



**capito**

# Qualitätsstandard

für barrierefreie Information

Stand 2024



## Inhaltsverzeichnis

Einleitung.....	3
Der capito Qualitätsstandard .....	4
Die Gütesiegel von capito.....	5
Wann gibt es ein capito Gütesiegel? .....	6
Wer darf ein capito Gütesiegel vergeben? .....	6
Das Stufenmodell von capito .....	7
Die capito Regeln für die Zusammenarbeit mit Auftraggeberinnen und Auftraggebern.....	8
Für welche Zielgruppen gibt es Kriterien im capito Kriterienkatalog? .....	9
Welche Kriterien sind im capito Kriterienkatalog? .....	10
Wie sieht der Kriterienkatalog aus? .....	11
Mehr über barrierefreie Informationen .....	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 eine 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 Qualitätsstandard

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. In einem eigenen Leitfaden werden alle Kriterien erläutert. Im capito Qualitätsstandard sind alle Regeln für die Erstellung einer barrierefreien Information aufgeschrieben.

Der capito Qualitätsstandard wird jedes Jahr vom TÜV geprüft. TÜV ist eine Abkürzung für Technischer Überwachungsverein. Der TÜV prüft auch, ob die capito Partner\*innen die Regeln im capito Qualitätsstandard 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 Qualitätsstandards erstellt werden, erhalten ein capito Gütesiegel.**

## Die Gütesiegel von capito

Bei capito gibt es mehrere Gütesiegel:



### Das Gütesiegel für den capito Qualitätsstandard

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

### Die Gütesiegel

Sie bedeuten: Diese Information kann man leicht lesen und verstehen. Der capito Qualitätsstandard wurde eingehalten. Die capito Gütesiegel gibt es in 3 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 Leser\*innen, sich mit einem bestimmten Thema so zu beschäftigen, so dass die wichtigen 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 Alltagsleser\*innen auf. Sie vermeiden jedoch Fachbegriffe oder „Juristendeutsch“. Sie sind daher überall dort hilfreich, wo es darum geht, „Nicht-Fachleute“ zu informieren, oder wenn sichergestellt werden soll, dass die Mehrheit der Bevölkerung tatsächlich erreicht wird.

## Wann gibt es ein capito Gütesiegel?

- Die Zielgruppen für die Information werden festgelegt.
- Das passende Medium für die Zielgruppen wird ausgewählt.
- Die Auftraggebenden sind mit dem Inhalt der Information einverstanden.
- Es wird geprüft, ob in der Information alle Regeln des capito Kriterienkatalogs eingehalten wurden.
- In einer moderierten Prüfung wird kontrolliert, ob mindestens 3 Menschen aus der Zielgruppe die Information verstanden haben.
- Die Ergebnisse der Prüfung werden aufgeschrieben.
- Die Prüfer\*innen 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 Partner\*innen dürfen ein capito Gütesiegel vergeben.**

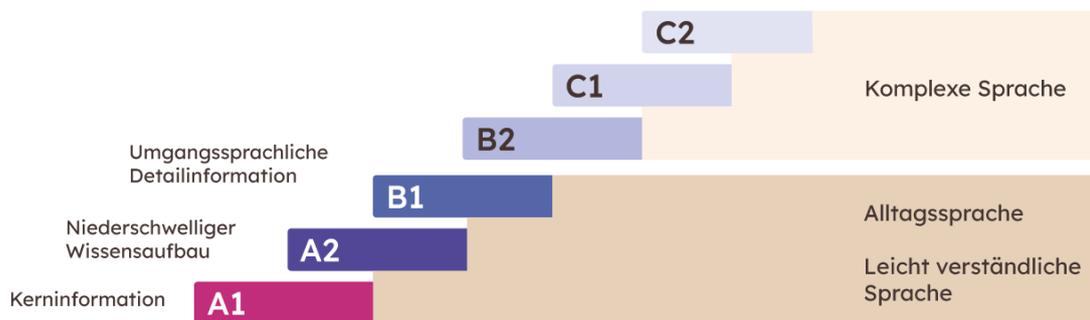
capito Partner\*innen haben gelernt, wie man Informationen barrierefrei macht. Sie kennen den capito Kriterienkatalog sehr gut. Sie haben bei capito eine Prüfung gemacht und diese bestanden. Dafür haben sie eine Bestätigung von capito. Sie halten den capito Qualitätsstandard ein und können das auch beweisen.

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

Für mehr Informationen besuchen Sie unsere Webseite und nehmen Sie Kontakt auf: <https://www.capito.eu/social-franchise>

## Das Stufenmodell von capito

Die Zielgruppen für Informationen sind oft sehr unterschiedlich. Man braucht deshalb unterschiedliche Sprachstufen – von ganz einfach und kurz bis fachlich und ausführlich. Deshalb gibt es das Stufenmodell von capito. Es bedeutet, dass man dieselbe Information auf mehreren Sprachstufen anbietet. So können alle sie verstehen und jeder Mensch kann selbst die passende Sprachstufe auswählen.



## Die capito Regeln für die Zusammenarbeit mit Auftraggebenden

Es gibt klare Regeln für die Zusammenarbeit von capito Partner\*innen mit ihren Auftraggebenden. Hier sind die wichtigsten:

- capito Partner\*innen machen mit ihren Auftraggebenden einen Zeitplan. Diesen Zeitplan halten beide Seiten ein.
- capito Partner\*innen halten sich an die Regeln für Datenschutz. Außerdem behalten sie alle geheimen Informationen für sich, die sie während ihrer Arbeit von ihren Auftraggebenden erhalten.
- Die Auftraggebenden bestimmen, worüber sie informieren wollen, und ob die Information richtig ist. Die capito Partner\*innen bemühen sich, solange zu arbeiten, bis die Information für die Auftraggebenden richtig ist.
- Wenn eine Information mit einem capito Gütesiegel ausgezeichnet wird, bekommen die Auftraggebenden für diese Information ein Zertifikat. Damit können sie beweisen, dass sie das Gütesiegel für diese Information verwenden dürfen.
- Wenn Auftraggebende mit der Arbeit von capito unzufrieden sind, bemüht capito sich, die Arbeit zu verbessern.
- Wenn Auftraggebende mit einem capito Standort unzufrieden sind, können sie sich bei den Verantwortlichen für das capito Netzwerk in Graz beschweren. Dafür können sie das Kontaktformular unter [www.capito.eu/kontakt](http://www.capito.eu/kontakt) verwenden.

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

Im capito Kriterienkatalog gibt es Kriterien für:

- Menschen mit Sehbehinderung
- Blinde Menschen
- Menschen mit Hörbehinderung
- Gehörlose Menschen
- Menschen mit motorischen Einschränkungen
- Menschen mit Lernschwierigkeiten
- Menschen mit nichtdeutscher Erstsprache
- Menschen mit einfacher Bildung

## Welche Kriterien sind im capito Kriterienkatalog?

Im capito Kriterienkatalog gibt es etwa 90 Kriterien für 10 Anwendungsbereiche.

### **Allgemeine methodische Hinweise**

Hier geht es darum, welche Sprachstufe und welche Medien für die ausgewählten Zielgruppen passend sind.

### **Textebene**

Hier geht es um die Themen Verneinung, Zahlen- und Prozentangaben, sprachliche Bilder und Struktur.

### **Grammatik**

Hier geht es um die Verwendung der Fälle, Zeitformen, Aussageweisen und Syntax.

### **Wortebene**

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

### **Layout und Typografie**

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

### **Word und PDF**

Hier geht es um korrekte Bedienung der beiden Programme für barrierefreie Dokumente.

### **Print**

Hier geht es um Papierstärke, Bindung, Formate usw. für barrierefreie Ausgaben.

### **Video**

Hier geht es um Punkte, die für ein leicht verständliches, barrierefreies Video zu beachten sind, zum Beispiel Untertitel.

### **Audio**

Hier geht es zum Beispiel um das richtige Sprechtempo für gut verständliche Audios.

### **Online und CD-ROM**

Hier geht es um Hinweise für Websites und Digital-Produkte, zum Beispiel zur Schriftgröße.

## Wie sieht der Kriterienkatalog aus?

Der capito Kriterienkatalog listet alle Kriterien pro Bereich alphabetisch auf und gibt für jedes Kriterium an, in welcher Ausprägung es für die einzelnen Zielgruppen und Sprachstufen relevant ist und eingehalten werden muss.

capito bietet zusätzlich zum Kriterienkatalog einen **Leitfaden** an, der zu jedem Kriterium Hintergrundwissen für Nicht-Fachleute enthält und in Schulungen Anwendung findet.

Hier ist ein **Beispiel** für Kriterien im capito Kriterienkatalog.

Nr.	Kriterien von A-Z	A1	A2	B1
15	<b>Kasus (Fall)</b>	möglichst geläufige Formulierungen verwenden und regionale Unterschiede beachten; Genitive mit konkreten Nomen („Annas Auto“) sind auch für MmL unproblematisch, alternativ mit „von“ umschreiben; keine Reihung von Genitivattributen	möglichst geläufige Formulierungen verwenden und regionale Unterschiede beachten; Genitive mit konkreten Nomen („Annas Auto“) sind auch für MmL unproblematisch; keine Reihung von Genitivattributen	möglichst geläufige Formulierungen verwenden und regionale Unterschiede beachten; Reihung von Genitivattributen vermeiden
16	<b>Futur</b>	vermeiden	vermeiden	nur Futur I verwenden
17	<b>indirekte Rede</b>	vermeiden	vermeiden	o. B.
18	<b>Modus (Aussageweise)</b>	grundsätzlich keine Einschränkungen bei Indikativ und Imperativ; nur Konjunktiv II und nur für höfliche Bitten („Ich hätte gern ...“)	grundsätzlich keine Einschränkungen bei Indikativ und Imperativ; nur Konjunktiv II mit „hätte“, „könnte“, „sollte“, „würde“ und „wäre“	grundsätzlich keine Einschränkungen bei Indikativ und Imperativ; Konjunktiv I und II bei geläufigen bzw. einfachen Formulierungen
19	<b>Passiv</b>	möglichst vermeiden (aktiver Sprachstil), aber bei geläufigen Formulierungen möglich	möglichst vermeiden (aktiver Sprachstil), aber bei geläufigen Formulierungen möglich	grundsätzlich keine Einschränkungen
20	<b>Perfekt &amp; Plusquamperfekt</b>	nur in Kombination mit häufig verwendeten Verbkonjugationen („Er hat(te) gelernt.“)	grundsätzlich keine Einschränkungen, aber regionale Unterschiede beachten	grundsätzlich keine Einschränkungen, aber regionale Unterschiede beachten

## Mehr über barrierefreie Informationen

### Was sind Informationsbarrieren?

Hier zeigen wir Beispiele:

- In Schwarzschrift gedruckte Informationen enthalten Barrieren für sehbehinderte und blinde Menschen.
- Menschen, die kein Internet haben, können Informationen auf Webseiten 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.

**In unseren Schulungen und Lehrgängen informieren wir über alle Barrieren im Bereich von Informationen.**

## Abschluss

Der capito Qualitätsstandard wird von den Partner\*innen des capito Social Franchise-Netzwerks gemeinsam festgelegt und immer weiterentwickelt.

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

Bei Fragen zum capito Qualitätsstandard 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 15

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

Juni 2024