ITU-Richtlinien

Wie während COVID-19 sichergestellt werden kann, dass digitale Informationen, Dienste und Produkte für alle Menschen zugänglich sind, einschließlich Menschen mit Behinderungen[i]

Die Welt steht vor einer noch nie dagewesenen Erfahrung, bei der die IKT (Informations- und Kommunikationstechnologien) fast die einzige Möglichkeit für die Menschen darstellen, miteinander zu kommunizieren. Noch nie zuvor stand die Menschheit so sehr einer digitalen Abhängigkeit beim Zugang zu lebenswichtigen Informationen oder essentiellen Dienstleistungen und Produkten gegenüber, um überleben zu können. Daher ist der Zugang zu Informationen und Anweisungen während der COVID-19-Pandemieperiode für alle Menschen von entscheidender Bedeutung, unabhängig von Geschlecht, Fähigkeit, Alter oder Wohnort.

Aus diesem Grund ist es wesentlich, dass wichtige digitale Informationen zu COVID-19 verbreitet werden und in zugänglichen Formaten[1] verfügbar sind, um sicherzustellen, dass sie alle Menschen erreichen und niemand übergangen wird, einschließlich der Menschen mit Behinderungen, insbesondere solche mit Seh- oder Hörbehinderungen, die den Einsatz alternativer Lösungen wie Bildschirmlesegeräte, Untertitel oder Gebärdensprache zum Lesen und Verstehen digitaler Informationen benötigen. Andernfalls werden viele Menschen mit Behinderungen einem höheren Kontaminationsrisiko ausgesetzt sein, da sie keinen Zugang zu Informationen über die in dieser Pandemieperiode zu erwägenden und einzuhaltenden Maßnahmen haben.

Daher ist es von entscheidender Bedeutung, neben der Bereitstellung von leicht lesbaren Informationen in einfacher Sprache und zugänglichen Formaten mehrere Kommunikationsmittel wie barrierfreie Websites, Telefon, Radio, Videos, Broschüren, Untertitel, Chats usw. zu nutzen. Die Verfügbarkeit und Sensibilisierung spezieller Beratungsstellen, die sicherstellen sollen, dass Informationen über die öffentliche Gesundheit zugänglich sind (einschließlich Relaisdienste für Gehörlose und Schwerhörige), ist wesentlich, um die Ausbreitung und die Auswirkungen der globalen Pandemie einzudämmen.

Viele Menschen mit Behinderungen sind auf regelmäßige Hauszustellungen von lebenswichtigen Gütern für ihr Wohlergehen wie Medikamente, Hygieneprodukte und Lebensmittel angewiesen. Wenn Einzelhändler und Anbieter von Gesundheitsprodukten und

---

[1] *ITU Video-Tutorials über die Erstellung und Überarbeitung von barrierefreien digitalen Inhalten

Von ITU- D bereitgestellte kostenlose selbstgesteuerte Online-Schulungskurse zur IKT-Barrierefreiheit unter den folgenden Links:

- *IKT-Zugänglichkeit - der Schlüssel zu einer integrativen Kommunikation*
- ***Barrierefreiheit im Web - der Eckpfeiler einer integrativen digitalen Gesellschaft***

-dienstleistungen sowie andere wichtige Organisationen die Zugänglichkeit ihrer Online-Informationen, -Dienstleistungen und -Produkte nicht gewährleisten, werden viele Menschen mit Behinderungen daher nicht nur benachteiligt, sondern ihr Leben kann aufgrund des mangelnden Zugangs zu lebenswichtigen Informationen, Medikamenten und anderen wichtigen Produkten und Dienstleistungen auch in Gefahr sein.

Angesichts der wichtigen Rolle der IKT bei der globalen COVID-19-Pandemie werden die folgenden Leitlinien mit Kernaussagen und Maßnahmen bereitgestellt, um sicherzustellen, dass digitale Informationen, Dienste und Produkte, die weltweit bereitgestellt werden, für alle Menschen, einschließlich den Menschen mit Behinderungen, zugänglich sind und niemand in dieser globalen, herausfordernden Krise allein gelassen wird.

KERNAUSSAGEN & MASSNAHMEN

1. **Sicherstellen, dass wichtige digitale Informationen, Dienste und Anforderungen zur Reduzierung der Kontamination von COVID-19 in zugänglichen Formaten bereitgestellt werden, um allen Menschen, einschließlich der Menschen mit Behinderungen, den Zugang zu diesen wichtigen Informationen zu ermöglichen:**

Inhalte und Informationen zu COVID-19 sollten in zugänglichen Formaten bereitgestellt werden, so dass sie von allen, auch von den Menschen mit Behinderungen, wahrgenommen werden können. So werden beispielsweise öffentliche Fernsehwerbung, Online-Videos und rein audio-basierte Webcasts für gehörlose Menschen unzugänglich sein, es sei denn, sie enthalten Untertitel oder Gebärdensprachdolmetschung. Wie in jeder anderen Notsituation umfasst die Welt der IKT neben den traditionellen Medienformen (Fernsehen und Radio) verschiedene Mechanismen, die die Kommunikation mit Menschen mit Behinderungen in solch außergewöhnlichen Situationen erleichtern können: Festnetz, mobile Audio-, SMS-/Textnachrichten und internetbasierte Dienste und Ressourcen wie Websites, Video, Instant-Messaging-Anwendungen, Sprachdienste über das Internetprotokoll (IP) und Webkonferenzen über soziale Medien, die eine sofortige Kommunikation und den Austausch digitaler Inhalte (Bilder, Videos und Dokumente) ermöglichen, sowie Satellitenkommunikation.

2. **Um sicherzustellen, dass alle Menschen, einschließlich der Menschen mit Behinderungen, Zugang zu digitalen Informationen und Diensten haben, diese verstehen und nutzen können, müssen die folgenden Aspekte berücksichtigt werden:**

    a. **Öffentliche Informationen** in audiovisuellen Formaten, die über elektronische Bildschirme in öffentlichen Räumen wie Bahnhöfen, Einzelhandelsgeschäften, Parks und anderen öffentlichen Bereichen bereitgestellt werden, können Menschen erreichen, die möglicherweise keinen Zugang zu persönlichen IKT-Geräten haben.[2]

[2] *Ministerium für Verkehr und Transport, Schottland. Konstruktionsnormen für barrierefreie Bahnhöfe – Ein gemeinsamer Verhaltenskodex, Seite 109, K7. Schilder – Bildschirme.

Wenn möglich, sollten neben Texten auch Grafiken und Bilder angezeigt werden. Akustische Alarme und/oder Sirenen, die in Notsituationen eingesetzt werden, müssen von Blinklichtern begleitet werden, die Art und Grad der Bedrohung kennzeichnen.[3] Informationen und Benachrichtigungen, die über Lautsprechersysteme übermittelt werden, müssen auch über visuelle digitale Alternativen bereitgestellt werden.[4]

b. **Radios** können mit Zusatzgeräten oder speziellen Funktionen verwendet werden, um ihre Nutzung durch taube oder schwerhörige Menschen zu ermöglichen. Zum Beispiel gibt es Geräte, die Sendungen in Form von Vibrationen, blinkenden Lichtern und einfachen Texten übertragen können, um taube und schwerhörige Personen auf die COVID-19-Beschränkungen und/oder von der Regierung auferlegte Maßnahmen zur Begrenzung der Kontamination aufmerksam zu machen. Online-Radio oder Podcasts sollte die Transkription der Inhalte beifügt werden.[5]

c. **Fernsehen:** Untertitel in lokalen Sprachen müssen bereitgestellt werden, um Audiokommentare im Zusammenhang mit COVID-19 für Menschen mit Hörschäden oder Schwierigkeiten beim Verstehen der Sprache zugänglich zu machen. Darüber hinaus sollten Gebärdensprachdolmetscher eingesetzt werden, wenn im Fernsehen über die Pandemiesituation informiert wird.[6]

d. **SMS:** Wenn Informationen nur als SMS verschickt werden, sind Personen ausgeschlossen, die nicht-visuelle Eingaben benötigen und keinen Zugang zu High-End-Geräten haben, die Text in andere Formate wie z.B. Audio umwandeln können. Daher sollten Warnungen und Alarme bezüglich Maßnahmen im Zusammenhang mit COVID-19 sowie pandemiebezogenen Maßnahmen auch in mehreren Formaten über verschiedene Verbreitungswege bekannt gegeben werden. Allen Bildern, die an Nachrichten angehängt werden, müssen alternative Beschreibungen beigefügt werden.

e. **WhatsApp** ist barrierefrei und arbeitet mit TalkBack und Voice-Over. Siri liest WhatsApp-Nachrichten auf neueren Telefonen laut vor und man kann sogar Nachrichten über Siri diktieren. Vermeiden Sie bei der Nutzung von WhatsApp die Verwendung von Emojis.

---

[3] *US Access Board. 702 Notfall-Alarmsysteme

[4] *Ministerium für Verkehr und Transport, Schottland. Konstruktionsnormen für barrierefreie Bahnhöfe – Ein gemeinsamer Verhaltenskodex, Seite 115, L1. Ankündigungen – allgemein.

[5] *Nationaler Rat für Behindertenfragen in „Effektive Kommunikation für Menschen mit Behinderungen: Vor, während und nach Notfällen“. Seite 45: Barrierefreie Lösungen; Seite 104: Tabelle 9. Methoden zum Empfang und zur Überprüfung von Warnmeldungen; Seite 148: Entstehende Praktik: Radio mit Untertiteln

[6] *Nationaler Rat für Behindertenfragen. „Effektive Kommunikation für Menschen mit Behinderungen: Vor, während und nach Notfällen“. Seite 45: Barrierefreie Lösungen; Seite 104: Tabelle 9. Methoden zum Empfang und zur Überprüfung von Warnmeldungen

f. **E-Mail**-Benachrichtigungen zu COVID-19 sollten in mehreren Sprachen verfügbar sein. Die Software sollte gemäß den Zugänglichkeitsrichtlinien so gestaltet sein, dass sie problemlos auf verschiedenen Geräten und mit der Hilfsmitteltechnologie eines Benutzers arbeiten kann. Einige Desktop-Alarmsysteme können dafür sorgen, dass Popup-Meldungen in verschiedenen Formaten zusätzlich zu den reinen Text- und Tonsignalen zugestellt werden.
Die Verwendung von Grafiken innerhalb der im Zusammenhang mit COVID-19 stehenden Warnungen kann Personen helfen, die Schwierigkeiten haben, den Text zu verstehen. Allen Bildern müssen alternative Beschreibungen beigefügt werden.[7]

g. **Soziale Netzwerke:** Die neuen Versionen der beliebtesten Social-Media-Netzwerke werden zunehmend barrierefrei. Das bedeutet, dass Facebook, Instagram, Twitter und YouTube Eingabehilfen-Funktionen bieten. Es ist wichtig, dass die medizinischen Einrichtungen und Informationsstellen, die wichtige Informationen über COVID-19 und Pandemie-Maßnahmen auf diesen Plattformen veröffentlichen, über die Barrierefreiheit digitaler Inhalte Bescheid wissen, um sicherzustellen, dass die Nachrichten für alle zugänglich sind.[8]

h. **Webseiten**, die mit COVID-19 zusammenhängende Informationen zur Reduzierung der globalen/regionalen oder nationalen Kontamination bereitstellen, müssen zuvor auf ihre Barrierefreiheit[9] geprüft werden, um sicherzustellen, dass Menschen mit Behinderungen beim Zugang zu den wichtigen Informationen, die auf der Website zugänglich sind, nicht auf Hindernisse stoßen. Alle zugehörigen digitalen Dokumente (Word, PDF), die über die Website zur Verfügung gestellt werden, können für Personen, die Bildschirmleseprogramme verwenden, zugänglich oder unbrauchbar sein, wenn sie in Formaten vorliegen, die nicht vorgelesen werden können, wie z.B. JPEG-Dateien oder nicht zugängliche bildbasierte PDFs (z.B. gescannte Bilder). Andererseits eignen sich Bilder und Grafiken hervorragend zur Darstellung von Inhalten für Menschen mit kognitiven Behinderungen oder Menschen mit sprachlichen Unterschieden; diese müssen jedoch durch Textinformationen ergänzt werden, um sicherzustellen, dass Menschen mit Sehbehinderungen, die eine Software zur Sprach- oder Braillezeilenausgabe am Bildschirm benutzen, die Informationen erhalten und verstehen können. Links zu externen Websites sollten beschreibend sein. Jedes Element der Website sollte für Personen, die keine Maus benutzen, über die Tastatur zugänglich sein.[10]

---

[7] *Microsoft: Erstellen barrierefreier Outlook-e-Mails für Personen mit Behinderungen
[8] *Digitaler Dienst der britischen Regierung. Social Media Playbook - Barrierefreiheit
[9] *Der Standard zur Gewährleistung der Zugänglichkeit von Web-Inhalten ist die WCAG 2.1
[10] *Tutorials der W3C-Initiative zur Web-Zugänglichkeit

Weitere ITU-Ressourcen und Informationen zur Unterstützung der digitalen Integration von Personen mit besonderen Bedürfnissen finden Sie unter: IKT-Zugänglichkeit für Personen mit spezifischen Bedürfnissen und ITU-D Digitale Eingliederung

---

[i] ***Diese Richtlinien sind nicht erschöpfend***
Haftungsausschluss für Übersetzungen: Obgleich angemessene Anstrengungen unternommen werden, um eine genaue Übersetzung der kurzen ITU-Richtlinien *„How to ensure that digital information, services and products are accessible by all people, including Persons with Disabilities during COVID-19*" in andere Sprachen als das in den 6 UN-Sprachen: Englisch , Arabisch , Chinesisch , Französisch , Russisch, Spanisch erhältliche Original zur Verfügung zu stellen, kann es aufgrund einiger spezifischer Fachwörter, die in den Text einfließen, bei den Nuancen zu geringfügigen Unterschieden kommen. Es wird keine Haftung für Fehler, Auslassungen, Unklarheiten bezüglich der Genauigkeit des Textes oder für die Zuverlässigkeit der übersetzten Informationen übernommen. Im Falle einer Diskrepanz haben die Englischen Originalversionen Vorrang.

*** Keine ITU-Ressource:** *Alle Informationen auf diesen Webseiten werden in gutem Glauben zur Verfügung gestellt, wir gewähren jedoch keinerlei ausdrückliche oder stillschweigende Zusicherungen, Garantien oder Haftung hinsichtlich der Genauigkeit, Angemessenheit, Gültigkeit, Zuverlässigkeit, Verfügbarkeit oder Vollständigkeit der von diesen externen Webseiten bereitgestellten Informationen.*