sich um Feedback zur Barrierefreiheit handelt.

Für einige Nutzende kann es sinnvoll sein, individuelle Feedback-Vorlagen mit praktischen Leitlinien oder unterstützenden Unterlagen für umsetzbares Feedback zu erstellen. Solche unterstützenden Materialien können zum Beispiel Nutzenden mit kognitiven Beeinträchtigungen helfen, einen weniger aufwändigen und zeitsparenden Feedback-Prozess zu ermöglichen; Personen, die von Geburt an taub sind, einen einfachen Zugang zu adäquater Terminologie bieten oder Nutzenden von assistiver Technologie helfen, Informationen über die von ihnen verwendete Technologie auszufüllen. Diese Leitfäden sollten von den Teilnehmenden oder gemeinsam mit der Kursleitung erstellt werden, damit spezifische Fähigkeiten, Bedürfnisse und Vorlieben berücksichtigt werden.

Eine Vorlage kann zum Beispiel die wichtigen Schritte des Feedbackgebens zusammenfassen (z. B. wo der Feedback-Mechanismus zu finden ist) und eine strukturierte Anleitung zu umsetzbarem Feedback geben (z. B. Feedback-Struktur, Beispielsätze, Folgeprozess, wichtige Ressourcen). Dies kann den Teilnehmenden auch dabei helfen, wichtige Informationen nach der Schulungssitzung zu wiederholen.

Empfohlene Inhalte

- **Inhalt umsetzbaren Feedbacks**
 - Informationen darüber, was, wo und wann passiert ist
 - Erläutern, wie die Probleme ein Hindernis darstellen
 - Informationen zu technischen Aspekten hinzufügen (z. B. Gerät, Betriebssystem, Browser, verwendete assistive Technologie)
- **Andere verwandte und relevante Aspekte**
 - Vor- und Nachteile von anonymem Feedback
 - Nutzung allgemeiner Feedback-Kanäle
- Erstellung von individuellem Unterstützungsmaterial (Feedback-Vorlagen, Leitlinien, Dokumentation usw.)

Evaluation

- ➔ Komponenten von umsetzbarem Feedback beschreiben.
- ➔ Verschiedene Aspekte reflektieren, die umsetzbares Feedback beeinflussen.

Grundlegendes und detaillierteres Feedback

Umsetzbares Feedback im Kontext digitaler Barrieren kann dazu beitragen, die allgemeine Benutzererfahrung für Menschen mit Behinderungen und alle anderen Nutzenden zu verbessern. Zusätzlich kann dies zu positiven Änderungen bei der Gestaltung und Entwicklung von Webseiten führen.

Um das Feedback so effektiv wie möglich zu gestalten, werden in dieser Lerneinheit die wesentlichen Elemente von Feedback sowie die Komponenten für detaillierteres Feedback, welches zusätzlich Kontext und bessere Verständlichkeit für die Betreibenden von Webseiten bietet, erläutert.

Darüber hinaus listet das [Interactive Repository \(Englisch\)](#) 'best practices' auf, die die öffentlichen Stellen nutzen können, um ihre Feedback-Mechanismen zu verbessern und so besseres Feedback zu erhalten. Die Auseinandersetzung mit diesen kann den Teilnehmenden helfen, Feedback-Mechanismen besser zu verstehen.

Feedback-Grundlagen

- Identifizierung der Barrierefreiheitsproblematik(en)
- Die Erklärung zur Barrierefreiheit für den Feedback-Mechanismus suchen und finden
 - Der Link zur Erklärung zur Barrierefreiheit befindet sich in der Regel am unteren Rand einer Webseite
 - Bei mobilen Anwendungen wird die Erklärung entweder auf der Download-Seite der Anwendung oder auf der Website der öffentlichen Einrichtung veröffentlicht
- Meldung digitaler Barrieren an die öffentliche Stelle
 - Bereitstellung spezifischer Details über das eigentliche Problem
 - Erklärung, wo das Problem auf der Webseite vorkommt
- Die öffentliche Einrichtung muss auf das Feedback reagieren
 - Erfolgt keine Antwort oder wird die digitale Barriere nicht aufgehoben, kann sich der Nutzende an eine so genannte Schlichtungsstelle wenden
 - Der Kontakt sollte in der Erklärung zur Barrierefreiheit auffindbar sein.

Ausführlicheres Feedback

Es gibt weitere Feedback-Aspekte, die Kenntnisse und Fähigkeiten erfordern können, die nicht allen Nutzenden zur Verfügung stehen, wie z. B.:

- Beispiele anführen, wie sich das Problem der Barrierefreiheit auf die Erfahrung der Nutzenden auf der Website auswirkt.
- Konkrete Empfehlungen zur Behebung der Barrierefreiheitsprobleme geben.
- Detaillierten Informationen zu technischen Aspekten ergänzen.
- Screenshots oder Bilder zur Veranschaulichung der Barriere hinzufügen.

Wenn Endnutzende über Fachwissen im Bereich der Barrierefreiheit verfügen, können darüber hinaus Informationen über die WAD und/oder nationale Rechtsvorschriften sowie Links zu zusätzlichen Ressourcen und Tools bereitgestellt werden, die der öffentlichen Stelle bei der Beseitigung der Barriere helfen können. Endnutzende können, wenn sie

dazu in der Lage sind, auch weiteres Feedback oder Unterstützung bei der Behebung der Barrierefreiheitsprobleme anbieten, und können der öffentlichen Stelle helfen, Probleme zu priorisieren.

Empfohlene Inhalte

- **Feedback-Grundlagen**
 - Der Feedback-Workflow
 - Identifizierung der wesentlichen Elemente von Feedback zur Barrierefreiheit
 - Wie man die wesentlichen Elemente in verschiedenen Kanälen verwendet
- **Ausführlicheres Feedback für Expert:innen**
 - Beispiele und spezifische Empfehlungen geben
 - Hinzufügen von detaillierten Informationen und Kontext

Evaluation

- ➔ Erläuterung und Beschreibung der wesentlichen Aspekte des Feedbackprozesses.
- ➔ Erläuterung und Beschreibung optionaler detaillierter Informationen bei der Abgabe von Feedback.

Follow-up-Prozess

Es ist wichtig zu beachten, dass die öffentliche Stelle verpflichtet ist, auf das Feedback zu antworten. Erhält der Nutzende innerhalb einer angemessenen Frist keine Antwort oder ist er mit der Antwort nicht zufrieden, kann er versuchen, die öffentliche Stelle erneut zu kontaktieren. Erhält der Nutzende keine Antwort oder wird die digitale Barriere nicht beseitigt, kann er auch eine Beschwerde einreichen. In einigen Mitgliedstaaten werden die Beschwerden von den Überwachungsstellen bearbeitet, in anderen von einer separaten Durchsetzungsstelle. Die Informationen über den Beschwerdemechanismus (Durchsetzungsverfahren) und die nationale Durchsetzungsstelle müssen in die Erklärung zur Barrierefreiheit aufgenommen werden.

Empfohlene Inhalte

▪ Follow-up-Prozess

- Die Verpflichtung der öffentlichen Stellen zur Antwort und der Frist
- Möglichkeiten zur Abstimmung mit der öffentlichen Stelle
- Das Recht, den Beschwerdemechanismus zu nutzen
- Ansätze für den Umgang mit unbefriedigenden Antworten von öffentlichen Stellen

Evaluation

→ Erläuterung des Follow-up-Prozesses.



Empfohlene Lehrmethoden

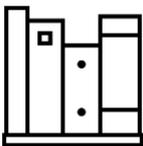
Der folgende Abschnitt enthält Hinweise für methodische Ansätze für den Unterricht des vorgestellten Moduls und der Einheiten:

Offene Diskussion und Selbstreflexion:

- Erörterung der wichtigsten Elemente und des Zwecks von umsetzbarem Feedback.
- Diskussionen mit den Teilnehmenden über den Wert von umsetzbarem Feedback führen.
- Diskutieren Sie verschiedene Ansätze für den Umgang mit unbefriedigenden Antworten.
- Beschreiben Sie Beispiele für Feedback, welches effektiv spezifische Probleme identifiziert, klare Verbesserungsvorschläge macht und sich auf die Umsetzung fokussiert.
- Diskutieren Sie Beispiele für Antworten von öffentlichen Stellen.

Praktische Anwendung:

- Diskutieren Sie umsetzbares Feedback auf der Grundlage bestehender Barrieren.
- Verwenden Sie beispielhafte Szenarien und Rollenspiele, bei denen die Teilnehmenden als “Endnutzende” Feedback geben und als “Betreibende einer Webseite” auf das Feedback reagieren können.
- Bereiten Sie Feedback zu bestehenden Barrieren vor, wenn möglich auf realen Webseiten/mobilen Anwendungen öffentlicher Stellen. Senden Sie das Feedback an die öffentliche Stelle, nachdem sie es diskutiert und finalisiert haben.
- Wenn es die Zeit erlaubt, dokumentieren und diskutieren Sie die Antwort (falls vorhanden) der öffentlichen Stelle.
- Entwickeln Sie Feedback-Vorlagen, um künftiges Feedback zu erleichtern.



Relevante Ressourcen

Der folgende Abschnitt enthält Beispiele für relevante Quellen (verfügbar auf Englisch), die bei der Entwicklung von Kursmaterialien verwendet werden können:

Allgemeines:

- [Methodological Toolkit](#)
- [Interactive Repository](#)

Feedback-Prozess:

- [Seven Keys to Effective Feedback \(Association for Supervision and Curriculum Development, PDF 1319 KB\)](#)
- [Delivering Actionable Feedback \(Association for Talent Development\)](#)
- [Contacting Organizations about Inaccessible Websites \(WAI\)](#)

Feedback-Mechanismus:

- ▶▶ [Make It Easy to Find Help and Give Feedback \(WAI\)](#)
- ▶▶ [How do you handle WCAG errors and feedback from external sources, such as users, clients, or regulators? \(LinkedIn Collaborative Article, 2023\)](#)
- ▶▶ [3 Key Components in Dealing With Accessibility Feedback \(EQUIDOX\)](#)

Follow-up-Prozess:

- ▶▶ [Member States' bodies in charge of monitoring the Web Accessibility Directive \(for escalating feedback to the enforcement bodies \(European Commission\)\)](#)

Beteiligte Organisationen



European Blind Union

Die EBU ist eine nichtstaatliche, gemeinnützige europäische Organisation, die 1984 gegründet wurde. Als eines der sechs regionalen Gremien der „World Blind Union“ vertritt sie die Interessen von 30 Millionen blinden und sehbehinderten Menschen auf europäischer Ebene. Die EBU hat sich zum Ziel gesetzt, die Interessen aller blinden und sehbehinderten Menschen in Europa zu schützen und zu fördern. Sie setzt sich damit für eine barrierefreie und inklusive Gesellschaft ein, in der blinde und sehbehinderte Menschen das gleiche Recht und die Möglichkeit haben, in vollem Umfang an allen Aspekten des sozialen, wirtschaftlichen, kulturellen und politischen Lebens teilzunehmen.



Funka

Funka wurde in den 1990er Jahren als gemeinsame, gemeinnützige Initiative aller Behindertenorganisationen in Schweden gegründet. Das Wissen, das Personal und die Technologie der Non-Profit-Organisation wurde im Jahr 2000 in ein privates Unternehmen umgewandelt. Heute ist Funka Marktführer auf dem Gebiet der Barrierefreiheit. Das Unternehmen weist dabei enge Beziehungen zu Endnutzerorganisationen auf, was ein einzigartiges Maß an Qualitätskontrolle gewährleistet.



SYNTHESIS Center for Research & Education

SYNTHESIS Center for Research and Education ist eine Pionierorganisation, die Projekte mit sozialer Wirkung initiiert und umsetzt, wobei der Schwerpunkt auf der sozialen Eingliederung und Integration von benachteiligten Menschen liegt. SYNTHESIS ist die führende Organisation in Zypern auf dem Gebiet des sozialen Unternehmertums und der sozialen Innovation.



Technische Universität Dortmund

Die TUD beteiligt sich an dem Projekt mit dem Fachbereich Rehabilitationstechnologie. Das Fachgebiet ist dabei Teil des Forschungsclusters "Technologie, Inklusion und Partizipation". Im Fokus der Forschung und Lehre stehen neue Technologien, Digitalisierungsprozesse, assistive Technologien und Barrierefreiheit sowie deren Einsatz zur Unterstützung von Menschen mit Behinderungen.