

Lena Köhler, Rico Schnathorst

Abschlussbericht der Evaluation des Modellprojekts #LeichtOnline

Beauftragt durch:
Lebenshilfe Landesverband Hamburg e.V.

Univation – Institut für Evaluation
Dr. Beywl & Associates GmbH

Berlin, im Juli 2025

Impressum

Univation – Institut für Evaluation
Dr. Beywl & Associates GmbH
Hohenstaufenring 63
50674 Köln

Tel.: 0221 4248071
www.univation.org

Information zu den Inhalten/Ergebnissen:
lana.koehler@univation.org

Unser Eval-Wiki erklärt Ihnen die Fachbegriffe der Evaluation: www.eval-wiki.org



Inhalt

Zusammenfassung	5
1 Aufbau des Berichts	7
2 Gegenstand der Evaluation	7
3 Zwecke und Fragestellungen der Evaluation	8
4 Umsetzung der Evaluation	9
4.1 Der Evaluationsansatz	9
4.2 Die methodische Umsetzung	10
4.2.1 Zeitplan der Evaluation	11
4.2.2 Leistungspaket 1: Auftragsklärung und laufende Kommunikation	12
4.2.3 Leistungspaket 2: Unterstützung und Begleitung des Projektteams bei der Entwicklung der Programmmtheorie	12
4.2.4 Leistungspaket 3: Unterstützung und Beratung des Projektteams bei Monitoring und Dokumentation der Projektaktivitäten	13
4.2.5 Leistungspaket 4: Primärdatenerhebungen zur Projektumsetzung und zu Produkten und Wirkungen des Projekts	14
4.2.6 Leistungspaket 5: Berichterstattung und Ergebnispräsentation	19
4.2.7 Aussagekraft der Ergebnisse und Limitationen	19
5 Ergebnisse	20
5.1 Stakeholder-Analyse	20
5.2 Die Programmmtheorie	21
5.2.1 Bedingungen	21
5.2.2 Geplante Aktivitäten	23
5.2.3 Angestrebte Outputs	23
5.2.4 Angestrebte Outcomes	24
5.2.5 Angestrebte Impacts	25
5.3 Befragung von Menschen mit geistigen oder Lernbehinderungen	29
5.3.1 Zum digitalen Nutzungsverhalten	29
5.3.2 Zur Beteiligung im Rahmen der Begleitgruppe	31
5.3.3 Zum Feedback auf im Rahmen von #LeichtOnline erarbeiteten digitalen Lösungen	32
5.4 Auswertung von Videoaufnahmen durchgeführter Usability-Tests	33
5.5 Befragung von Praxispartner*innen	36
5.6 Befragung von Web- und App-Entwickler*innen sowie Betreibenden von Webseiten und Apps	41
6 Schlussfolgerungen	49

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Ergebnis der Stakeholder-Analyse 09.03.2021 [neue Abbildung mit Stand 04.04.2025].....	21
Abbildung 2: Programmbaum #LeichtOnline: Übersicht.....	26
Abbildung 3: Programmbaum #LeichtOnline mit Fokus auf die Projektaktivitäten	27
Abbildung 4: Programmtheorie #LeichtOnline mit Fokus auf den Outcomes	28
Abbildung 5: Online-Befragung von IT-Dienstleistenden; Rollen der Teilnehmenden, n = 161	41
Abbildung 6: Online-Befragung von IT-Dienstleistenden; Kontakt zu Menschen mit geistigen oder Lernbehinderungen, n=152	42
Abbildung 7: Online-Befragung von IT-Dienstleistenden; Erfahrungen in der Gestaltung barrierefreier Webseiten oder Apps, n=137	42
Abbildung 8: Online-Befragung von IT-Dienstleistenden; Art der Behinderung der Teilnehmenden an den Usability-Tests, n=51	43
Abbildung 9: Online-Befragung von IT-Dienstleistenden; Herausforderungen bei der Umsetzung von Barrierefreiheit.....	44
Abbildung 10: Online-Befragung von IT-Dienstleistenden; Informationsbedarfe zur Umsetzung digitaler Barrierefreiheit, n=135	45
Abbildung 11: Online-Befragung von IT-Dienstleistenden; Produkte von #LeichtOnline, die genutzt werden würden, n=132	47
Abbildung 12: Online-Befragung von IT-Dienstleistenden; Bewertung der Nachfrage nach Lösungen für digitale Barrierefreiheit	49

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Wertetabelle: hinderliche Bedingungen bzw. Herausforderungen bei der barrierearmen Gestaltung	44
Tabelle 2: Wertetabelle - Bewertung der Nachfrage nach Lösungen für digitale Barrierefreiheit.....	49

Zusammenfassung

Das Modellprojekt #LeichtOnline wurde im Zeitraum 01.01.2021 bis 30.06.2025 durch die Aktion Mensch Stiftung gefördert und von der Lebenshilfe Hamburg umgesetzt. #LeichtOnline verfolgte das übergeordnete Ziel, die Teilhabe für Menschen mit geistigen oder Lernbehinderungen am gesellschaftlichen Leben durch eine echte digitale Teilhabe zu verbessern. Eine digitale Teilhabe ist nur dann möglich, wenn digitale Angebote (im Zugang und in der Nutzung) die Bedarfe von Menschen mit geistigen oder Lernbehinderungen berücksichtigen. Deshalb wurde durch #LeichtOnline angestrebt, dass diese Bedarfe erstmals systematisch ermittelt und langfristig in den rechtlichen Rahmenbedingungen – wie beispielsweise der Barrierefrei-Informationstechnik-Verordnung (BITV 2.0) – berücksichtigt werden. #LeichtOnline richtete sich an die Zielgruppen der Menschen mit geistigen oder Lernbehinderungen (Wirkungszielgruppe), an Web- und App-Entwickler*innen sowie Betreibende von Webseiten und Apps, an Forschende, die Bedarfe der Wirkungszielgruppe erheben wollen und an politische Entscheidungsträger*innen. Die Praxistauglichkeit des Projekts wurde sichergestellt durch die Installation einer Begleitgruppe (bestehend aus Personen der Wirkungszielgruppe, welche am Projektgeschehen beteiligt wurde und immer wieder Feedback geben konnten), eines Praxisbeirats (bestehend aus Vertreter*innen aus den Bereichen Mobilität, Bildung und Arbeit, welche digitale Angebote betreiben) sowie der Zusammenarbeit mit einem externen IT-Dienstleistenden, welcher für die Entwicklung digitaler Lösungen verantwortlich war.

Die Evaluation des Modellprojekts sollte insbesondere Hinweise zur Optimierung der erprobten Maßnahmen liefern und die Rechenschaftslegung gegenüber der Aktion Mensch Stiftung unterstützen. Zu Beginn der Evaluationslaufzeit wurden Workshops durchgeführt, in welchen die Wirkannahmen des Projektteams erhoben wurden. Die Ergebnisse der Workshops sind eine Stakeholder-Analyse sowie eine ausformulierte Programmtheorie des Projekts. Außerdem wurden verschiedene Perspektiven auf das Projekt #LeichtOnline eingeholt: Die der Wirkungszielgruppe durch Gruppenerhebungen zum digitalen Nutzungsverhalten und Erfassen der Barrieren (im September 2021), zur Beteiligung im Rahmen der Begleitgruppe (im Juni 2023) und zu den erarbeiteten digitalen Lösungen (Februar 2025), die der Praxispartner*innen durch telefonische Einzel- und Doppelinterviews (September und Oktober 2023) und die von Web- und App-Entwickler*innen sowie Betreibenden von Webseiten und Apps per Online-Befragung (im Zeitraum Juli bis September 2024).

Die Ergebnisse zeigen, dass es für Menschen mit geistigen oder Lernbehinderungen nach wie vor erhebliche Herausforderungen im Zugang und in der Nutzung digitaler Angebote gibt; insbesondere durch fehlende verständliche Inhalte und bei der Orientierung und Navigation auf Webseiten. Die Nutzung von Leichter Sprache und Symbolen wird als zentral angesehen, um das Internet barriereärmer und sicherer zu machen. Personen, die sich im Rahmen der Begleitgruppe von #LeichtOnline beteiligten, nahmen unter anderem an Usability-Tests teil oder testeten Produkte, zu denen sie Feedback gaben. Sie sehen sich als Expert*innen; ihre Motivation zur Teilnahme ist die Verbesserung der digitalen Teilhabe sowie die stärkere Verbreitung von Leichter Sprache. Die Teilnehmenden fühlten sich im Projekt gut einbezogen, konnten Neues lernen (z. B. durch Computerkurse), schätzten die Zusammenarbeit mit dem Projektteam, den Austausch mit anderen sowie Praxispartner*innen. Die im Rahmen des Projekts entwickelten Empfehlungen für barrierefreie digitale Lösungen (z. B. zur Einstellung von Leichter Sprache, Navigation zur Startseite sowie Ausfüllen eines digitalen Anmeldeformulars) wurden deutlich besser verstanden als herkömmliche Seiten. Die Teilnehmenden dachten inklusiv und entwickelten sogar eigene Ideen für mehr Sichtbarkeit und Wirkung, etwa durch Petitionen oder direkte Ansprache von Unternehmen. Auf die Frage, welche Auswirkungen barrierefreie digitale Angebote

nach den Beispielen von #LeichtOnline hätten, wurde deutlich, dass diese als sehr hilfreich empfunden würden, da sie das Verständnis erleichtern und die Lebensqualität vieler Menschen verbessern könnten.

Die Befragung der Praxispartner*innen zeigt, dass sie von den Erkenntnissen und Rückmeldungen aus dem Projekt #LeichtOnline profitiert haben. Sie erwarben Wissen über die Bedarfe der Wirkungszielgruppe und trugen erste Impulse in ihre Organisationen. Mitunter berichteten sie auf ihrer Homepage über das Projekt und in einigen Fällen wurden Produkte angepasst oder Workshops zum Thema Leichte Sprache organisiert. Auch die Projektverantwortlichen waren in Ausschüsse eingebunden oder auf Tagungen präsent. Die Praxispartner*innen betonen, dass digitale Teilhabe ein gemeinsames und wichtiges Anliegen ist. Sie schätzen den Beitrag von #LeichtOnline als wertvollen ersten Schritt in Richtung einer umfassenden digitalen Inklusion und sprechen sich für eine Fortführung des Projekts über die Förderphase hinaus aus.

Die befragten (bisher nicht im Projekt involvierten) Web- und App-Entwickler*innen sowie Betreibern von Webseiten und Apps äußerten in der Online-Befragung größtenteils, dass sie sich der Herausforderungen für Menschen mit geistigen oder Lernbehinderungen im digitalen Raum bewusst sind und es an ausreichend barrierefreien digitalen Angeboten fehlt, die den spezifischen Bedarfen dieser Zielgruppe gerecht werden. Ein Großteil der Teilnehmenden an der Befragung hat bereits Erfahrungen in der Umsetzung von Maßnahmen digitaler Barrierefreiheit sowie in der Durchführung von Usability-Tests gemacht, vor allem im Bereich Sinnesbeeinträchtigungen. Als häufigste Herausforderung wurde nicht die technische Umsetzung, sondern vielmehr der Mangel an konkreten Aufträgen und Budgets für barrierefreie Gestaltung benannt. Es besteht großes Interesse an Informationen zu spezifischen Barrieren, zum Nutzerverhalten und technischer Umsetzung sowie auch an den geplanten Produkten und Dienstleistungen von #LeichtOnline, welche die Bedarfe der Web- und App-Entwickler*innen sowie der Seitenbetreibenden gezielt anzusprechen scheinen – insbesondere Leitfäden und Testmöglichkeiten durch die Zielgruppe würden in Anspruch genommen werden.

Auch wenn während der Evaluationslaufzeit noch keine finalen Produkte oder Dienstleistungen entwickelt und daher noch kein Wissen an eine breitere Öffentlichkeit – insbesondere Web- und App-Entwickler*innen sowie Betreibende digitaler Angebote – weitergegeben werden konnte, wurden dennoch erste Ergebnisse erzielt. Einige der angestrebten Outcomes konnten bereits erreicht werden oder zeichnen sich ab – vorausgesetzt, digitale Angebote werden entsprechend dem Beispiel der prototypischen Barrierefreiheit angepasst: So können sich die befragten Personen der Wirkungszielgruppe in den entwickelten Lösungsvorschlägen besser orientieren, was darauf schließen lässt, dass ihnen die Orientierung im digitalen Raum leichter fallen würde, wären digitale Angebote entsprechend aufbereitet. Die befragten Praxispartner*innen gaben an, durch die Projektaktivitäten sensibilisiert worden zu sein und haben teilweise bereits begonnen, ihre Angebote prüfen und überarbeiten zu lassen. Auch auf politischer Ebene konnte und kann zukünftig durch die Vertretung in relevanten Gremien wie dem Ausschuss der Überwachungsstelle des Bundes für Barrierefreiheit von Informationstechnik (BFIT) sowie der Bundesinitiative *Deutschland wird barrierefrei!* genommen werden.

Die bisherigen Projektaktivitäten liefern wertvolle Impulse, die langfristig einen wichtigen Beitrag zur digitalen – und damit auch gesellschaftlichen – Teilhabe von Menschen mit geistigen oder Lernbehinderungen leisten können, sofern entsprechende Veränderungen bei Seitenbetreibenden und IT-Dienstleistenden angestoßen werden. Auch wenn viele Wirkungen erst langfristig sichtbar werden, markiert das Projekt einen zentralen Auftakt. Es wurden tragfähige Grundlagen geschaffen, auf denen weitere Vorhaben aufbauen können. In diesen könnten Ansätze weiterentwickelt und nachhaltige Lösungen zur digitalen Barrierefreiheit für die Wirkungszielgruppe erarbeitet werden. Letztlich wünschten sich alle befragten Personengruppen, dass auf Erfahrungen von #LeichtOnline aufgebaut wird.

1 Aufbau des Berichts

Im vorliegenden Abschlussbericht der Evaluation werden der Gegenstand (Kapitel 2), die Zwecke und Fragestellungen der Evaluation (Kapitel 3) beschrieben, das methodische Design vorgestellt (Kapitel 4) und anschließend die Ergebnisse präsentiert. Im Ergebnisteil wird zunächst die erarbeitete Stakeholder-Analyse (Kapitel 5.1) dargestellt, die Programmtheorie beschrieben (Kapitel 5.2) und nachfolgend die verschiedenen erhobenen Perspektiven dargestellt: die der Menschen mit geistigen und/oder Lernbehinderungen (Kapitel 5.3), die der Praxispartner*innen (Kapitel 5.5) und die der Web- und App-Entwickler*innen sowie Seiten- und App-Betreibenden (Kapitel 5.6). Abschließend werden die Schlussfolgerungen der Evaluation formuliert (Kapitel 6).

2 Gegenstand der Evaluation

Mit dem Projekt #LeichtOnline – Digitale Barrierefreiheit für Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen möchte die Lebenshilfe Hamburg die Entwicklung barrierefreier digitaler Angebote unterstützen und vorantreiben, die den Bedarfen von Menschen mit geistigen oder Lernbehinderungen gerecht werden. Konkrete Vorgaben für die Umsetzung von Barrierefreiheit sowie Gestaltungshinweise zur Aufbereitung digitaler Informationen können nur auf Basis von Erkenntnissen zu den Bedarfen und Eigenschaften dieser Zielgruppe, ihrem Nutzungsverhalten und den digitalen Barrieren sowie Lösungsmöglichkeiten bei der Erstellung digitaler barrierefreier Angebote formuliert werden. Zu Beginn der Projektlaufzeit fehlten diese Erkenntnisse. Das Modellprojekt widmete sich der Gewinnung diesbezüglich relevanter Erkenntnisse. Zudem zielte es auf eine Anpassung der politischen Rahmenbedingungen für digitale Barrierefreiheit für Menschen mit geistigen oder Lernbehinderungen ab.

Die primäre Zielgruppe (auch Wirkungszielgruppe genannt) des Projekts #LeichtOnline sind Menschen mit geistigen und/oder Lernbehinderungen. Sie sollen einen einfacheren Zugang zu digitalen Angeboten erhalten, indem Internetseiten und Apps zugänglicher gestaltet werden. Gleichzeitig können auch Menschen ohne Einschränkungen von digitaler Barrierefreiheit profitieren, bspw. Senior*innen oder Personen, deren erste Sprache nicht die Deutsche ist. Des Weiteren möchte #LeichtOnline mit seinen Angeboten auch Dienstleistende aus den Bereichen Webdesign, Programmierung und Übersetzung (insb. für den Bereich Leichte Sprache) erreichen. Diese sollten verstärkt für die Bedarfe der Zielgruppe sensibilisiert werden, zusätzliches Wissen zur Programmierung barrierefreier Internetseiten und Apps erwerben, selbst innovative Lösungen erarbeiten und Betreibende von Webseiten und Apps auf die Bedarfe von Menschen mit geistigen oder Lernbehinderungen aufmerksam machen. Zudem sollten weitere Unternehmen, Kommunen und andere Organisationen als Betreibende von Webseiten und Apps adressiert werden. Neben der Sensibilisierung für die Bedarfe der Zielgruppe, sollten Seitenbetreibende ihre Angebote entsprechend anpassen und Web- und App-Entwickler*innen auf die Bedarfe aufmerksam machen können. Die methodischen Erkenntnisse des Projekts sollten auch Forschenden, die Studien mit Menschen mit geistigen oder Lernbehinderungen durchführen möchten, unterstützen und durch diese weiterentwickelt werden. Letztlich wollte das Projekt auch politische Entscheidungsträger*innen stärker für die Bedarfe der Zielgruppe sensibilisieren. Sie sollen zum einen den Handlungsbedarf sehen und reagieren – bspw. durch eine gesetzliche Verankerung von Standards zur Barrierefreiheit, welche die Bedarfe der Wirkungszielgruppe berücksichtigen, und deren Umsetzung – und zum anderen konkrete Unterstützungsmaßnahmen für Seitenbetreibende entwickeln.

Während der Projektlaufzeit von #LeichtOnline sollten empirische Analysen, Nutzer*innenbefragungen und Usability-Tests zur Nutzung des Internets und von Apps durch Menschen mit geistigen oder

Lernbehinderungen stattfinden. In den Usability-Tests sollte die Zielgruppe verschiedene Internetseiten und Prototypen auf ihre Verständlichkeit und Bedienbarkeit testen. Die Ergebnisse dieser Tests stellten die Erarbeitungsgrundlage für Empfehlungen und Leitfäden des Projekts dar. Gleichzeitig sollte die Wirkungszielgruppe im Rahmen eines forschungsbegleitenden Beirats (*Begleitgruppe*) in den gesamten Forschungsprozess bzw. das Projekt mit einbezogen werden. Zur Sicherung der Praxistauglichkeit des Projekts wurden dabei die drei relevanten Praxisfelder *Arbeit*, *Mobilität* und *Bildung* bearbeitet. Zu diesem Zweck wurden Kooperationspartner*innen aus diesen Praxisfeldern (*Praxispartner*innen*) akquiriert, die das Projekt um ihre fachspezifischen Fragestellungen ergänzten und somit die praktische Relevanz der Projektergebnisse sicherstellten. Zusätzliche Perspektiven sollten über die Zusammenarbeit mit einem externen IT-Dienstleistenden eingebracht werden. Gemeinsam mit diesem sollten für diese Bereiche Anforderungen definiert, konkrete Umsetzungen erprobt und Gestaltungshilfen entwickelt werden. Auf Basis der gewonnenen Erkenntnisse aus den Analysen und Tests war die Erarbeitung verschiedener Produkte geplant:

- Leitfäden/Gestaltungshilfen für die Bereitstellung von digitalen Informationen über das Internet oder von digitalen Anwendungen für Web- und App-Entwickler*innen sowie Betreibende von Webseiten und Apps
- Beratungsmodule für digitale Barrierefreiheit für Menschen mit geistigen oder Lernbehinderungen, die sich an Web- und App-Entwickler*innen sowie Betreibende von Webseiten und Apps richten
- Schulungsinhalte für interessierte Unternehmen und Privatpersonen
- Forschungsmethoden zur Ermittlung der Bedarfe der Wirkungszielgruppe im Hinblick auf digitale und soziale Medien.

Alle Projektergebnisse sollten über das Internet frei zur Verfügung gestellt werden.

#LeichtOnline wurde von der Aktion Mensch Stiftung ursprünglich im Zeitraum 01.01.2021 bis 30.06.2025 als Modellprojekt und damit als großes strategisches bzw. innovatives Projekt zur Umsetzung von Inklusion und Teilhabe mit hoher Reichweite gefördert. In diesem Zeitraum wurde das Modellprojekt evaluiert. Nach Abschluss des ursprünglichen Förderzeitraums wurde das Projekt bis zum 31.12.2026 verlängert. Der vorliegende Evaluationsbericht bezieht sich auf den Zeitraum bis zum 30.06.2025 und bildet somit die Ergebnisse und Entwicklungen der ursprünglichen Projektphase ab.

3 Zwecke und Fragestellungen der Evaluation

Im Rahmen der Evaluation sollte überprüft werden, inwiefern sich die vorgesehenen Aktivitäten im Rahmen des Modellprojekts #LeichtOnline wie geplant umsetzen lassen und inwiefern es gelingt, die anvisierten Produkte zu erarbeiten. Die Ergebnisse der Evaluation dienen der **Rechenschaftslegung** gegenüber der Aktion Mensch Stiftung sowie ggf. weiteren Stakeholder*innen. Gleichzeitig sollten Hinweise zur Optimierung des Projekts gewonnen werden, weshalb im Rahmen der projektbegleitenden externen Evaluation regelmäßig Zwischenergebnisse der Evaluation gemeinsam mit dem Projektteam reflektiert wurden, um ggf. zeitnahe Anpassungen vornehmen zu können (**Optimierung**).

Auf Basis der dargestellten Nutzungsinteressen sowie der Projektstruktur wurden in Absprache mit dem Projektteam von #LeichtOnline folgende übergeordnete Fragestellungen formuliert:

zur Projektumsetzung:

- Wie gestaltet sich die Projektumsetzung? Welche Aktivitäten werden umgesetzt?
- Inwiefern lassen sich die Aktivitäten wie geplant umsetzen:
 - Akquise von überregionalen Praxispartnern für die Praxisfelder?

- Durchführung von Usability Tests?
- Unterstützung bei der Entwicklung zielgruppenspezifischer digitaler Produkte?
- Verbreitung der Projektergebnisse?
- Einflussnahme auf die rechtlichen Rahmenbedingungen?
- Wie bewerten die Beteiligten die Projektaktivitäten?
- Welche Bedingungen sind für die Projektumsetzung förderlich bzw. hinderlich?

zu den Produkten und Wirkungen des Projekts

- Inwiefern gelingt es, die Produkte wie beabsichtigt zu erarbeiten?
- Wie bewerten die Beteiligten die entstandenen Produkte?
- Inwiefern gelingt es, die angestrebten Wirkungen bei den Akteurinnen und Akteuren sowie auf Ebene der rechtlichen Rahmenbedingungen zu erreichen?
- Inwiefern lassen sich weitere, nicht-intendierte Wirkungen beobachten?
- Welche Bedingungen sind für das Erreichen der Wirkungen förderlich bzw. hinderlich?

Im Verlauf der Evaluation wurde in Absprache mit dem Projektteam von #LeichtOnline entschieden, welche Erhebungen und Zielgruppen zur Beantwortung der jeweiligen Fragestellung geeignet sind. Befragungszeitpunkte der Primärdatenerhebungen wurden so gewählt, dass sich gut in den Projektverlauf einfügten, bspw. durch eine klare Orientierung an der Meilensteinplanung des Projekts, um einen maximalen Erkenntnisgewinn ermöglichen. Gleichzeitig wurde stets versucht, die Bedarfe und Verfügbarkeiten der Zielgruppen, insb. derer von Menschen mit geistigen oder Lernbehinderungen, optimal zu berücksichtigen, bspw. durch die Koppelung von Erhebungen an bestehende Projektveranstaltungen, um eine zeitliche Mehrbelastung in Grenzen zu halten. Zur Beantwortung der Fragestellungen wurden zudem immer weiterführende Projektinformationen sowie der aktuelle Sachstand des Projekts bei der Konzeption, Planung und Durchführung von Erhebungen berücksichtigt.

4 Umsetzung der Evaluation

4.1 Der Evaluationsansatz

Die externe Evaluation war formativ ausgerichtet, d. h. sie begleitete das Projekt während ihrer modellhaften Entwicklung sowie Umsetzung.¹

Die Evaluation war auf die **Nutzungsabsichten** der Lebenshilfe Hamburg sowie der am Projekt beteiligten Personen fokussiert.² Um den Nutzungsabsichten und Erkenntnisinteressen gerecht zu werden und um für die Praxis nützliche Informationen zu produzieren, wurde das Vorgehen der Evaluation eng mit dem Projektteam von #LeichtOnline abgestimmt: zu Beginn wurde gemeinsam mit dem Projektteam im Rahmen von Programmtheorieworkshops ein Wirkmodell erarbeitet und eine erste Erhebung mit der Wirkungszielgruppe durchgeführt. Mit fortschreitendem Projektverlauf und einer sich konkretisierenden Projektplanung wurde gemeinsam mit dem Projektteam beschlossen, welche Maßnahmen im Rahmen der Evaluation in den Blick genommen werden sollen. Für die Datenerhebungen wurden Konzepte und Instrumente entwickelt und mit dem Projektteam abgestimmt. Zwischenergebnisse der Evaluation wurden kontinuierlich zurückgemeldet.

¹ Siehe auch: Formative Evaluation, https://eval-wiki.org/glossar/Formative_Evaluation (letzter Zugriff am 03.03.2025).

² Siehe auch das Leitbild von Univation: <https://univation.org/evaluation-nutzbringend-gestalten> (letzter Zugriff am 03.03.2025).

Die Evaluation verfolgte eine **multiperspektivische** Herangehensweise: Sie zielte darauf ab, möglichst viele Perspektiven auf das Projekt einzubeziehen: die der Projektverantwortlichen, der Menschen mit geistigen und Lernbehinderungen, der Praxispartner*innen sowie von Web- und App-Entwickler*innen bzw. Betreibenden von Webseiten und Apps.

Bei den Datenerhebungen wurde das Prinzip der **Datensparsamkeit** beachtet, d. h. es wurde zu Beginn geklärt, welche Daten durch beispielsweise ein projekteigenes Monitoring bereits zur Verfügung stehen. Monitoring-Daten wurden nicht in die Evaluation einbezogen.

Ebenso war die Einhaltung des **Datenschutzes** zentral für das Vorgehen der Evaluation: Alle Erhebungen personenbezogener Daten basierten grundsätzlich auf der Einwilligung der Datengebenden. Wo möglich, wurden Daten ohne Personenbezug erfasst. Wo ein Personenbezug nicht umgangen werden konnte, wurden diese in der Berichterstattung pseudonymisiert. Die Datengebenden wurden darüber aufgeklärt, dass kein Rückschluss auf ihre Person für Dritte möglich ist. Alle Tonaufnahmen wurden nach der Abstimmung der jeweiligen Auswertungsberichte gelöscht. Weitere Daten, die einen Personenbezug ermöglichen, werden bei Projektende gelöscht.

4.2 Die methodische Umsetzung

Nachfolgend werden die tatsächlichen Zeiträume, in denen die umgesetzten Leistungen erbracht wurden, in einem Zeitplan farblich gekennzeichnet dargestellt. Anschließend werden die geplanten wie umgesetzten Leistungen beschrieben. Abweichungen vom ursprünglich geplanten Vorgehen werden begründet.

4.2.1 Zeitplan der Evaluation

Der folgende Zeitplan stellt eine quartalsweise Übersicht der umgesetzten Leistungsschritte zu ihrem jeweils tatsächlichen Zeitpunkt dar. Bei den Zeiträumen sind jeweils Vorbereitung, Erhebungsphasen und Auswertung berücksichtigt.

Jahr Quartal	2021				2022				2023				2024				2025	
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2
Leistungspaket 1: Auftragsklärung und laufende Kommunikation																		
Leistungspaket 2: Entwicklung der Programmtheorie (3 Workshops)																		
Leistungspaket 3: Unterstützung und Beratung bei Monitoring und Dokumentation der Projektaktivitäten (entfallen)																		
Leistungspaket 4: Primärdatenerhebungen zur Projektumsetzung, Produkten und Wirkungen des Projekts																		
■ Befragung von Menschen mit geistigen oder Lernbehinderungen																		
■ Befragung von Praxispartner*innen																		
■ Beobachtung von Usability-Tests																		
■ Befragung von IT-Dienstleistenden ³																		
Leistungspaket 5: Berichterstattung und Ergebnispräsentation																		
Jährliche Zwischenberichte																		
Entwurf des Abschlussberichtes und Ergebnispräsentation zur Diskussion																		
Abschlussbericht, finalisiert																		

³ = Web- und App-Entwickler*innen sowie Betreibende von Webseiten und Apps

4.2.2 Leistungspaket 1: Auftragsklärung und laufende Kommunikation

Zu Beginn des Evaluationszeitraums wurden die angebotenen Leistungen, die vorgeschlagenen Fragestellungen sowie der vorgeschlagene Zeitplan der Evaluation im Rahmen eines dreistündigen, digitalen Auftragsklärungsgesprächs mit den Auftraggebenden diskutiert und auf ihre Nutzungsinteressen abgestimmt. Die Ergebnisse flossen in einen Evaluationsplan ein. Außerdem wurde mithilfe eines Fragenkatalogs eine Stakeholder-Analyse durchgeführt.

Im Verlaufe der fünfjährigen Evaluation des Modellprojekts wurde das geplante Vorgehen in regelmäßigen Abständen überprüft und an den Projektverlauf und das Erkenntnisinteresse angepasst. Abstimmungsgespräche wurden jeweils von Univation vorbereitet, moderiert und dokumentiert. Zwischen den Abstimmungsgesprächen erfolgte die laufende Kommunikation zwischen Projekt- und Evaluationsteam anlassbezogen.

4.2.3 Leistungspaket 2: Unterstützung und Begleitung des Projektteams bei der Entwicklung der Programmtheorie

Um das Projektteam der Lebenshilfe Hamburg bereits zu Beginn bei der Entwicklung des Projekts unterstützen zu können, wurden wie vorgesehen drei Programmtheorie-Workshops umgesetzt. In diesen wurde gemeinsam eine Programmtheorie von #LeichtOnline entwickelt und ausformuliert. Die Programmtheorie ermöglicht es, Zusammenhänge zwischen geplanten Aktivitäten, angestrebten Zielen und erwarteten Ergebnissen transparent darzustellen und zu reflektieren. Die zentrale Fragestellung dabei ist: *Wie und unter welchen Bedingungen sollen spezifische Wirkungen erzeugt werden?*⁴ Im Rahmen der Workshops sollte in den Blick genommen werden, welche Wirkungsziele das Projektteam für die Zielgruppen Menschen mit geistigen und Lernbehinderungen, Seitenbetreibende, IT-Dienstleistende⁵ und Akteur*innen auf politischer und forschender Ebene zum jeweiligen Zeitpunkt formulierte und durch welche Aktivitäten diese Wirkungsziele erreicht werden sollen.

Die Entwicklung der Programmtheorie diente dem Projektteam als Orientierungsrahmen für die weitere Projektentwicklung. Für das Evaluationsteam ergab sich der Nutzen der Entwicklung der Programmtheorie darin, dass zu Beginn der Primärdatenerhebungen (siehe Kapitel 4.2.5) bereits detailliert ausgearbeitete Wirkannahmen vorlagen, die in den Blick genommen werden konnten.

In Vorbereitung auf den ersten Workshop wurden bestehende Projektdokumente wie Konzeptpapiere und Wirkungstreppen (Darstellung der Wirklogik nach Phineo gAG) gesichtet und in das heuristische Instrument des Programmbaums von Univation übertragen. Die im Modell des Programmbaums verwendeten Kategorien wie „Output“, „Outcome“ oder „Impact“ entsprechen in ihrer Definition den Kategorien der Wirkungstreppen. Darüber hinaus erlaubt es der Programmbaum, die Verbindungen zwischen Aktivitäten und (angestrebten) Wirkungen sowie förderliche und hinderliche Bedingungen näher in den Blick zu nehmen.⁶

Der erste digitale Workshop wurde am 08.06.2021 umgesetzt. Im Rahmen des dreistündigen Workshops wurden die Leistungsschritte der Evaluation kurz vor- und zur Diskussion gestellt und nach einem Input zur Programmtheorie die Wirkannahmen des Projektteams herausgearbeitet. Zentrales

⁴ Programmtheorien bestehen aus Aussagen, die in sich konsistent sein müssen. Theorien sind in diesem Zusammenhang nicht nur wissenschaftlich belegte Theorien und Studienergebnisse, sondern auch die Annahmen, die das Projektteam aus der Praxis und den eigenen Erfahrungen an das Projekt heranträgt.

⁵ Mit "IT-Dienstleistenden" sind die Gruppen der Web- und App-Entwickler*innen sowie der Betreibenden von Webseiten und Apps gemeint.

⁶ Weitere Informationen zum Programmbaum sind zu finden unter <https://www.univation.org/programmbaum> sowie in: Bartsch/Beywl/Niestroj (2016): "Der Programmbaum als Evaluationsinstrument" in: Giel/Klockgether/Mäder (Hrsg.): Evaluationspraxis. Professionalisierung - Ansätze - Methoden. 2. Auflage. Münster: Waxmann. S. 89-112.

Anliegen des ersten Programmtheorie-Workshops war eine nähere Betrachtung der Zielgruppe (Incomes). Die leitenden zentralen Fragen dabei waren:

- Wer gehört zur Zielgruppe von #LeichtOnline?
- Welches Wissen über das bisherige Nutzungsverhalten der Zielgruppe, über Nutzungsbedarfe und Interessen sowie über die Barrieren ist im Projektteam bereits vorhanden?
- Wo sind Informationslücken?

Da die Zielgruppe der Menschen mit geistigen und Lernbehinderungen äußerst heterogen ist und bis dahin nur wenige Studien zu ihrem Nutzungsverhalten sowie zu den Barrieren vorlagen, die ihnen den Zugang zu und die Nutzung digitaler Angebote erschweren, wurde vereinbart, bereits vor Durchführung des zweiten Programmtheorie-Workshops eine erste Datenerhebung durchzuführen, um diesen Fragen nachzugehen (siehe Kapitel 4.2.5.1).

Ein zweiter Programmtheorie-Workshop wurde ein halbes Jahr später, am 26.01.2022 umgesetzt. Auch die zweite Umsetzung erfolgte digital. Im Rahmen des Workshops wurde sich zunächst zum aktuellen Projektstand ausgetauscht und ein Rückblick auf den ersten Programmtheorie-Workshop sowie die erste Datenerhebung geworfen. Anschließend wurde eine durch das Evaluationsteam vorher auf Grundlage weiterer Informationen und zur Verfügung gestellter Projektdokumente weiterentwickelte Programmtheorie vor- und zur Diskussion gestellt. Zur Weiterentwicklung der Programmtheorie wurden die Wirkannahmen – mit dem Fokus auf die Aktivitäten und anvisierten Wirkungen des Projektteams herausgearbeitet. Folgende Fragen wurden diskutiert:

- Welche Wirkungen (Outcomes und Impacts) sollen erreicht werden?
- Welche spezifischen Aktivitäten sollen zur Erreichung welcher Ziele eingesetzt werden?
- Mit welcher Begründung wird davon ausgegangen, dass die geplanten Aktivitäten zu den anvisierten Wirkungen führen?
- Welche Bedingungen könnten das Eintreten von Wirkungen befördern, welche Bedingungen könnten es hemmen?

Ein letzter und dritter Workshop wurde am 21.06.2022 umgesetzt. Nach einem Austausch zum aktuellen Projektstand und der Überprüfung und Anpassung der Programmtheorie, war in diesem Workshop die Frage zentral, welche Ausschnitte der Programmtheorie im Rahmen der Evaluation in den Blick genommen werden sollen. Es wurden erste Überlegungen zu möglichen Datenerhebungen und möglichen zu befragenden Personengruppen durch das Evaluationsteam vorbesprochen.

Die Workshops wurden jeweils durch das Evaluationsteam vorbereitet und anschließend dokumentiert. Aus den Ergebnissen der drei umgesetzten Workshops erarbeitete das Evaluationsteam jeweils schriftliche Zusammenfassungen der Wirkannahmen des Modellprojekts sowie visualisierte Wirkmodelle (siehe Kapitel 5.2).

4.2.4 Leistungspaket 3: Unterstützung und Beratung des Projektteams bei Monitoring und Dokumentation der Projektaktivitäten

Es war vorgesehen, das Projektteam bei der Entwicklung bzw. Weiterentwicklung von Instrumenten zum wirkungsorientierten Monitoring (angelehnt an die Programmtheorie) zu unterstützen und zu beraten. Die Unterstützung und Beratung konnte im Projektverlauf je nach Bedarf in Form von Beratungsgesprächen, Workshops oder Kommentierungsschleifen in Anspruch genommen werden. Die Leistung wurde letztlich nicht benötigt. Da das Projektteam keinen unmittelbaren Unterstützungsbedarf beim Aufbau eines Monitorings hatte, wurde im Rahmen des dritten Programmtheorieworkshops Mitte 2022 entschieden, die dafür eingeplanten Mittel umzuwidmen. Anstelle der Beratungs- und Unterstützungsleistung in Leistungspaket 3 wurden die Ressourcen für die Primärdatenerhebungen in Leistungspaket 4 erhöht.

4.2.5 Leistungspaket 4: Primärdatenerhebungen zur Projektumsetzung und zu Produkten und Wirkungen des Projekts

Zur Beantwortung der Evaluationsfragestellungen wurde gemeinsam mit dem Projektteam von #LeichtOnline fortlaufend geprüft, welche Datenerhebungen zum jeweiligen Projektzeitpunkt sinnvoll und möglich wären. Mit folgenden Personengruppen wurden letztlich Datenerhebungen durchgeführt:

- Menschen mit geistigen oder Lernbehinderungen,
- Praxispartner*innen aus den drei relevanten Praxisfeldern, die im Praxisbeirat vertreten sind,
- Web- und App-Entwickler*innen sowie Betreibende von Webseiten und Apps sowie
- mit dem Projektteam und dem externen IT-Dienstleister, der für die Durchführung der Usability-Tests und die Erstellung des Prototyps zuständig war.

Angehörige der teilnehmenden Personen mit geistigen und Lernbehinderungen sowie politische Entscheidungsträger*innen wurden nicht befragt. Das methodische Vorgehen der einzelnen Datenerhebungen wird nachfolgend kurz beschrieben⁷.

4.2.5.1 Befragungen von Menschen mit geistigen oder Lernbehinderungen

Die Wirkungszielgruppe wurde zu mehreren Zeitpunkten während der Projektevaluation befragt. Ihre Perspektive auf das Projekt war zentral – nicht nur, um ihre Teilhabe an der Projektgestaltung und Evaluation sicherzustellen, sondern auch, um mit ihrer Unterstützung regelmäßig überprüfen zu können, ob die im Projekt entwickelten Produkte (insbesondere die Prototypen) praxistauglich und an ihren tatsächlichen Bedarfen ausgerichtet sind. Die Datenerhebungen mit der Wirkungszielgruppe wurden jeweils am aktuellen Projektstand und den zu diesem Zeitpunkt relevanten Nutzungsinteressen ausgerichtet. So fanden erste Erhebungen zu Beginn der Projektlaufzeit (2021) statt, um herauszufinden, wie Menschen mit geistigen und Lernbehinderungen digitale Angebote nutzen und auf welche Barrieren sie dabei stoßen statt. Etwa in der Mitte der Laufzeit (2023) wurde eine Befragung zur Beteiligung im Rahmen der Begleitgruppe durchgeführt und gegen Ende der Laufzeit (2025) ein Feedback auf die im Rahmen von #LeichtOnline erarbeiteten digitalen Lösungen eingeholt.

Befragung zum aktuellen Nutzungsverhalten

Zweck der ersten (explorativen) Befragungen war es, exemplarisch die aktuelle Nutzung digitaler Medien durch die Zielgruppe sowie deren Nutzungsinteressen und Nutzungsbarrieren zu erfassen. Die gewonnenen Erkenntnisse sollten die durch das Projektteam selbst erhobenen Daten erweitern und die Vorannahmen des Projektteams zum Nutzungsverhalten prüfen. Außerdem sollten Voraussetzungen für eine gelingende Internetnutzung identifiziert und Anregungen generiert werden, für welche Anwendungen spezifische Barrieren abzubauen sind. Folgende Fragestellungen waren dabei zentral:

- Welche Interessen hat die Zielgruppe in Bezug auf digitale Medien (Nutzungsinteresse)?
- Wie nutzt die Zielgruppe digitale Medien (Nutzungsverhalten)?
- Welchen Hürden begegnet die Zielgruppe bei der Nutzung digitaler Medien?
- Was sind Voraussetzungen für eine gelingende Internetnutzung durch die Zielgruppe?
- Welche Bedarfe und Wünsche hat die Zielgruppe im Hinblick auf digitale Angebote?
- (Wie) Nutzt die Zielgruppe digitale Medien in den Praxisfeldern Arbeit, Bildung, Mobilität? Gibt es hierbei spezifische Nutzungsbarrieren?

Die Erhebungen wurden am 22. und 28.09.2021 von zwei Personen des Evaluationsteams in den Räumen der Lebenshilfe Hamburg durchgeführt. Angewandt wurde dabei ein Methodenmix aus einer

⁷ Eine ausführliche Beschreibung der Methoden finden sich in den jeweiligen Erhebungskonzepten sowie Teil- bzw. Auswertungsberichten.

Gruppendiskussion, Contextual Inquiry und explorativen Interviews. Das qualitative Vorgehen mit offenem Verfahren und einer Kombination verschiedener methodischer Sequenzen erwies sich für die Zielgruppe der Menschen mit geistigen und Lernbehinderungen als sehr sinnvoll: Die Erhebungen begannen jeweils mit einem gemeinsamen Gespräch in der gesamten Gruppe (Gruppendiskussion). Dies ermöglichte die Ansprache mehrerer Personen in einem Setting, in welchem sie sich sicher fühlten und offen ihre Ansichten diskutieren konnten. Es wurde offen über das Nutzungsverhalten, Nutzungsinteresse sowie die Bedarfe und Wünsche in Bezug auf digitale Angebote gesprochen. Nach dem Gespräch in der Gruppe wurde die Gruppe zweigeteilt und die Methode der Contextual Inquiry in den beiden Kleingruppen – jeweils begleitet von einer Person des Evaluationsteams – umgesetzt. In beiden Gruppen kam die Anwendung von mobilen Geräten (Smartphone und Tablet) zum Einsatz. Die Methode erlaubte es, die Wirkungszielgruppe bei der Anwendung von digitalen Medien zu beobachten und währenddessen zu relevanten Schritten zu befragen. Die Evaluierenden konnten die Wirkungszielgruppe einerseits dabei beobachten, wie sie digitale Medien üblicherweise anwendet (Wissen über die Nutzung digitaler Medien und Nutzungskontext) und andererseits beobachten, wie sie mit digitalen Medien (Apps oder Webseiten) umgeht, in denen sie weniger routiniert und handlungssicher ist (Wissen über die Nutzungsbarrieren). Für letzteres wurden exemplarisch Anwendungen aus den drei Praxisfeldern Bildung, Arbeit und Mobilität angesprochen und entsprechende Situationen hergestellt (beispielsweise wurden die Teilnehmenden gebeten, eine bestimmte Route über eine App für den öffentlichen Nahverkehr herauszufinden). Während der Kleingruppenarbeit kamen auch Elemente des explorativen Interviews zur Anwendung. Dabei konnten einzelne Personen nähere Auskunft zu bestimmten Aspekten geben. Die Zielgruppe sollte durch diese offene Herangehensweise möglichst frei zu Wort kommen. Der Abschluss der Erhebungen erfolgte in schließlich in der gesamten Gruppe.

Insgesamt nahmen zehn Personen mit geistigen oder Lernbehinderungen und unterschiedlichen digitalen Kompetenzen oder Erfahrungen an den Erhebungen teil: An einem ersten Termin nahmen sechs Personen teil, an einem zweiten vier.

Die Ergebnisse der Befragungen befinden sich in Kapitel 5.3.1.

Befragung zur Beteiligung im Rahmen der Begleitgruppe und zum Feedback auf im Rahmen von #LeichtOnline erarbeiteten digitalen Lösungen

Die Befragung von Mitgliedern der Begleitgruppe sowie weiterer Personen mit geistigen und Lernbehinderungen sollte dazu dienen, das Erleben der Projektumsetzung aus ihrer Sicht zu erfassen und Informationen darüber zu gewinnen, inwieweit sie einerseits an der konkreten Umsetzung teilhaben konnten und inwiefern sie andererseits durch die von #LeichtOnline erstellten Produkte eine Veränderung hinsichtlich der digitalen Teilhabe wahrnehmen. Die Erhebungen wurden zu zwei Zeitpunkten durchgeführt. Eine erste Erhebung am 14.06.2023 fokussierte sich dabei auf die wahrgenommene Partizipation der Begleitgruppenmitglieder in der Modellprojektentwicklung, eine zweite Erhebung am 04.02.2025 fokussierte sich auf das Feedback zu den erarbeiteten digitalen Lösungen und den (erwarteten) Veränderungen hinsichtlich der digitalen Teilhabe. Durch die Befragungen sollten folgende Fragestellungen beantwortet werden:

- Wie gestaltet sich die Projektumsetzung für die Wirkungszielgruppe?
 - Wie nehmen Personen der Begleitgruppe die Treffen wahr?
 - Inwiefern erfolgt eine Unterstützung bei der Entwicklung digitaler Produkte durch Personen der Begleitgruppe?
 - Wie bewerten Mitglieder der Begleitgruppe ihre Beteiligung am Projekt?
 - Wie bewerten Mitglieder der Begleitgruppe sowie weitere Wirkungszielgruppenmitglieder die erarbeiteten Produkte?

- Was hat sich für die teilnehmenden Menschen mit kognitiven Behinderungen durch die Beteiligung in der Begleitgruppe verändert? Welche Veränderungen nehmen sie wahr?
- Welche Veränderungen sind für die Wirkungszielgruppe zu erwarten, wenn Internetseiten und Apps entsprechend der durch #LeichtOnline erarbeiteten Prototypen gestaltet wären?

Zu beiden Zeitpunkten wurden qualitative Erhebungen mit einer Gruppe an Personen mit geistigen oder Lernbehinderungen durchgeführt, die zum jeweiligen Zeitpunkt entweder in der Begleitgruppe von #LeichtOnline oder im ebenfalls bei der Lebenshilfe Hamburg angesiedelten Projekt "Peer-Beratung für digitale Teilhabe" aktiv waren. Dabei kam die Methode der Gruppendiskussion zum Einsatz. Ein Vorteil beim Einsatz der Methode bestand darin, dass sich viele der Teilnehmenden bereits über die Lebenshilfe Hamburg kannten (entweder über eines der Projekte oder über weitere Angebote wie beispielsweise dem "Internetclub"⁸); ein Setting für einen sicheren Austausch war somit bereits gegeben. Auch durch ihre Erfahrungen in den beiden Projekten waren es die Teilnehmenden gewohnt, auch kritische Rückmeldungen zu geben und miteinander zu diskutieren.

Für eine zielgruppengerechte Befragung zum Thema Partizipation (1. Befragungszeitpunkt) wurden Erkenntnisse aus dem von der Aktion Mensch Stiftung geförderten Projekt „Hier bestimme ich mit – Ein Index für Partizipation“ berücksichtigt⁹. Für die Feedback-Befragung zu den erarbeiteten digitalen Lösungen (2. Befragungszeitpunkt) wurde den Teilnehmenden an der Befragung zunächst ausgewählte Lösungsvorschläge durch das Projektteam vorgestellt und anschließend ihre Rückmeldungen und Meinungen dazu eingeholt. Hier kam neben der Methode der Gruppenerhebung auch die Methode der teilnehmenden Beobachtung zum Einsatz. Diese Methode ermöglichte es, spontan auftretende (verbale wie nonverbale) Reaktionen und Meinungen zu dokumentieren, auf die auch im Rahmen der Befragung Bezug genommen werden konnte.

Insgesamt nahmen an der ersten Befragung zwei und an der zweiten Befragung elf Personen mit geistigen oder Lernbehinderungen teil. Zur ersten Erhebung wurden alle in der Begleitgruppe aktiven Personen eingeladen. Der Termin erfolgte außerhalb der regulären Begleitgruppentreffen der Lebenshilfe Hamburg und wurde digital umgesetzt. Zur zweiten Erhebung wurden neben Personen der Begleitgruppe auch aktive Mitglieder des Projekts "Peer-Beratung", welche ebenfalls zur Zielgruppe der Menschen mit geistigen und Lernbehinderungen gehören, eingeladen. Die zweite Erhebung wurde vor Ort in den Räumen der Lebenshilfe Hamburg umgesetzt; eine Person nahm per Zoom daran teil.

Die Ergebnisse der Befragungen befinden sich in den Kapiteln 5.3.2 und 5.3.3.

Beobachtung von Usability-Tests

Ursprünglich war die Unterstützung bei den Usability-Tests geplant, beispielsweise durch Beratung bei der Erstellung und Umsetzung von Erhebungen sowie bei der Entwicklung von Instrumenten und der Datenauswertung. Die geplante Unterstützung wurde in dieser Form nicht benötigt; die Anlage, Umsetzung und Auswertung der Usability-Tests wurde durch die Projektverantwortlichen der Lebenshilfe Hamburg sowie dem beauftragten IT-Dienstleistenden von 2id8 eigenständig durchgeführt. Stattdessen wurde beschlossen, zwei Videoaufnahmen von durchgeführten Usability-Tests eines Durchlaufs zu sichten und zu dokumentieren und die Erfahrungen in der Durchführung der Usability-Tests im Rahmen eines Gruppengesprächs mit dem Projekt- sowie Entwicklungsteam zu reflektieren.

⁸ Der Internetclub wird bei der Lebenshilfe Hamburg seit Anfang 2024 angeboten, siehe <https://lhhh.de/2024/01/25/neu-internet-club/> (letzter Zugriff am 06.03.2025).

⁹ Im Rahmen des Projektes wurde gemeinsam mit Menschen mit und ohne Behinderung eine Fragesammlung entwickelt, mittels derer besser überprüft werden kann, wo und wieviel Partizipation für die Beteiligten zufriedenstellend gegeben ist und wo und in welcher Form auch noch mehr Partizipation verwirklicht werden kann. Dabei ging es insbesondere um die Partizipation von Menschen mit Lernschwierigkeiten, hohem Unterstützungsbedarf und mit psychischen Beeinträchtigungen. Siehe <https://beb-mitbestimmen.de/startseite/projekt/der-weg-partizipation/> (letzter Zugriff am 06.03.2025).

Dadurch sollte zum einen geklärt werden, ob sich die Usability-Tests wie geplant umsetzen lassen bzw. welche Erfolgsfaktoren und Hürden im Rahmen der Umsetzung auftauchen, und zum anderen, ob sich der Prototyp wie beabsichtigt erarbeiten lässt und wie dieser durch die Beteiligten bewertet wird. Folgende Fragestellungen sollten durch die Erhebung beantwortet werden:

- Lassen sich die Usability-Tests wie geplant umsetzen?
- Inwiefern gelingt es, die Produkte wie beabsichtigt zu erarbeiten?
- Wie bewerten die Beteiligten die erarbeiteten Produkte?

Das Evaluationsteam sichtete zwei Videoaufzeichnungen, die durch das Projektteam im Rahmen der Usability-Tests angefertigt wurden, um einen Eindruck vom Ablauf, dem Setting sowie den beteiligten Akteur*innen zu erhalten. Auf eine Teilnahme vor Ort wurde verzichtet, da bereits einige Personen aus dem Projektteam sowie der IT-Dienstleistende anwesend waren und bei den Proband*innen nicht der Eindruck einer Testsituation entstehen sollte. Durch eine reine Betrachtung der Videoaufnahmen wurde der Ablauf der Usability-Tests nicht beeinflusst.

Das Interview mit den Projektverantwortlichen der Lebenshilfe sowie dem externen Dienstleister von 2id8 diente dazu, die Eindrücke aus den Usability-Tests um weitere Informationen in Bezug zur Konzeption und Durchführung zu ergänzen. Das Gespräch fokussiert deshalb vorrangig die konzeptionellen Vorüberlegungen, die den Usability-Tests zu Grunde liegen, sowie etwaige Hürden und Erfolgsfaktoren in der Umsetzung. Zudem wurde eine Einschätzung dazu erfragt, inwiefern ihrer Ansicht nach gelingt, den Prototypen wie geplant zu erarbeiten.

Die Beobachtung der Usability-Tests wurde am 12.03.2024 und das Gruppeninterview mit dem Projektteam und dem IT-Dienstleister am 28.05.2024 durchgeführt. Die Ergebnisse dieser Erhebungen befinden sich in Kapitel 5.4.

4.2.5.2 Befragung von Praxispartner*innen (Praxisbeirat)

Die im Projektbeirat eingebundenen Praxispartner*innen aus den Praxisfeldern Bildung, Mobilität und Arbeit sollten die Praxistauglichkeit von #LeichtOnline sicherstellen und künftig ihre Web- und Appauftritte entsprechend der Bedarfe der Wirkungszielgruppe anpassen. Die Befragung der Praxispartner*innen sollte dazu dienen, ein Feedback zum Projekt zu erhalten und ggf. bereits erste Wirkungsannahmen im Hinblick auf die Praxis zu überprüfen. Denn nur wenn Wirkungen auf Ebene der Praxispartner*innen (Seitenbetreibenden) ausgelöst werden und infolgedessen perspektivisch Internetseiten und Apps an die Bedarfe der Menschen mit kognitiven Behinderungen angepasst werden, können diese Wirkungen auf Ebene der Wirkungszielgruppe auslösen. Daher war es zentral, ihre Perspektive im Rahmen der Evaluation zu erheben. Im Rahmen der Befragung sollten die folgenden Fragen beantwortet werden:

- Wie sind die Praxispartner*innen auf das Projekt aufmerksam geworden? Was war ihre Motivation, sich im Praxisbeirat zu beteiligen?
- Wie bewerten Praxispartner*innen das Konzept bzw. das Vorgehen des Modellprojekts?
- Wie gestaltet sich die Projektumsetzung für die Praxispartner*innen?
 - Wie bewerten die Praxispartner*innen die Projektaktivitäten?
 - Inwiefern gelingt es dem Projektbeirat, #LeichtOnline bei der Entwicklung zielgruppenspezifischer digitaler Produkte zu unterstützen?
 - Inwiefern erfolgt eine Verbreitung von Projekt(zwischen)ergebnissen über die Praxispartner*innen? Inwiefern ist dies noch vorgesehen? (bspw. über berufliche Netzwerke oder Fachveranstaltungen)
- Welche Erwartungen haben die Praxispartner*innen an Produkte, die im Rahmen von #LeichtOnline erstellt werden sollen?

- Was hat sich für die Praxispartner*innen durch die Projektteilnahme verändert? Welche Wirkungen sind auf Ebene der Praxispartner*innen bereits eingetreten oder werden erwartet?
- Inwiefern sind die Praxispartner*innen bereit, ihre eigenen digitalen Angebote entsprechend der Bedarfe der Wirkungszielgruppe anzupassen? Welche Erfahrungen wurden – sofern bereits begonnen – bei dem Anpassungsprozess gemacht?
 - Welche Chancen und welche Risiken werden durch die Anpassung der digitalen Angebote erwartet?
- Welche Empfehlungen haben die Praxispartner für die Weiterführung des Projekts?

Zwischen dem 12.09. und 20.10.2023 wurden neun Personen aus allen acht Organisationen befragt, die bis dahin im Praxisbeirat von #LeichtOnline vertreten waren. Die befragten Personen waren diejenigen, die in der Regel an den Projekttreffen von #LeichtOnline teilnahmen oder zumindest eingeladen waren und daher in ihrer Organisation am besten über das Projekt informiert waren. Die Befragung erfolgte durch telefonische oder videobasierte, leitfadengestützte Einzelinterviews (in einem Fall als Doppelinterview).

Die Ergebnisse der Befragung werden in Kapitel 5.5 beschrieben.

4.2.5.3 Befragung von Web- und App-Entwickler*innen sowie Betreibenden von Webseiten und Apps

Eine weitere im Rahmen der Evaluation befragte Zielgruppe ist die Personengruppe, welche die Umsetzung digitaler Angebote in Auftrag gibt oder für die technische Umsetzung von Webseiten und Apps verantwortlich ist. Produkte wie Leitfäden, Beratungs- und Schulungsangebote, die im Rahmen von #LeichtOnline entstehen, sollen an Web- und App-Entwickler*innen sowie Seiten- und App-Betreibenden weitergegeben werden, damit diese die Bedarfe von Menschen mit geistigen und Lernbehinderungen in der Beauftragung, Erstellung und Pflege von digitalen Angeboten berücksichtigen. Es wird erwartet, dass die Zielgruppe der Web- und App-Entwickler*innen sowie Betreibenden von Webseiten und Apps dadurch für die Bedarfe der Wirkungszielgruppe sensibilisiert wird, Kenntnisse über die notwendige Struktur einer barrierefreien Homepage erwirbt und dass sie zukünftig Bedarfe von Menschen mit geistiger und Lernbehinderung in Bezug auf Barrierefreiheit mitdenkt. Auch wird angestrebt, dass sie Auftraggebende/Seitenbetreibende auf die Barrierefreiheit für Menschen mit geistiger Behinderung aufmerksam machen und verstärkt neue Lösungen für die Zielgruppe erarbeiten.

Da während der Evaluationslaufzeit noch keine Produkte finalisiert und entsprechend nicht an die Zielgruppe weitergegeben wurden, konnte kein direktes Feedback auf die Produkte eingeholt werden. Um die Zielgruppe dennoch befragen zu können und ihre Perspektive auf die Thematik der digitalen Barrierefreiheit für Menschen mit geistigen und Lernbehinderungen einzuholen, wurde eine Befragung von bisher nicht im Projekt involvierten Personen durchgeführt. Die Befragung diente dazu, auf das Angebot von #LeichtOnline aufmerksam zu machen und das Vorgehen des Projekts anhand der Ergebnisse zu reflektieren und zu validieren. Auch sollten die Bedarfe der Zielgruppe erhoben werden, um die Aufbereitung von Produkten und Aktivitäten entsprechend daran anzupassen¹⁰. Folgende Fragestellungen sollten im Rahmen der Befragung beantwortet werden:

- Auf welche Herausforderungen stoßen Web- und App-Entwickler*innen sowie Betreibende von Webseiten und Apps bei der barrierefreien bzw. barrierearmen Gestaltung von Webseiten und Apps?

¹⁰ Mögliche bislang nicht berücksichtigte Bedarfe in Bezug auf die Gestaltung barrierefreier Webseiten und Apps, die im Rahmen von #LeichtOnline aus zeitlichen Gründen nicht mehr aufgegriffen werden können, können außerhalb des Projektrahmens weiterverfolgt werden, indem sie beispielsweise in das bestehende Netzwerk von #LeichtOnline eingetragen werden.

- Welche Informationsbedarfe haben Web- und App-Entwickler*innen sowie Betreibende von Webseiten und Apps in Bezug auf die barrierefreie Gestaltung von Webseiten und Apps?
 - Welche Informationen werden benötigt, um die Bedarfe von Menschen mit geistigen und Lernbehinderungen in Bezug auf die Nutzung von Webseiten und Apps besser zu verstehen?
 - Welche Informationen werden benötigt, um die Anforderungen an barrierefreie Webseiten und Apps besser zu verstehen?
- Welche Art von Unterstützung oder Materialien werden gewünscht, um die Kenntnisse im Bereich der barrierefreien Gestaltung von Webseiten und Apps zu verbessern?
 - Welche Anforderungen müssen die Produkte erfüllen, damit sie von Web- und App-Entwickler*innen sowie Betreibenden von Webseiten und Apps gut genutzt werden können?
- Inwiefern sind Betreibende von Webseiten und Apps bereit, ihre Angebote entsprechend der Bedarfe der Wirkungszielgruppe anzupassen?
- Welche Bedingungen fördern die barrierefreie Gestaltung digitaler Angebote? Welche sind hinderlich?

Die Befragung von Web- und App-Entwickler*innen sowie Betreibenden von Webseiten und Apps erfolgte durch eine Online-Befragung, für die über verschiedene Kanäle geworben wurde. Die Teilnahme an der Befragung war im Zeitraum vom 18.07. bis zum 30.09.2024 möglich. An der Online-Befragung nahmen insgesamt 161 Personen teil; davon beendeten 114 Personen die Befragung, weitere 47 Personen haben einen Teil des Online-Fragebogens bearbeitet.

Die Ergebnisse dieser Befragung werden in Kapitel 5.6 beschrieben.

4.2.6 Leistungspaket 5: Berichterstattung und Ergebnispräsentation

Zu den in Kapitel 4.2.5 beschriebenen und umgesetzten Primärdatenerhebungen wurden jeweils Auswertungsberichte erstellt. Darüber hinaus wurden jeweils Anfang 2022, 2023 und 2024 Zwischenberichte erstellt, welche die durchgeführten Aktivitäten, Erhebungen und Ergebnisse der externen Evaluation des Vorjahres zusammengefasst haben. Die Zeitpunkte der Berichterstattung wurden mit dem Projektteam abgestimmt und richtete sich auch nach deren inhaltlichen Ausgestaltung bzw. eigenen Berichterstattung gegenüber der Aktion Mensch Stiftung. Neben den Auswertungs- und Zwischenberichten umfasst Leistungspaket 5 auch den hier vorliegenden Abschlussbericht, welcher den Auftraggebenden zunächst in einer Entwurfsfassung zur Verfügung gestellt wurde. Die im Rahmen der Ergebnispräsentation mit dem Projektteam diskutierten Schlussfolgerungen der Evaluation flossen in die finale Version des Abschlussberichts ein.

4.2.7 Aussagekraft der Ergebnisse und Limitationen

Grundsätzlich ist es gelungen, die unterschiedlichen Perspektiven auf das Modellprojekt einzuholen. Besonders im Rahmen der Befragung der Praxispartner*innen gelang es, sämtliche im Praxisbeirat beteiligten Institutionen mit jeweils einer Ansprechperson einzubeziehen. Die Ergebnisse der Online-Befragung von Web- und App-Entwickler*innen sowie Betreibenden von Webseiten und Apps sind vor dem Hintergrund der Verbreitung der Befragung zu betrachten: Da die Teilnahme über Verteiler (z. B. der Lebenshilfe Hamburg) und LinkedIn erfolgte, ist davon auszugehen, dass sich vorrangig Personen beteiligt haben, die bereits zumindest ein Interesse an digitaler Barrierefreiheit mitbringen oder auch schon in diesem Bereich tätig sind. Ihre Rückmeldungen sind daher insbesondere vor dem Hintergrund einer bestehenden Vorsensibilisierung zu verstehen. In Bezug auf die Befragung von Menschen der Wirkungszielgruppe ist anzumerken, dass diese Gruppe hinsichtlich ihrer Behinderung sowie auch ihrer digitalen Kompetenzen eine große Vielfalt aufweist. Aufgrund der begrenzten Stichprobengröße

können die Ergebnisse zwar nur einen ersten, aber sehr wichtigen Eindruck der Bedürfnisse und Perspektiven dieser Zielgruppe vermitteln, der eine wertvolle Grundlage für weiterführende Untersuchungen darstellt.

Insgesamt ist zu berücksichtigen, dass sich das Projekt während der Evaluation in einer Modellprojektphase befand, die zunächst einen forschenden Charakter hatte. Finale Produkte und Dienstleistungen können erst entwickelt werden, wenn bestimmte Ergebnisse vorliegen. Rückmeldungen zu diesen konnten bisher noch nicht eingeholt werden. Die Ergebnisse der Evaluation spiegeln den aktuellen Stand des Projekts wider. Viele der angestrebten Wirkungen auf Outcome- und Impact-Ebene können jedoch erst langfristig überprüft werden.

5 Ergebnisse

5.1 Stakeholder-Analyse

Im Rahmen des Auftragsklärungsgesprächs am 09.03.2021 wurde gemeinsam mit dem Projektteam eine Stakeholder-Analyse durchgeführt. Diese hatte zum Ziel, alle am Projekt #LeichtOnline beteiligten Organisationen und Personen(gruppen) sowie deren Funktion zu erfassen. Als Ergebnis entstand die nachfolgende Struktur-Landkarte¹¹. Diese stellt oben die geldgebenden Institutionen dar: ca. 90% der Mittel wurden durch die Aktion Mensch Stiftung bereitgestellt, weitere Projektmittel wurden über die Reichsbund Stiftung (finanzierte die technische Erstausrüstung wie Tablets und Smartphones für Usability-Tests) sowie die Heinrich-Leszczyński-Stiftung bereitgestellt. Oben platziert wird neben dem Lebenshilfe Landesverband Hamburg (Projektträgerin; bringt Fachwissen, Räumlichkeiten, Erfahrungen mit der Klientel sowie einem Zugang zur Zielgruppe für die Umsetzung der Usability Tests und Erfahrungen in der Lobbyarbeit ein) die Bundesvereinigung Lebenshilfe (welche ihrerseits Erfahrung in der Lobbyarbeit und Multiplikation sowie auch Kontakte zur politischen Entscheidungsgebenden mitbringt). Unterhalb des Landesverbands wird das Projektteam dargestellt und von ihm ausgehend Verbindungen zu allen im Modellprojekt relevanten Projektakteur*innen gezogen: zum externen IT-Dienstleistenden 2id8 (Mitte links), dem Projektbeirat mit seinen Vertreter*innen aus den Bereichen Bildung, Mobilität und Arbeit (Mitte rechts), der Begleitgruppe (bestehend aus Wirkungszielgruppenmitgliedern) sowie den Zielgruppen des Projekts: Menschen mit geistigen oder Lernbehinderungen (klassische Zielgruppe der Lebenshilfe Hamburg), IT-Dienstleistende und Seitenbetreibende, Forschende, politische Akteur*innen sowie ggf. Senior*innen, dessen digitale Teilhabe ebenfalls verbessert werden könnte.

¹¹ Mit „Struktur“ werden relevante Stakeholder sowie deren Beziehung zueinander beschrieben, vgl. Struktur (eines Programms), [https://eval-wiki.org/w_glossar/index.php?title=Struktur_\(eines_Programms\)](https://eval-wiki.org/w_glossar/index.php?title=Struktur_(eines_Programms)) (letzter Zugriff am 06.03.2025).

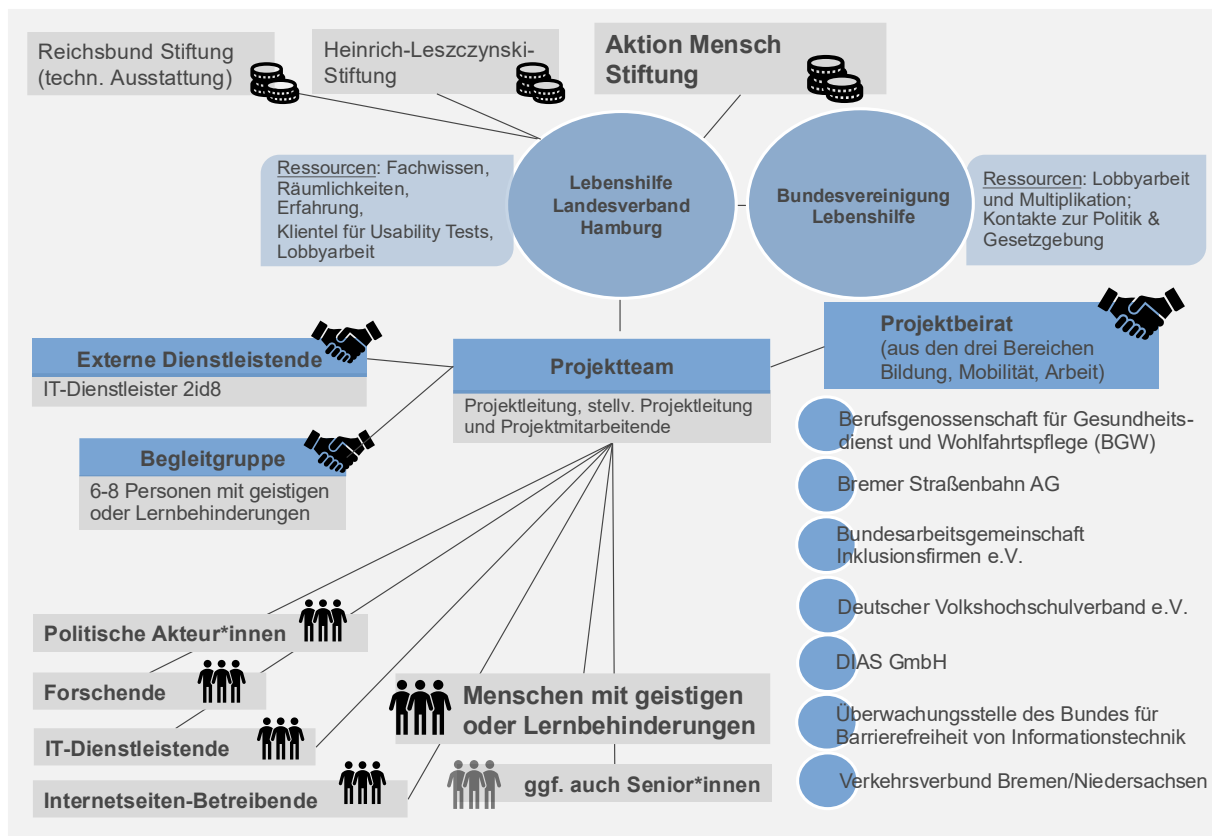


Abbildung 1: Ergebnis der Stakeholder-Analyse 09.03.2021 [neue Abbildung mit Stand 04.04.2025]

5.2 Die Programmtheorie

Als Ergebnis der Erfassung von Wirkannahmen des Projektteams, entstand eine visualisierte Wirklogik, die im in den drei Programmtheorie-Workshops jeweils überprüft und ergänzt wurde (siehe Abbildung 2) sowie eine ausformulierte Programmtheorie, die im Folgenden beschrieben wird. Dabei wurde sich am Programmbaum von Univation orientiert.

5.2.1 Bedingungen

In Bezug auf die Bedingungen beschreibt die Programmtheorie den Kontext¹² des Projekts, die Inputs¹³ und Incomes¹⁴ sowie Struktur¹⁵ des Projekts. Diese wurden wie folgt formuliert:

Kontext: Ein beachtlicher Teil des gesellschaftlichen Lebens findet im digitalen Raum statt. Die gesellschaftliche Teilhabe hängt in hohem Maße von Möglichkeiten und Fähigkeiten ab, digitale Angebote zur Informationsgewinnung und Kommunikation zu nutzen. Die Projektverantwortlichen vermuten außerdem ein steigendes Interesse an Teilhabe und politischer Selbstvertretung sowie an Unterstützungsangeboten etc.

Zu Beginn der Projektlaufzeit gab es kaum empirische Untersuchungen dazu, wie die Menschen mit geistigen oder Lernbehinderungen digitale Angebote nutzen, welche Bedarfe sie diesbezüglich haben und auf welche Barrieren sie stoßen. Ebenfalls gab es kaum empirische Untersuchungen dazu, wie digitale Angebote gestaltet werden sollen, damit sie gut von Menschen mit geistigen oder Lernbehinderung genutzt werden können. Zwar gibt es mit den Vorgaben der Barrierefrei-Informationstechnik-

¹² Mit „Kontext“ wird die Systemumwelt des Programms beschrieben.

¹³ Mit „Inputs“ werden finanzielle, personale und andere Ressourcen beschrieben, die in ein Programm investiert werden.

¹⁴ Mit „Incomes“ werden Ressourcen beschrieben, welche Mitglieder der Zielgruppe einbringen.

¹⁵ Mit „Struktur“ werden Trägerfaktoren sowie weitere am Programm beteiligte Personen und Institutionen mit ihren Beziehungen und Verantwortungsbereichen beschrieben.

Verordnung (BITV) bereits rechtliche Rahmenbedingungen, die öffentlichen Institutionen vorschreiben, digitale Barrierefreiheit und damit gleichberechtigte Teilhabe für Menschen mit Behinderung umzusetzen, jedoch berücksichtigen diese – wie auch die weltweit gültigen Webcontent-Accessibility-Guidelines (WCAG), an welchen sich die BITV orientiert – kaum die Bedürfnisse von Menschen mit geistigen oder Lernbehinderungen. Ausgenommen davon ist die Leichte Sprache, welche unter § 4 der BITV verankert ist. Allerdings gibt es keinerlei Vorgaben dazu, wie eine Internetseite oder App aufgebaut sein muss, damit Menschen mit geistigen und Lernbehinderung sie gut bedienen und sich gut zurechtfinden können. Auch fehlt ein grundlegendes Prüfverfahren, Leichte Sprache bzw. alle weiteren Anforderungen der Zielgruppe von Menschen mit geistiger Behinderung – beispielsweise die generelle Lesbarkeit bzw. Orientierung auf einer Internetseite – abzubilden. Außerhalb der allgemeinen WCAG sowie der BITV mangelt es bislang an verbindlichen Standards zur Umsetzung der digitalen Barrierefreiheit. Eine weitere Gesetzesgrundlage, das 2021 in Kraft getretene Barrierefreiheitsstärkungsgesetz, nimmt erstmals auch private Dienstleistende in die Pflicht, bestimmte Dienstleistungen und digitale Produkte anzubieten. Allerdings wird auch dadurch keine umfassende Barrierefreiheit gewährleistet, insbesondere für Menschen mit Lernbehinderungen sind kaum Maßnahmen implementiert.

Inputs: Um die digitale Teilhabe von Menschen mit geistigen und Lernbehinderungen zu verbessern, hat die Lebenshilfe Hamburg das Projekt #LeichtOnline ins Leben gerufen. Das Projekt wurde zum Großteil von der Aktion Mensch Stiftung gefördert; weitere Mittel (z. B. für die technische Erstausrüstung und Projekterweiterungen) flossen über weitere Stiftungen ein. Das Projektteam sowie die Organisation selbst bringen verschiedene Ressourcen in das Projekt mit ein, insbesondere Fachwissen und Erfahrungen mit sowie den Zugang zu Menschen mit geistigen und Lernbehinderungen. Die Lebenshilfe Hamburg stellt außerdem ihre Räumlichkeiten für die Projektumsetzung zur Verfügung.

Incomes: Menschen mit geistigen und Lernbehinderungen, an die sich das Projekt #LeichtOnline in erster Linie richtet, sind sehr heterogen. Sie bringen unterschiedliche Erfahrungen und Kompetenzen in der Nutzung digitaler Angebote mit. Durch das Projekt sollten Personen aller Altersstufen und mit höchst unterschiedlichen digitalen Vorkenntnissen und Kompetenzen angesprochen werden. Personen, die nicht lesen können, sollten dabei nicht ausgeschlossen werden. Weitere Personengruppen, die langfristig von den Projektergebnissen von #LeichtOnline profitieren könnten, sind ältere Menschen, Menschen mit einer Lese-/Rechtschreibschwäche sowie Menschen, die nicht mit der deutschen Sprache aufgewachsen sind.

Struktur: Die Lebenshilfe Hamburg hat gute Kontakte zur Bundesvereinigung Lebenshilfe, die für die Multiplikation von Projektaktivitäten und -ergebnissen wichtig ist, Erfahrungen in der Lobbyarbeit und Kontakte zu politischen Entscheidungstragenden hat. Die beauftragten externen IT-Dienstleistenden von 2id8 verantworten die Durchführung der Usability-Tests sowie die Erstellung von Prototypen. Um die Praxistauglichkeit des Projekts sicherzustellen, sind außerdem einerseits Kooperationspartner*innen aus verschiedenen Arbeitsfeldern im Praxisbeirat vertreten und andererseits Menschen mit geistigen und Lernbehinderungen in der Begleitgruppe. Beide Personengruppen geben wichtige Impulse und Feedback aus ihrer jeweiligen Perspektive.

5.2.2 Geplante Aktivitäten

In einem nächsten Schritt beschreibt die Programmtheorie die **Aktivitäten**¹⁶, die im Rahmen des Modellprojekts geplant waren, um die geplanten Outputs¹⁷, angestrebten Outcomes¹⁸ (bei verschiedenen Zielgruppen) sowie langfristig die angestrebten Impacts¹⁹ zu erreichen.

Um die Wirkungen auf den verschiedenen Ebenen zu erreichen, waren im Projekt #LeichtOnline verschiedene Aktivitäten vorgesehen. Zu Beginn der Projektlaufzeit arbeitete sich das Projektteam zunächst in den aktuellen Forschungsstand ein (Desk-Study) und vernetzte sich mit relevanten Akteur*innen, u. a. auch mit Einrichtungen der Behindertenhilfe, um weitere Zugänge zu Personen der Wirkungszielgruppe, die später für die Teilnahme an Usability-Tests gewonnen werden können, zu schaffen.

Um die Praxistauglichkeit der Projektaktivitäten und Ergebnisse gewährleisten zu können, wurde Kontakt zu Praxispartner*innen aus den drei Praxisfeldern sowie zu Menschen der Wirkungszielgruppe aufgenommen und gepflegt. In regelmäßigen Abständen wurden Treffen mit jeweils dem Praxisbeirat und der Begleitgruppe organisiert; auch ein Austausch zwischen beiden Gruppen wurde umgesetzt. Ursprünglich vorgesehen war auch die Erprobung einer konkreten Umsetzung der erarbeiteten Maßnahmen anhand digitaler Angebote von Praxispartner*innen²⁰. Die Einbindung von Menschen mit geistiger oder Lernbehinderung sollte auf der einen Seite einen hohen Teilhabegrad garantieren und auf der anderen Seite die Überprüfung der Produkte durch die Zielgruppe ermöglichen, die Expert*innen in eigener Sache sind.

Um Wissen über den Aufbau und die Struktur barrierefreier Seiten zu generieren, war die Durchführung von Befragungen und Beobachtungen, die Testung von Methoden zur Durchführung von Usability-Tests mit Menschen mit geistigen und Lernbehinderungen, die Erstellung von Personas sowie die tatsächliche Durchführung der Usability-Tests geplant.

Das dadurch erworbene Wissen sollte in verschiedene Aktivitäten und Produkte einfließen. Beispielsweise war geplant, das Wissen in Form von Leitfäden (mit konkreten Gestaltungshinweisen) aufzubereiten und an Schulungsangeboten für die Seitenbetreiber*innen, Forscher*innen, Interessierte und die Politik weiterzugeben. Das Projektteam der Lebenshilfe Hamburg soll künftig als Beratungsstelle fungieren, an welche sich Personen und Institutionen bei inhaltlichen Fragen anlassbezogen wenden können.

Über die Öffentlichkeits- und Lobbyarbeit sollen alle Zielgruppen und Zielsysteme für die Bedarfe der Wirkungszielgruppe sensibilisiert werden.

5.2.3 Angestrebte Outputs

Im Rahmen der Modellprojektevaluation sollten verschiedene Produkte für verschiedene Zielgruppen erstellt werden:

- Leitfäden und Gestaltungshilfen für die Bereitstellung von digitalen Informationen über digitale Angebote (für Seitenbetreibende)
- Beratungsmodule im Hinblick auf diese Fragestellung (IT-Dienstleistende und Seitenbetreibende)

¹⁶ Mit „Aktivitäten“ werden die Handlungen der im Programm Tätigen bezeichnet.

¹⁷ Als „Outputs“ werden dingliche Resultate bezeichnet, die als Leistungen oder Produkte hervorgebracht werden.

¹⁸ Als „Outcomes“ werden Veränderungen bzw. Stabilisierungen z. B. im Wissen, bei Fähigkeiten und Werten, im Verhalten oder in der Lebenslage von Zielgruppenmitgliedern bezeichnet.

¹⁹ Mit „Impacts“ werden Resultate eines Programms bezeichnet, die über die bei den Zielgruppen auftretenden Outcomes hinausgehen.

²⁰ Dies war jedoch aus verschiedenen, überwiegend organisationsinternen Gründen nicht realisierbar.

- Schulungsinhalte für die interessierten Unternehmen und Personen
- Konkrete Formulierungen von Vorgaben für die Umsetzung von digitaler Barrierefreiheit
- Optimierte digitale Angebote (Prototypen)
- Methodische Ansätze zur Bedarfsermittlung von Menschen mit geistigen oder Lernbehinderungen im Hinblick auf digitale und soziale Medien (für Forschende)

5.2.4 Angestrebte Outcomes

Outcomes wurden bei den Zielgruppen der Menschen mit geistigen oder Lernbehinderungen, für Web- und App-Entwickler*innen sowie Betreibende von Webseiten und Apps, politische Entscheidungsgänge sowie für Forschende formuliert.

Das Modellprojekt hatte das Ziel, **Menschen mit geistigen oder Lernbehinderungen** einen besseren und einfacheren Zugang zu digitalen Angeboten (Webseiten oder Apps) zu ermöglichen. Der Zugang zu und die Nutzung von digitalen Angeboten sollte für die Zielgruppe erleichtert und dadurch insgesamt ein höheres Maß an (digitaler) Teilhabe für die Zielgruppe erreicht werden, die ansonsten von den vielfältigen Inhalten, Angeboten und Möglichkeiten des Internets ausgeschlossen wäre.

Langfristig sollte erreicht werden, dass Menschen mit geistigen oder Lernbehinderungen sich selbst als Zielgruppe von digitalen Angeboten wahrnehmen, deren Bedürfnisse Rechnung getragen wird. Durch die einfachere Handhabung von digitalen Angeboten sollte neben einem gesteigerten Selbstvertrauen in der Nutzung auch ein gesteigertes Nutzungsverhalten gefördert werden, was wiederum zu einer erhöhten Webkompetenz führen sollte. Außerdem wurde vermutet, dass die Vermittlung von Inhalten in Leichter Sprache (bspw. beim Datenschutz) zu einem Wissenszuwachs führt, da dieser der Zielgruppe dadurch zugänglich gemacht wird.

Neben Menschen mit geistigen oder Lernbehinderungen werden auch bei weiteren Zielgruppen wie beispielsweise älteren Menschen oder Menschen, die nicht mit der deutschen Sprache aufgewachsen sind, ähnliche Barrieren im Zugang und bei der Nutzung digitaler Angebote vermutet, die ähnlicher Lösungen bedürfen. Es wird angenommen, dass auch sie von der erfolgreichen Projektumsetzung profitieren.

Sowohl **Seitenbetreiber*innen als auch Web- und App-Entwickler*innen** sollten durch die Projektaktivitäten von #LeichtOnline für die Bedarfe der Wirkungszielgruppe in Bezug auf die Nutzung des Internets und von Apps sensibilisiert werden. Sie sollten erkennen, dass digitale Barrierefreiheit, unabhängig davon, ob die Inhalte von Internetseiten oder Apps sich explizit an Menschen mit Behinderung richten oder nicht, wichtig ist. Seitenbetreibende und Web- und App-Entwickler*innen sollten Wissen über die barrierefreie Gestaltung von Internetseiten und Apps für die Wirkungszielgruppe erwerben. Seitenbetreiber*innen sollten darüber hinaus Menschen mit geistigen oder Lernbehinderungen als Zielgruppe wahrnehmen und ggf. auch als zukünftige Kundin*innen erkennen und an sie gerichtete Inhalte, Angebote und Produkte entsprechend platzieren.

Bei Web- und App-Entwickler*innen hingegen sollten entsprechende Kenntnisse über die notwendige Struktur von barrierefreien digitalen Angeboten vorhanden sein. Sie denken in Bezug auf Barrierefreiheit bei Websites oftmals vorrangig noch an Menschen mit sensorischen Einschränkungen, deren Bedarfe vielfach bereits abgedeckt sind. Hier sollten Bedarfe von Menschen mit geistigen und Lernbehinderungen stärker in den Fokus rücken. Web- und App-Entwickler*innen sollen zudem verstärkt auch neue und innovative Lösungen für die Zielgruppe erarbeiten.

Durch die Erarbeitung von Methoden zur Ermittlung von Bedarfen der Wirkungszielgruppe sollten **Forschende** (projektunabhängig, bspw. in universitären Einrichtungen) auf geeignete Erhebungsmethoden aufmerksam gemacht werden und Wissen zu diesen Methoden generieren. #LeichtOnline wollte

Denkanstöße für Forschende schaffen, damit diese Methoden weiterentwickeln und anwenden können.

Das Modellprojekt wollte erreichen, dass Menschen mit geistigen oder Lernbehinderungen auch auf politischer Ebene als Nutzer*innen digitaler Angebote wahrgenommen werden. **Auf politischer Ebene Tätige** sollten für die Bedarfe der Zielgruppe sensibilisiert werden, den Handlungsbedarf hinsichtlich einer Änderung der aktuellen, rechtlichen Bestimmungen erkennen und konkrete Unterstützungsmaßnahmen – insbesondere für Betreiber*innen von Webseiten – entwickeln. Digitale Barrierefreiheit sollte in den aktuellen Verordnungen um die Bedarfe der Zielgruppe erweitert und mit verbindlichen Standards zur Umsetzung versehen werden.

5.2.5 Angestrebte Impacts

Das Projektteam strebte mit dem Projekt #LeichtOnline langfristige Wirkungen an, die über die Outcomes bei den Zielgruppen hinausgehen. So sollte langfristig auf Basis der im Projekt gewonnenen Erkenntnisse einerseits auf die rechtlichen Rahmenbedingungen eingewirkt und damit eine Berücksichtigung der Bedarfe von Menschen mit geistigen und Lernbehinderungen in Standards, Verordnungen und Testinstrumenten erwirkt werden. Andererseits sollte auch auf die Politik auf Bundesebene Einfluss genommen werden.

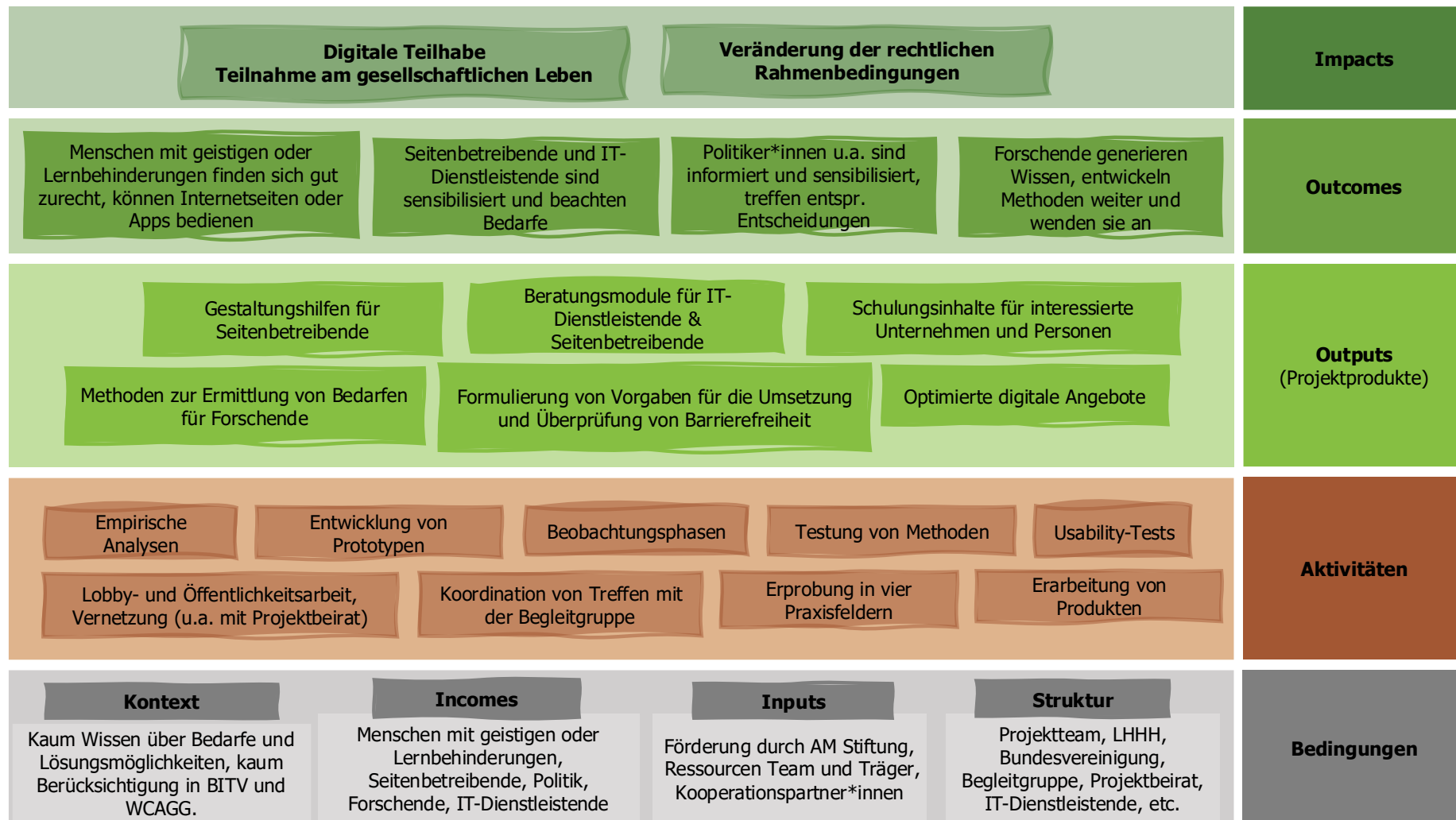


Abbildung 2: Programmbaum #LeichtOnline: Übersicht

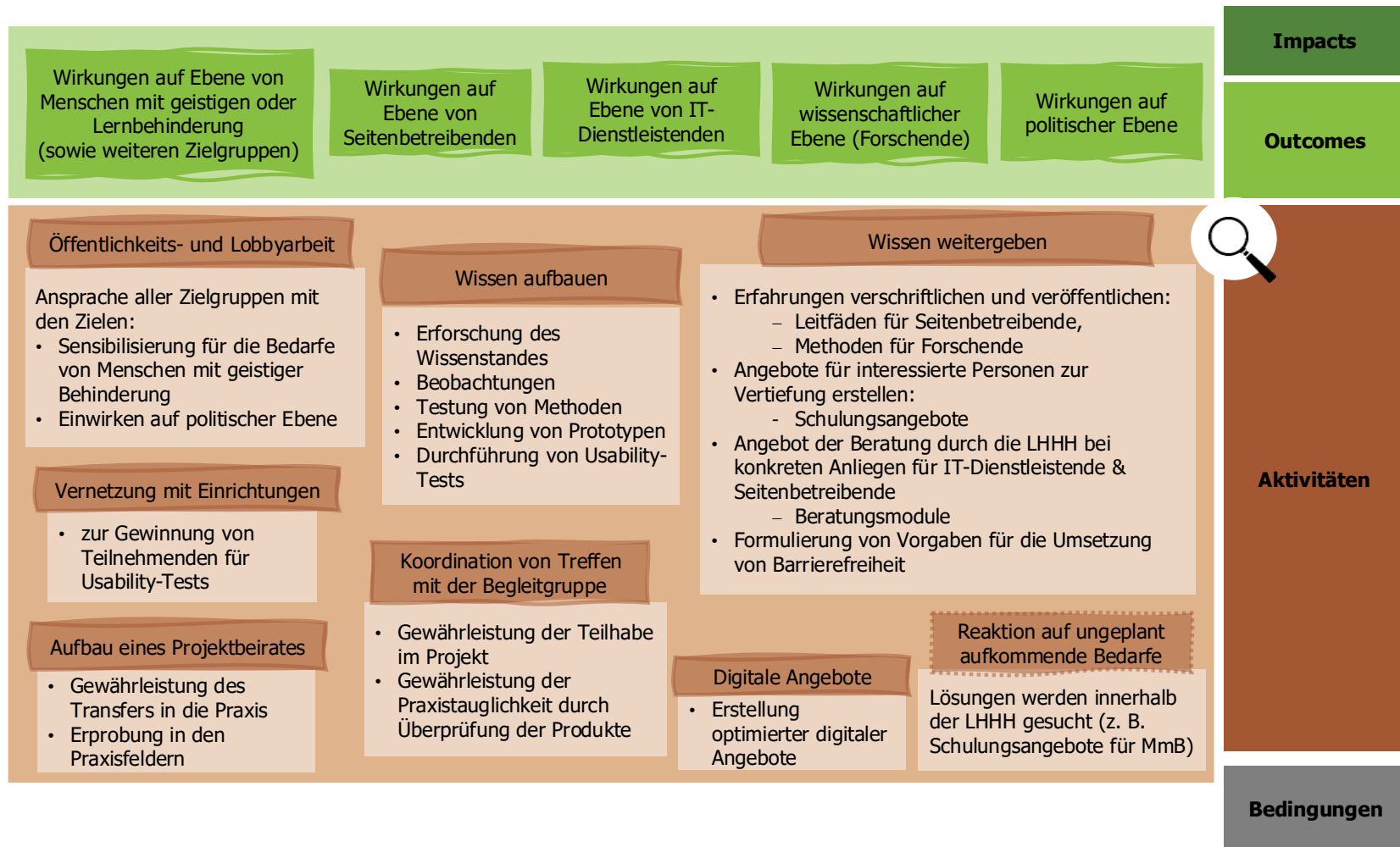


Abbildung 3: Programmbaum #LeichtOnline mit Fokus auf die Projektaktivitäten

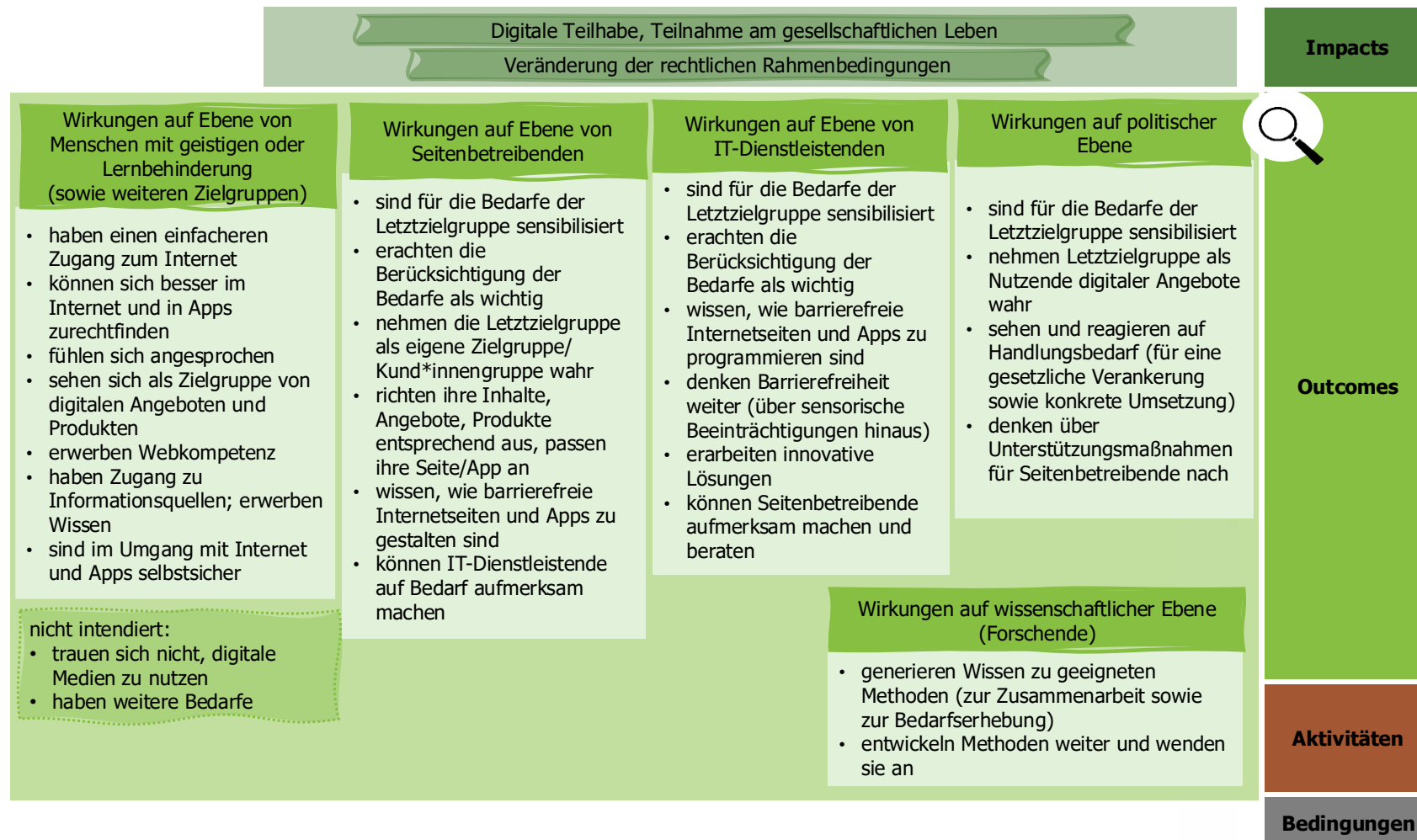


Abbildung 4: Programmtheorie #LeichtOnline mit Fokus auf den Outcomes

5.3 Befragung von Menschen mit geistigen oder Lernbehinderungen

5.3.1 Zum digitalen Nutzungsverhalten

Im Rahmen der Gruppenerhebungen zur Nutzung des Internets durch Menschen mit geistigen oder Lernbehinderungen wurden sowohl positive Erfahrungen als auch Barrieren bei der Nutzung digitaler Medien identifiziert. Alle an den Erhebungen Teilnehmenden gaben an, eigene Endgeräte (Smartphone, Laptop/Computer oder Tablet) zu besitzen.

Nutzungsverhalten: Die Teilnehmenden nutzen das Internet täglich, z. B. zum Musikhören, Film schauen, zur Vernetzung mit Freund*innen, zum Abrufen von Mails oder, um sich zu informieren – insbesondere über Musik, Schauspieler*innen, Neuigkeiten zum Coronavirus und damit einhergehenden Vorschriften²¹, über Bahnverbindungen, Wegbeschreibungen, Öffnungszeiten von Gesundheitseinrichtungen sowie die Bedeutung schwerer Worte und Informationen. Neben dem Browserzugang werden auch Apps genutzt, insbesondere Google, Chat-Apps, Social-Media-Apps, YouTube und in einem Fall eine Dating-App. Einige Personen erstellen eigenen Content, unter anderem zur Aufklärung über psychische Erkrankungen.

Um sich im Internet zurechtzufinden, wird insbesondere die Suchmaschine Google genutzt; sie wird meistens als Ausgangspunkt für Suchen verwendet. Nur wenige Personen geben die Internetseite direkt in die URL-Leiste ein, nutzen Lesezeichen oder Hyperlinks in E-Mails.

Bereich Arbeit: Lediglich eine Person nutzt das Internet im Rahmen ihrer beruflichen Tätigkeit. Keine der teilnehmenden Personen hat die eigene Arbeit über das Internet gefunden (eine Person hat einen Versuch unternommen, fand jedoch nicht, wonach sie suchte). Zwei Personen haben Interesse, künftig diesen Weg zu gehen. Einer Person war nicht bewusst, dass ihr LinkedIn-Profil noch existiert.

Bereich Bildung: Die Teilnehmenden informieren sich insbesondere über die für sie interessanten und relevanten Bereiche (Filme/Serien, Musik, Schauspieler*innen, Gesundheitsthemen etc.). Die Erhebungen fanden kurz vor und nach der Bundestagswahl 2021 statt, weshalb auch das Thema politische Bildung angesprochen wurde. Die Teilnehmenden informieren sich im Internet teilweise über die Wahl (z. B. über Nachrichtenportale oder die Suche nach der Bedeutung von Parteinaamen).

Bereich Mobilität: Die Teilnehmenden nutzen Internetseiten und Apps der Deutschen Bahn sowie verschiedener Verkehrsverbünde, um Verbindungen zu suchen. Auch werden Wegbeschreibungen über Google-Maps genutzt. Einige der Befragten suchen Verbindungen über das WLAN (zu Hause oder an öffentlichen Hotspots), da sie kein oder ein begrenztes mobiles Datenvolumen haben.

Nutzungsinteresse: Das Nutzungsinteresse der Teilnehmenden deckt sich teilweise mit dem Nutzungsverhalten, beinhaltet jedoch auch Bereiche, die die Befragten darüber hinaus gerne im Internet nutzen würden. So würden einige der Teilnehmenden beispielsweise selbst gerne aktiv in (Fan-)Foren mitwirken oder Social-Media-Kanäle nutzen. Bei letzterem werden Bedenken hinsichtlich der Sicherheit im Internet (Fake-Accounts und falsche Kontakte) geäußert. Auch äußern Teilnehmende, dass sie Interesse daran haben, künftig eigenen Content zu erstellen (z. B. Informationen über Fantasy-Filme, Aufklärung über psychische Erkrankungen). Die eigenständige Nutzung von Online-Banking kommt nur für eine Person in Frage, sofern dieses sicher und problemlos funktionieren würde; andere Teilnehmende können sich die Nutzung nur mit Unterstützung vorstellen. Auch hier bestehen Sicherheitsbedenken, z. B. vor dem Einfangen eines Virus.

Barrieren bei der Nutzung: Häufig genannte und beobachtete hinderliche Bedingungen bei der Nutzung digitaler Angebote betreffen vor allem die **sprachliche Verständlichkeit**: Auf vielen Seiten sind

²¹ Die Erhebungen fanden im September 2021 statt; diese Zeit war stark von der Corona-Pandemie und einem hohen Informationsbedarf zu den jeweiligen Vorschriften geprägt.

Informationen nur in schwerer Sprache zugänglich, obwohl teilweise ein "Leichte Sprache"-Button vorhanden ist. Einige der Teilnehmenden sind sich mit der Schreibweise von Suchbegriffen unsicher und haben daher Schwierigkeiten, auf Anhieb bestimmte Inhalte zu finden. Auch die Google-Sprachfunktion oder die Autovervollständigungen helfen dabei nicht immer aus, weil Worte nicht richtig erfasst werden oder unklar ist, welches Wort aus der vorgeschlagenen Liste an Vervollständigungen ausgewählt werden soll.

Auch das Thema **Sicherheit** im Internet ist zentral. So haben Teilnehmende aufgrund schlechter Erfahrungen Sorge vor Viren, dem Abschluss unerwünschter Abonnements oder zusätzlichen Kosten, dem Klau von Daten, falschen Freundschaftsanfragen auf Social-Media-Kanälen oder auch dem ungewollten Aufruf bzw. der ungewollten Konfrontation von Seiten mit pornografischen Inhalten. Auch Pop-Up-Benachrichtigungen (Update-Meldungen, Installations-Meldungen, Standort-Aktivierungen, Cookie-Hinweise etc.) verunsichern und irritieren die Teilnehmenden; sie werden als störend empfunden. Diese Hinweise – ebenso wie AGBs – sind oft ausschließlich in schwerer Sprache verfasst.

Eine weitere Barriere in der Nutzung digitaler Angebote ist die **Navigation auf Webseiten**. Beobachtet werden konnte unter anderem, dass die Suchfunktion auf einer städtischen Seite nicht gefunden werden konnte und daher nicht zur Anwendung kam. Neben dem Suchfeld kann oftmals auch die Option für Leichte Sprache nicht gefunden werden. Das Zurechtfinden auf Webseiten fällt den Teilnehmenden insbesondere aufgrund unklarer Menüstrukturen und fehlender visueller Unterstützung oft schwer. Formulare und Services auf Internetseiten werden bislang nicht genutzt.

Förderliche Bedingungen: Die Teilnehmenden beschreiben auch eine Reihe von Hilfsmitteln und Funktionen, die ihnen den Umgang mit dem Internet erleichtern. Positiv hervorgehoben werden insbesondere die Nutzung einer Leichten Sprache-Funktion – sofern vorhanden – sowie eingebettete Symbole, die der Orientierung auf Webseiten dienen. Teilweise wird die Autovervollständigung von Suchanfragen genannt, die es den Nutzenden ermöglicht, schneller und einfacher Informationen zu finden, oder auch die Spracheingabe-Funktion, die das Suchen bestimmter Inhalte erleichtert. Auch die Vorlese-Funktion wird als hilfreich beschrieben. Die Möglichkeit, häufig genutzte Seiten über Lesezeichen (z. B. Google Favoriten) schnell zu erreichen, wird ebenfalls als hilfreich empfunden.

Vorschläge zur Verbesserung der Sicherheit und Transparenz: Die Teilnehmenden bringen verschiedene Ideen und Verbesserungsvorschläge ein, um das Internet für Menschen mit geistigen oder Lernbehinderungen besser nutzbar zu machen; insbesondere durch die Erhöhung der Transparenz und Sicherheit. Die Teilnehmenden schlagen beispielsweise vor, Webseiten mit Warnsymbolen zu versehen (um von vornherein sichtbar zu machen, welche Seiten vertraulich und sicher sind), Fake-Profile auf Social-Media-Plattformen zu löschen (was aus Sicht der Teilnehmenden nicht passiert), Informationen zu Seitenbetreibern klar sichtbar auf Webseiten zu platzieren (um bei Bedarf Kontakt aufnehmen zu können) und Cookies sowie Hinweise zum Datenschutz in Leichter Sprache zu formulieren und mit Symbolen zu versehen, um klar zu signalisieren, welche Daten gesammelt werden und welche Optionen zur Verfügung stehen. Ein Vorschlag, der sich auf das Anbieten von Schulungen für Menschen mit geistigen oder Lernbehinderungen bezieht, wurde von der Lebenshilfe Hamburg aufgegriffen.

Vorschläge für eine bedarfsgerechte Gestaltung: Die Teilnehmenden sprechen sich für eine (generelle) Zusammenfassung von Texten in Leichter Sprache aus. Neben einer vereinfachten Sprache wünschen sich die Teilnehmenden eine bedarfsgerechte Gestaltung von Webseiten, beispielweise durch Nutzung von Symbolen zur Orientierung auf Webseiten.

5.3.2 Zur Beteiligung im Rahmen der Begleitgruppe

Im Rahmen der Befragung der Begleitgruppe konnten erstmals Perspektiven auf die Projektaktivitäten von #Leicht Online eingeholt werden. Zentral dabei war, wie die teilnehmenden Personen mit geistigen oder Lernbehinderungen die Projektumsetzung, insbesondere ihre Beteiligung im Rahmen der Begleitgruppe wahrnehmen. Die Teilnehmenden an der Befragung kannten die Lebenshilfe Hamburg teils bereits vor dem Start von #LeichtOnline und wurden teils durch externe Assistenzen auf das Projekt aufmerksam gemacht.

Ihre **Motivation zur Teilnahme** an der Begleitgruppe begründen die Teilnehmenden mit dem Willen, anderen Menschen, die vor ähnlichen Herausforderungen bei der Nutzung digitaler Medien stehen, zu helfen. Sie sind der Ansicht, dass ihr Feedback zu einer Verbesserung der Zugänglichkeit des Internets für die Zielgruppe führen kann. Mit ihrer Partizipation verbinden sie die Hoffnung, daran mitzuwirken, dass das Thema Leichte Sprache eine allgemein höhere Verbreitung findet und dass sich Seitenbetreibende langfristig für eine Bereitstellung ihrer Angebote in Leichter Sprache entscheiden.

Umsetzung der Begleitgruppe: Die Teilnehmenden beschreiben, dass die Teilnahme an den durch die Projektverantwortlichen vorbereiteten Treffen für sie teilweise gut realisierbar ist. In einem Fall konnten Termine aufgrund von Arbeitsterminen und Anfahrtswegen aber auch nicht immer wahrgenommen werden. Sie berichten, dass sie in den Begleitgruppentreffen (sowie auch in Einzelsitzungen im Rahmen der Usability Tests, siehe Kapitel 5.4) unter anderem Webseiten von Projektpartner*innen im Hinblick auf Verständlichkeit und Usability überprüfen und ihr Feedback dazu abgeben, welches im Anschluss durch die Projektverantwortlichen an die Projektpartner*innen weitergegeben wird. Dieses Vorgehen wird positiv bewertet:

„Aber die haben das Feedback bekommen und haben sich dann zurückgemeldet und fanden das ganz gut, dass wir Informationen zu den Internetseiten bereitgestellt haben.“ (Mitglied der Begleitgruppe)

Auch Universitäten kommen mit Anfragen auf das Projekt und die Mitglieder der Begleitgruppe zu, um beispielsweise neu entwickelte Apps auf Barrierefreiheit prüfen zu lassen. Die Teilnehmenden der Begleitgruppe nehmen sich dabei als Expert*innen ihrer Lebenswelt wahr und sehen die Testung digitaler Angebote als eine relevante, durch sie ehrenamtlich erbrachte Dienstleistung:

„Egal welche Themen! Wenn das Interesse kommt von außen, können wir so als erfahrene Menschen unser Wissen weitergeben.“ (Mitglied der Begleitgruppe)

Die Begleitgruppenmitglieder berichten von Schulungen, die auf Basis der Wünsche der Teilnehmenden durch die Projektverantwortlichen initiiert und durch eine*n externe*n Expert*in durchgeführt wurden. Innerhalb von drei Wochen konnten die Mitglieder der Begleitgruppe je nach Interesse an drei verschiedenen Terminen mit unterschiedlichen Themenschwerpunkten (Umgang mit einem Computervirus, Installation von Programmen, Datenschutz und Fake News) teilnehmen. Damit machten die Teilnehmenden positive Erfahrungen. Eine Person berichtet außerdem von einem gemeinsamen Treffen mit dem Praxisbeirat und damit auch einem direkten Kontakt zu den Praxispartner*innen.

Feedback zur Mitarbeit in der Begleitgruppe: Die Teilnehmenden nennen auf die Frage, was ihnen an der Begleitgruppe besonders gut gefällt, die gute Zusammenarbeit mit den Projektverantwortlichen von #LeichtOnline. Die Gruppenzusammensetzung (aktuell sind sieben Personen mit unterschiedlichen digitalen Kompetenzen aktiv) und die Zusammenarbeit in der Gruppe werden überwiegend positiv beurteilt, kleinere Unstimmigkeiten innerhalb der Gruppe können gut geklärt werden. Die an der Erhebung teilnehmenden Personen äußern, dass in den Begleitgruppentreffen sehr verschiedene

Meinungen aufeinandertreffen, was als mühsam und bereichernd zugleich wahrgenommen wird. Die Befragten fühlen sich gut beteiligt. Sie geben an, über die laufenden Projektaktivitäten informiert zu sein. Auch haben sie das Gefühl, nach ihrer Meinung gefragt zu werden. Sie beschreiben die Projektverantwortlichen als offen für Vorschläge und Kritik, die gemeinsam innerhalb der Gruppe diskutiert werden. Sie geben an, *"überall immer eingebunden"* und *"immer gut informiert"* zu sein.

Resultate: Die Befragten bewerten die Teilnahme an der Begleitgruppe positiv und beziehen sich dabei sowohl auf die Möglichkeit der Testung von verschiedenen digitalen Angeboten mithilfe verschiedener Endgeräte als auch auf die Möglichkeit des Austausches innerhalb der Gruppe oder mit Anbietenden. Sie beschreiben, neue Erkenntnisse rund um das Thema Internet zu gewinnen, einerseits durch Projektangebote wie dem Computerkurs, andererseits aber auch durch den Austausch mit den anderen Begleitgruppenmitgliedern. Die Lernerfolge des Projekts beziehen sich laut den Befragten nicht nur auf die Digitalkompetenz. Eine befragte Person gibt an, auch etwas über sich selbst und das eigene Verhalten im Rahmen der Mitarbeit in der Begleitgruppe gelernt zu haben. Die Befragten geben außerdem an, sich selbst als Expert*innen oder Erfahrene wahrzunehmen. Sie wissen, dass ihre Unterstützung wichtig ist, um überhaupt erst Informationen darüber zu erhalten, wie Internetseiten barriereärmer gestaltet werden können. Letztlich stehen die Befragten auch für ihr Recht auf digitale Teilhabe ein, indem sie beispielsweise Institutionen selbst darauf aufmerksam machen, dass Internetseiten nicht barrierefrei sind (zum Beispiel in der Firma der Begleitgruppenmitglieder).

5.3.3 Zum Feedback auf im Rahmen von #LeichtOnline erarbeiteten digitalen Lösungen

Die gegen Ende der Evaluationslaufzeit durchgeführte weitere Zielgruppenbefragung ermöglichte es, ein Feedback auf die im Rahmen von #LeichtOnline erstellten Produkte einzuholen. Im Fokus dabei standen einerseits das Feedback auf ausgewählte Ergebnisse, die durch die Projektmitarbeitenden vorgestellt wurden, und andererseits die Veränderungen, die von den Teilnehmenden erwartet werden, wenn Internetseiten und Apps entsprechend der erarbeiteten Lösungen gestaltet wären. Vorgestellt werden – nach dem Aufzeigen von "Negativbeispielen" – barrierearme Lösungen zur Einstellung von Leichter Sprache auf einer Homepage, zur Navigation zur Startseite sowie für ein digitales Anmeldeformular.

Auch in dieser Erhebung wird deutlich, dass die Befragten das Thema Barrierefreiheit im Internet breit betrachten und unterschiedliche Beeinträchtigungen und Behinderungen (insbesondere Menschen mit einer Seh- oder Hörbehinderung) mitdenken. Die Teilnehmenden an der Befragung sind teilweise auch in der Begleitgruppe von #LeichtOnline aktiv und äußern auch hier nochmals, dass sie bereits Internetseiten und Apps getestet haben.

Feedback auf die erarbeiteten Lösungen:

Einstellung von Leichter Sprache: Bei zwei nicht-barrierearmen Beispielen fällt es einem Großteil der Teilnehmenden schwer, die Option für Leichte Sprache zu erkennen. Bei zwei durch #LeichtOnline erarbeiteten Lösungsvorschlägen gelingt dies deutlich besser. Im ersten Lösungsvorschlag wird den Nutzer*innen beim Besuch einer Webseite zunächst die Wahl zwischen schwerer und Leichter Sprache ermöglicht, im zweiten befindet sich ein Schieberegler in der Serviceleiste, mit welchem zwischen schwerer und Leichter Sprache gewechselt werden kann. Die Möglichkeit, Leichte Sprache auszuwählen, wird als generell sehr wünschenswert und inklusiv wahrgenommen. Beide erarbeiteten Lösungen werden dabei als sehr wertvoll erachtet. Bei der Auswahl der Sprache per Schieberegler wird insbesondere die farbliche Hervorhebung der aktivierten Sprache positiv hervorgehoben.

Navigation zur Startseite: In einem nicht-barrierearmen Beispiel konnten die Teilnehmenden lange nicht erkennen, wie sie ausgehend von einer Unterseite zurück zur Startseite der Webseite gelangen

können. Dass ein kleines Haus-Symbol sehr klein dargestellt wird, sei aus Sicht einer Person beabsichtigt. In der durch #LeichtOnline erarbeiteten Lösung werden verschiedene Möglichkeiten dargestellt, um zur Startseite zurückzugelangen: per Klick auf 'Start' (das zweimal mit dem Haus-Symbol angezeigt wird) oder auf das Logo der Lebenshilfe Hamburg. Zusätzlich gibt es einen 'Zurück'-Button, um die zuletzt besuchte Seite wiederherzustellen. Diese Möglichkeiten werden von den Teilnehmenden erkannt. Sie würden es begrüßen, wenn verschiedene Internetseite diese Optionen bieten würden.

Digitales Anmeldeformular: In einem nicht-barrierearmen Beispiel wird ein Online-Formular mit teilweise schweren Begriffen angezeigt. Die Teilnehmenden an der Befragung äußerten, dieses Formular zunächst ausdrucken zu wollen oder eine Betreuungsperson hinzuzuziehen; das digitale Ausfüllen wird als herausfordernd wahrgenommen. Anschließend wird den Teilnehmenden die durch #LeichtOnline entwickelte, barriereärmere Lösung vorgestellt, in welcher jeweils nur ein Eingabefeld unter einem Fortschrittsbalken erscheint. Den Teilnehmenden ist hier klar, was angegeben werden soll und wie sie zum nächsten Feld (über den "Weiter"-Button) gelangen. Ihr Feedback auf die Lösung ist durchweg positiv. Inhaltliche Anmerkungen haben wenige Personen zur Endseite des Formulars. Dort wünschen sie sich eine Hervorhebung relevanter Informationen durch eine größere Schrift oder Fettschrift. Diese Rückmeldung wird von den Projektmitarbeitenden aufgenommen.

Erwartbare Veränderungen für die Zielgruppe: Die teilnehmenden Personen mit geistigen oder Lernbehinderungen wurden am Ende des Gesprächs gefragt, was sich für sie verändern würde, wenn alle Internetseiten und Apps entsprechend der Lösungen von #LeichtOnline umgesetzt würden. Sie äußern sich hierzu sehr positiv:

*„Da spreche ich jetzt allgemein, glaube ich. Wenn es so wäre, dann würde es wirklich einigen Menschen besser gehen damit, das sag ich sogar selbst, weil: Das hilft.“ (Teilnehmer*in)*

*„Das wäre auf jeden Fall gut, genau, wenn man das machen würde, ja.“ (Teilnehmer*in)*

*„Ja, das finde ich auch. Das wäre auf jeden Fall gut. Dann könnte man das alles lesen dann.“ (Teilnehmer*in)*

Ideen der Teilnehmer*innen: Die Teilnehmenden äußern weitere Ideen, um das Ziel von #LeichtOnline zu unterstützen. So haben sie Ideen für die Öffentlichkeitsarbeit für das Thema Leichte Sprache (z. B. Plakate, Werbeschaltung im Fernsehen), überlegen, wie sie Unternehmen motivieren könnten, ihre Internetseiten und Apps barrierefreier zu gestalten, oder haben die Idee, eine Petition zu starten.

5.4 Auswertung von Videoaufnahmen durchgeführter Usability-Tests

Umsetzung der Usability-Tests gemäß Planung

- *Zweck der Usability-Tests und Konzeptionsphase:*

Der Zweck der Usability-Tests im Projekt #LeichtOnline ist vor allem die Bedarfsermittlung: Mit Hilfe der Tests wollten die Projektverantwortlichen herausfinden, was die konkreten Barrieren bei digitalen Angeboten für Menschen mit einer geistigen Behinderung sind und wie diese Barrieren aufgelöst werden können. Die Akquise der Teilnehmenden erfolgte über Personen aus dem Betreuungsdienst der Lebenshilfe Hamburg, die den Teilnahmeaufruf in Leichter Sprache an ihre Klient*innen weitergeleitet haben. Weitere Teilnehmende konnten aus der Selbstvertretungsgruppe sowie der Begleitgruppe von #LeichtOnline akquiriert werden. Darüber hinaus wurde der Teilnahmeaufruf über einen Verteiler an Träger und Gruppen aus dem Bereich der Behindertenhilfe mit über 200 Adressen geschickt. Zunächst wurden im Rahmen einer Feldstudie Tests mit verschiedenen Personen durchgeführt, um einen ersten Bedarf der Zielgruppe zu ermitteln. Dabei wurden zunächst „reale“ bestehende Internetseiten durch die Teilnehmenden im Einzelsetting getestet, um etwaige Nutzungshürden identifizieren zu können.

Die Nutzung wurde durch das Projektteam beobachtet und entsprechende Nutzungshürden oder Probleme wurden dokumentiert. Auf Basis der gesammelten Eindrücke wurde dann ein Prototyp durch das Projektteam konzipiert, der Lösungsmöglichkeiten umfasst, um diese Nutzungshürden abzubauen. Der Prototyp wurde anschließend in vier Testreihen im Zeitraum März bis Juli 2024 in Einzelsettings getestet.

- *Verantwortlichkeiten, Testsetting und Ablauf:*

Das Team, das die Durchführung der Usability-Tests verantwortete, setzte sich zusammen aus der Projektleitung von #LeichtOnline, deren Stellvertretung, der Projektassistenz, sowie dem externen IT-Dienstleister.

Die Projektassistentin war zu Beginn der Feldstudien inhaltlich involviert und mitunter auch bei den Tests anwesend. In der letzten Testphase hat sich die Projektassistenz ausschließlich um die Organisation (Rekrutierung, Datenschutz, Aufwandsentschädigung, Terminerinnerungen usw.) vor und nach den Tests gekümmert. Der externe IT-Dienstleister verantwortet die technische Umsetzung der Usability-Tests sowie – gemeinsam mit dem Projektteam der Lebenshilfe – die inhaltliche Konzeption des Prototyps. Im Vorfeld der Programmierung werden etwaige Bedarfe der Proband*innen sowie Lösungsansätze zwischen dem Projektteam und dem IT-Dienstleister besprochen. An den Tests selbst nahmen der IT-Dienstleister (hauptverantwortlich für die Gesprächsführung), jeweils eine Person des Projektteams im Raum (zur Beantwortung von Rückfragen und zum weiterführenden „nachhaken“ bei bestimmten Punkten) sowie eine weitere Person des Teams außerhalb des Raums (Anfertigen von Notizen, Aufzeichnung des Tests via Zoom) teil.

Die Usability-Tests fanden stets im Einzelsetting statt. Die Tests wurden in den Räumlichkeiten der Lebenshilfe durchgeführt. Der befragten Person wurden im Rahmen des Tests verschiedene Testseiten gezeigt. Währenddessen wurden durch den mit der Konzeption beauftragten IT-Dienstleister Fragen gestellt bzw. die befragte Person wurde gebeten, bestimmte Aktionen auszuführen. Beobachtungen des Projektteams, welches den Test in einem anderen Raum über eine Kamera beobachtete und eine Bildschirmfreigabe der Testperson erhielt, wurden auf einem Miro Board festgehalten.

Die beobachteten Tests starteten zunächst mit einem kurzen *Warm-Up*, in dem die Nutzungsinteressen und Nutzungshürden der Teilnehmenden bei digitalen Angeboten erfragt wurden. Es folgte ein *Button-Test*²² in dem untersucht wurde, inwiefern die Befragten in der Lage sind, verschiedene klickbare Elemente einer Testseite (Inline Links, Buttons etc.) zu erkennen. Anschließend folgte eine kurze Befragung zur Nutzung von „Leicht Sprache“ im Netz. Vor der Testung des eigentlichen Prototyps wurde dieser den Teilnehmenden kurz erklärt. Dann wurden verschiedene Seitenarten des Prototyps (Startseite, Übersichtsseite, Detailseite mit und ohne Leichter Sprache sowie ein Onlineformular zum ausfüllen) getestet.

- *Herausforderungen und Erfolgsfaktoren:*

Die Rekrutierung geeigneter Proband*innen hat sich aus Sicht des Projektteams sehr herausfordernd gestaltet. Dies hat auch dazu geführt, dass zwei geplante Tests aufgrund fehlender Teilnehmender nicht durchgeführt werden konnten. Die Verantwortlichen haben die Erfahrung gemacht, dass die Akquise im Rahmen einer indirekten Ansprache der Zielgruppe (über Dritte, wie Betreuer*innen oder Angehörige) sowie öffentliche Aufrufe (bspw. in MOIN – dem Newsletter der LHHH –, über Flyer und Internetseiten der LHHH) sich relativ schwierig gestaltet. Dieser Sachverhalt war aber bereits auch aus anderen Zusammenhängen bekannt.

²² In den beiden beobachteten Usability-Tests wurden Buttons getestet. In weiteren Durchläufen wurden Icons auf ihre Bekanntheit sowie der Prototyp selbst getestet.

Schon während der Feldstudie zur Bedarfsermittlung zeigte sich, dass die Proband*innen sehr unterschiedliche Fähigkeiten im Umgang mit digitalen Angeboten mitbringen. Zu Beginn wurden sie grob drei digitalen Kompetenzstufen (A, B, C) zugeordnet, doch ließ sich ihr tatsächlicher Umgang mit digitalen Angeboten aufgrund der stark unterschiedlichen Kompetenzen und des unterschiedlichen Nutzungsverhaltens oft nicht in dieses Stufenmodell einordnen. So konnten nicht mit allen Proband*innen die gleichen aufgabenbasierten Übungen durchgeführt werden. Letztlich hat das Projektteam von einer weiteren Kategorisierung der Teilnehmenden abgesehen, „weil wir gemerkt haben: es gibt viel zu viele Ausreißer“ (Projektmitarbeiter*in #LeichtOnline), die eine eindeutige Zuordnung unmöglich machen. Das Stufenmodell wurde daher durch ein differenzierteres Spiderweb-Modell ersetzt.

Auch die Methodik stellte eine besondere Herausforderung dar, weil ein vergleichbares Vorhaben mit der Zielgruppe Menschen mit Lernbehinderung vorab noch nicht durchgeführt worden ist. Gerade das Abstraktionsvermögen dieser Zielgruppe ist im Vergleich mit anderen Proband*innen deutlich geringer ausgeprägt und stellte das Team vor große Herausforderungen.

Erarbeitung der Prototypen

Der IT-Dienstleister gibt an, dass die Mitwirkungsbereitschaft und die Erscheinungsrates bei den Proband*innen, die sich für eine Teilnahme entschieden haben, letztlich sehr hoch gewesen ist; insbesondere im Vergleich zu Usability-Tests im industriellen Bereich. Die Rückmeldungen der Teilnehmenden waren überwiegend positiv, was dazu führte, dass viele Befragte auch Interesse an einer erneuten Teilnahme im Rahmen der Usability-Tests signalisierten. Allerdings versucht das Projektteam nach Möglichkeit neue Teilnehmende zu akquirieren, um die Stichprobe zu vergrößern. Mitunter wurden Teilnehmende aber zu einem erneuten Test eingeladen, bspw., um gewonnene Einsichten aus der ersten Testung zu validieren, nachdem entsprechende Anpassungen am Prototyp im Vorfeld der zweiten Teilnahme implementiert worden sind.

Bewertung des Prototyps durch die Beteiligten

Der jetzige Prototyp kann laut des IT-Dienstleisters nicht als vollumfängliche Empfehlung im Sinne eines Produktes betrachtet werden „weil wir in erster Linie nach kognitiv-eingeschränkten Barrieren gucken“. (externer IT-Dienstleister)

Erkenntnisse aus der Durchführung der Usability-Tests wurden von den Projektverantwortlichen auf ein Miro Board übertragen, die Einträge wurden im weiteren Verlauf konsolidiert und könnten perspektivisch zu Empfehlungen zusammengefasst werden, die in eine Handreichung oder einen Leitfaden zur Barrierefreiheit einfließen. Entsprechende erste Erkenntnisse gibt es bereits in der technischen und gestalterischen Umsetzung oder in Bezug auf Nutzungshürden, bspw. im Bereich des Context-Shifts (Video im Fullscreen, PDF oder neuer Browser-Tab) von Websites, die im Fall einer Berücksichtigung zu einer verbesserten Nutzbarkeit durch die Zielgruppe führen könnten.

Die Ergebnisse der Usability-Tests mit der Zielgruppe sind aus Sicht des IT-Dienstleisters nicht so eindeutig zu bewerten wie bei vergleichbaren Tests mit anderen Proband*innen und aufgrund ihrer hohen Diversität und der sehr unterschiedlichen Fähigkeiten der einzelnen Proband*innen nur schwer verallgemeinerbar. Letztlich ist die Testsituation für die meisten der Teilnehmenden nicht alltäglich und auch das Nutzungsverhalten unterscheidet sich stark: So wurde der Prototyp zunächst an einem Computer der Lebenshilfe getestet, obwohl nicht alle Proband*innen im privaten Bereich auch Zugriff auf ein entsprechendes Endgerät besitzen und vielfach ausschließlich ihr Smartphone für die Internetnutzung verwenden. Zu einem späteren Zeitpunkt wurde der Prototyp auch mit Mobilgeräten getestet. Aus Sicht des IT-Dienstleistenden ist es angesichts des Projektumfangs nicht möglich, einen Prototyp in Form von verschiedenen Apps für alle Endgeräte zu entwickeln, weshalb sich das Team zunächst für die Desktopversion entschieden hatte.

Akzeptanz der Ergebnisse im Bereich von IT-Dienstleistungen

Der IT- Dienstleister sieht als zentrale Herausforderung weniger die fehlende Akzeptanz im Bereich der Programmierung und IT-Dienstleistungen als vielmehr im Bereich der Auftraggebenden, die das äußere Erscheinungsbild einer Website verantworten (bspw. Corporate Communication, Corporate-ID und Webdesign) und sich hier kompromissbereit zeigen müssten.

*„Ich sehe die Schwierigkeiten eher in den Abteilungen der Corporate Communication, die die Apps und Produkte visuell und inhaltlich verantworten, als in der technischen Umsetzung.“
(externer IT- Dienstleister)*

Die technischen Dienstleister richten sich vorrangig nach den an sie gestellten Anforderungen der Auftraggebenden, wie sie im Anforderungsmanagement formuliert sind.

Eine der Projektverantwortlichen berichtet in diesem Zusammenhang, dass regelmäßig Mitarbeitende aus dem Bereich IT-Dienstleistungen an den durch sie angebotenen Fortbildungen zum Thema Leichte Sprache teilnehmen, um ihren Kund*innen später entsprechende Angebote und Beratungen zum Thema Barrieren im Internet für Menschen mit kognitiven Behinderungen anbieten zu können. Bisher hat es den Projektverantwortlichen zufolge wenig Informationen zu diesem Thema gegeben. Diese Umstände haben damals auch den entscheidenden Impuls für das Projekt #LeichtOnline gegeben.

*„Ich weiß: Da ist das Interesse groß und wenn es da Ergebnisse gibt, dann werden die sicher aufgenommen!“ (Projektmitarbeiter*in #LeichtOnline)*

- Skalierbarkeit der Erkenntnisse aus den Usability-Tests:

Eine Projektverantwortliche ist mittlerweile Mitglied im Ausschuss der Überwachungsstelle des Bundes für Barrierefreiheit von Informationstechnik (BFIT), eine weitere beteiligt sich dort im Rahmen von verschiedenen Arbeitsgruppen. Zum Zeitpunkt des Interviews befindet sich auch eine neue Arbeitsgruppe zum Thema Barrierefreiheit für Menschen mit kognitiver Behinderung in Gründung, deren Leitung durch die beiden Projektverantwortlichen der Lebenshilfe Hamburg übernommen werden soll. Dies ist nicht zuletzt ein Ergebnis der Mitarbeit der beiden Projektverantwortlichen im Ausschuss der BFIT. Sie stehen dort als Ansprechpersonen für etwaige Rückfragen in diesem Kontext zur Verfügung.

*„Deshalb denke ich, dass das auf jeden Fall auch Einfluss nach dem Projektende über den Bereich der Behindertenhilfe hinausfinden wird, weil der Informationsbedarf gegenwärtig hoch ist, weil es dazu aktuell keine weiteren Informationen gibt.“ (Projektmitarbeiter*in #LeichtOnline)*

Zudem sind die beiden Projektverantwortlichen zum Ende des Jahres 2023 zu Sachverständigen in der Bundesinitiative *Deutschland wird barrierefrei!* im Bereich Digitales berufen worden, deren Arbeit in die Gestaltung der Gesetzgebung einfließt.

5.5 Befragung von Praxispartner*innen

Die interviewten Personen arbeiten in den Bereichen Mobilität, Bildung und Arbeit. Sie sind (insbesondere aufgrund bisheriger beruflicher Tätigkeiten) größtenteils mit den Themen Inklusion und Barrierefreiheit vertraut.

Zugang und Motivation zur Teilnahme im Praxisbeirat: Die teilnehmenden Institutionen wurden überwiegend über die Projektverantwortlichen von #LeichtOnline akquiriert; in einem Fall erfolgte der Zugang über ein Verbund-Mitglied des Praxisbeirates. Im Praxisbeirat von #LeichtOnline beteiligen sie sich, weil sie die Projektziele teilen und eine große Chance darin sehen, durch ihre Beteiligung mehr über die Zielgruppe und ihre Bedarfe erfahren und von den Projekterfahrungen profitieren zu

können. Dies geben auch Institutionen an, die sich bereits auf barrierefreie Kommunikation und Inklusion fokussieren. Der Fokus auf und insbesondere die Beteiligung von Menschen mit geistigen oder Lernbehinderungen im Projekt ist aus ihrer Sicht einzigartig und erfolgversprechend und auch ein wesentlicher Grund ihrer Motivation, sich im Projektbeirat zu beteiligen. Der indirekte Zugang zur Zielgruppe ist eine wesentliche Motivation der Beteiligung im Projektbeirat. Die Projektteilnahme wird auch als Chance gesehen, um ein direktes Feedback von Menschen der Wirkungszielgruppe auf die eigenen digitalen Angebote zu erhalten.

„Da fehlt uns eben auch die Kompetenz, und da ist die Lebenshilfe natürlich ein guter Partner. Weil wir sonst auch gar nicht den Zugang zu den Menschen bekommen, die so Einschränkungen haben.“ (Mitglied des Praxisbeirats)

Weitere Motivationen zur Teilnahme im Praxisbeirat sind das Einbringen von eigenem Know-how und Rückmeldungen sowie die Ermutigung des Projektteams, sich noch stärker politisch einzusetzen und zu organisieren:

„Das Einzige, was ich schade finde – also, die Gehörlosen vertreten sich sehr gut, die ‚Leichte-Sprache-Leute‘ noch nicht, da ist politisch noch Luft nach oben. Und deswegen ist es vielleicht auch noch eine Motivation, dass ich #LeichtOnline pushen will, weil das Leute sind, die das wirklich gut machen, die das Ganze sachlich machen.“ (Mitglied des Praxisbeirats)

Bewertung der Zusammenarbeit: Die Zusammenarbeit mit dem Projektteam wird durch alle Befragten sehr gut bewertet. Die Projektverantwortlichen werden als sehr professionell, bemüht, wertschätzend, transparent und sehr engagiert beschrieben. Die Praxispartner*innen fühlen sich unterstützt, gut abgeholt und überwiegend gut über die Projektfortschritte informiert. Auch über Anpassungen im Projektverlauf (insbesondere in Bezug auf das Vorgehen bei den Usability-Tests²³) wurden sie informiert, was positiv hervorgehoben wird:

„Ich finde das schön, wie wir auch widergespiegelt kriegen, dass vielleicht der eine Weg mit der Zielgruppe jetzt nicht ganz so optimal war und man dann noch mal ein bisschen nachstellen musste bei den Fragen.“ (Mitglied des Praxisbeirats)

Auch empfinden sie, dass ihre Rückmeldungen und Vorschläge positiv aufgenommen werden. Mehr Informationen werden insbesondere von Praxispartner*innen gewünscht, die bislang selten oder gar nicht an Projekttreffen teilgenommen haben; wenngleich auch sie wissen, dass Informationen eingeholt werden können und ihr niedriger Informationsstand auch das Ergebnis ihrer Abwesenheit bei den Projekttreffen ist.

Bewertung des Konzepts und Vorgehens: Praxispartner*innen, die regelmäßig an Projekttreffen teilnehmen oder einen guten Einblick in das Projekt gewinnen konnten, bewerten das Vorgehen des Projekts positiv. Die Projektziele werden von allen Partner*innen als erstrebenswert bewertet, wenngleich teilweise Bedenken hinsichtlich der Erreichbarkeit des übergeordneten Ziels der digitalen Teilhabe für Menschen mit geistigen oder Lernbehinderungen besteht. Insbesondere positiv hervorgehoben werden die Usability-Tests. Sie werden als sehr sinnvoll, aufschluss- und hilfreich bewertet. Die Befragten beschreiben, dass die Usability-Tests für sie von hohem Interesse sind:

„Und jetzt ist der nächste Schritt, der ja angekündigt wurde, dass durch Erprobungen oder Tests mit dieser Zielgruppe auch erarbeitet werden kann, was die spezielle Bedarfe sind. Im Kontext von Webseiten, von Menüführungen, von Orientierung und so weiter. Und da bin ich super gespannt.“ (Mitglied des Praxisbeirats)

²³ Anstelle der Testung von entwickelten Prototypen in drei Durchläufen erfolgten zunächst Beobachtungsphasen und Zwischenauswertungen sowie kleinere Testläufe, in welchen jeweils nur zwei Elemente getestet wurden.

Eine Person merkt an, dass die Testgruppe in sich sehr heterogen ist und die Bedürfnisse der Teilnehmenden sehr unterschiedlich sein können. So können auch verschiedene Testpersonen auf unterschiedliche Hürden stoßen. Neben den Usability-Tests werden insbesondere auch die Installation des Praxisbeirats sowie der Begleitgruppe als sehr sinnvoll bewertet, um die Praxistauglichkeit der Projektaktivitäten und Produkte sicherzustellen. Das Projektgeschehen muss sich aus ihrer Sicht eng an den Bedarfen der Zielgruppen orientieren.

Bewertung von und Erwartungen an Produkte: Die Praxispartner*innen äußern sich positiv zu bereits erstellten Kurzfilmen des Projekts, die auch auf den eigenen Webseiten eingebunden werden. Von den Produkten, die noch erstellt werden sollen (Handlungsempfehlungen, Beratungsmodule, Schulungsinhalte etc.), wünschen sich die Befragten, dass diese kurz gefasst sind und trotzdem tiefreichende Informationen (oder ggf. Verweise auf weiterführende Informationen) beinhalten. Inhaltlich wünschen sich die Befragten möglichst verständliche und niedrigschwellige technische Hinweise, konkrete Lösungen für bestehende Barrieren (in Form von Toolsammlungen, einer Art "Baukasten", einer Kriterienliste oder in Form von Best Practice-Beispielen) sowie auch gute Argumente, mit denen in der eigenen Organisation besser für das Thema geworben werden kann.

„Die Erläuterung, das Pop-up-Menü nicht verstanden wird, hilft mir nicht alleine. Sondern, ich brauche auch die Alternative. Und am besten mit irgendeinem Baukasten, wo ich mir nur noch die Alternative rausholen kann, oder so. Also, es muss immer so sein, dass nicht nur gesagt wird, was nicht geht sondern bitte, was geht, wie ich es denn machen soll.“ (Mitglied des Praxisbeirats)

Die Produkte sollen so gestaltet sein, dass auch Personen, die mit der Wirkungszielgruppe noch keinen Kontakt hatten, deren Bedarfe in Bezug auf die Nutzung digitaler Medien gut verstehen können. Auch für sich dafür ausgesprochen, Produkte zu erstellen, die sich an die Wirkungszielgruppe selbst richten.

Veränderungen auf Ebene der Praxispartner*innen und deren Organisationen: Die Praxispartner*innen beschreiben, dass sie von den Projekterkenntnissen und den Feedbacks aus den Seitenüberprüfungen sowie Usability-Tests schon jetzt profitieren. Die beschriebenen Veränderungen auf Ebene der Praxispartner*innen sind sehr vielfältig. So ist es einigen bereits gelungen, Projekterkenntnisse in ihre Organisation hineinzutragen, über die Homepage der Organisation über das Projekt zu berichten oder bereits weitere Mitarbeitende im eigenen Unternehmen für das Thema zu sensibilisieren. In einigen Fällen wurden bereits auch Produkte angepasst oder Workshops zum Thema Leichte Sprache organisiert. Nicht zuletzt wurden auch die Projektverantwortlichen von #LeichtOnline in eigene Projektausschüsse eingebunden oder auf Tagungen eingeladen.

Die befragten Personen beschreiben, dass sie durch das Projekt stärker für die Bedarfe von Menschen mit geistigen oder Lernbehinderungen sensibilisiert worden sind. Insbesondere die Erfahrungen und Erkenntnisse aus den Usability-Tests scheinen hierzu beigetragen zu haben. Die gewonnenen Erkenntnisse zu den Bedarfen der Wirkungszielgruppe werden schließlich auch in die eigene Organisation hineingetragen; ebenso wie das Thema Partizipation (in zwei Unternehmen wird zum Befragungszeitpunkt überlegt, selbst Menschen mit geistigen oder Lernbehinderungen einzubeziehen). Eine befragte Person berichtet, dass in ihrem Unternehmensverbund, dem 30 Unternehmen angehören, ein Workshop zum Thema Leichte Sprache organisiert wurde, der ohne das Projekt nicht stattgefunden hätte.

Alle Praxispartner*innen sind daran interessiert, langfristig ihre eigenen Angebote barrierefreier zu gestalten. Sie äußern, dass jeder ihrer Arbeitsbereiche für die Zielgruppe der Menschen mit geistigen

oder Lernbehinderungen relevant ist und sie ihnen die Zugänge und Anwendung ihrer digitalen Angebote ermöglichen bzw. erleichtern wollen. Von zugänglicheren und verständlicheren digitalen Angeboten können aus ihrer Sicht alle Kund*innen profitieren.

Eine Person bedauert, dass Praxispartner*innen ihre Produkte nicht mehr wie ursprünglich geplant während der Projektlaufzeit anpassen sollen, andere hingegen beschreiben jedoch, dass sie ihre bestehenden Produkte bereits durch die Begleitgruppe und weitere Personen der Wirkungszielgruppe haben testen lassen (benannt wurden beispielsweise die Testung einer digitalen Fahrplanauskunft sowie eines Registrierungsprozesses auf einer Lernplattform). Sie erhielten anschließend eine aus ihrer Sicht sehr detaillierte und gut verständliche schriftlichen Rückmeldung, in welcher nicht nur Hindernisse beschrieben wurden, denen die Testgruppe begegneten, sondern auch bereits gut funktionierende Elemente.

„Ich fand auch, dass wir relativ schnell tatsächlich schon ein Feedback hatten (...). Und in dem Feedback waren auch wirklich konkrete Sachen aufgelistet, die wir zum Teil schnell, zum Teil auch nur langfristig ändern können.“ (Mitglied des Praxisbeirats)

Das externe Feedback auf eigene Produkte erleichtert den Praxispartner*innen die organisationsinterne Kommunikation. Und gleichzeitig bot es bereits Anlass, eigene Produkte zu überarbeiten. Einige der befragten Personen äußern beispielsweise, bestimmte Produkte wie eine Homepage oder Flyer sprachlich angepasst zu haben. Die sprachlichen Anpassungen (und Nutzung von Leichter Sprache) sind aus ihrer Sicht leichter umsetzbar als andere Maßnahmen wie beispielsweise die Änderung komplexer Systeme (insbesondere, wenn sie durch externe Dienstleistende administriert werden). Die Befragten äußern jedoch, dass sie unabhängig von hinderlichen Bedingungen wie Kostenaufwand, Komplexität etc. *„noch mal ganz anders draufschauen müssen, wenn wir das mit der Barrierefreiheit tatsächlich ernst nehmen“*.

Hinderliche Bedingungen für das Erzielen von Veränderungen sind aus Sicht der Praxispartner*innen der mit der Anpassung von Produkten verbundene Personalaufwand sowie die ebenfalls damit verbundenen hohen Kosten.

„Also insofern muss man immer schauen, inwieweit Kostenaufwand und Nutzen zueinander stehen. Aber grundsätzlich glaube ich, dass wir alle jetzt mal unabhängig davon da noch mal ganz anders draufschauen müssen, wenn wir das mit der Barrierefreiheit tatsächlich ernst nehmen.“ (Mitglied des Praxisbeirats)

Auch stellen Änderungen von komplexen Systemen eine Herausforderung dar, insbesondere, wenn diese durch externe Dienstleistende administriert werden, deren Verträge keine digitale Barrierefreiheit für die Wirkungszielgruppe vorsehen:

„Und da stehen überall unterschiedliche Systemhäuser dahinter. Und die bieten manchmal auch gewisse Standards einfach nur an, wo es auch schwierig ist, je nachdem, was wir da auch gekauft haben an Nutzungslizenz, da wirklich was zu verändern. (...) Wir geben da aber auch immer wieder Sachen weiter, die bitte in Zukunft berücksichtigt werden.“ (Mitglied des Praxisbeirats)

Personen aus dem Bereich der Mobilität berichten zudem, dass aufgrund begrenzter Personalstellen sowie dringlicheren Themen (wie der Umstellung zum 9€- sowie Deutschlandticket, welche zum Befragungszeitpunkt relevant war) bisher die Weitergabe von Informationen und Erkenntnissen aus dem Projekt in die Unternehmen erschwert wurde. Strukturen auf landespolitischer Ebene könnten möglicherweise dabei helfen, im eigenen Unternehmen Druck auszuüben, sodass über die *„gesetzlichen Mindestanforderungen mit den Übersetzungen in Leichte Sprache“* hinaus etwas für das Thema Barrierefreiheit getan wird.

Veränderungen und erwartbare Wirkungen über die Organisation der Praxispartner*innen hinaus: Einige Praxispartner*innen beschreiben, dass sie das Projekt #LeichtOnline und dessen Inhalte auch über die eigene Organisation hinaus bekannt machen (wollen), beispielsweise im eigenen Netzwerk, bei Veranstaltungen oder durch die eigene Öffentlichkeitsarbeit. Im Falle des Unternehmensverbundes werden auch bereits angepasste Produkte (wie beispielsweise Informationen in Leichter Sprache) an alle zugehörigen Unternehmen weitergegeben und können von diesen genutzt werden. Auch wird zur Vernetzung der Projektverantwortlichen mit weiteren Organisationen beigetragen.

Unter anderem werden die Projektmitarbeitenden von #LeichtOnline aufgrund ihrer fachlichen Expertise in Projektausschüsse und auf Tagungen eingeladen:

*„Wir haben ja mittlerweile auch [Name Projektleiter*in] in unserem Ausschuss mit aufgenommen. Das auch nicht ohne Grund, weil sie einfach sehr gute Arbeit macht. Also A, die Person und B, die ganze Organisation dahinter, also die Projektstrukturen, auch die Lebenshilfe Hamburg. Ich denke, der Mehrwert, der da vor allen Dingen ist, ist, dass die, ich sage mal, eine Art Bühne bekommen für das Thema.“ (Mitglied des Praxisbeirats)*

Das Ziel von #LeichtOnline, Einfluss auf politischer Ebene nehmen zu können wird einer befragten Person zufolge zum Befragungszeitpunkt bereits durch einen erfolgreichen Kontaktaufbau realisiert:

„Und das hat das Projekt sehr gut gemacht. Dass sie auch Kontakt aufgenommen haben, in, ich sage mal, politische Gremien, also auch zur Überwachungsstelle des Bundes für barrierefreie Informationstechnik und so weiter. Und über diesen Weg vielleicht auch Empfehlungen abgegeben werden.“ (Mitglied des Praxisbeirats)

Empfehlungen zur Weiterentwicklung: Die Befragten machen verschiedene Vorschläge, welche Aspekte überdacht oder weiterentwickelt werden könnten. Einige Personen sprechen sich für mehrere, aber kürzere Termine im Praxisbeirat aus, während andere die längeren Treffen in größeren Abständen gut finden und äußern Sorge, dass enger getaktete Termine Praxispartner*innen unter Druck setzen könnten. Ein Vorschlag bezieht sich auf themenspezifische Austauschmöglichkeiten. Zwei Personen wünschen sich mehr schriftliche Informationen (beispielsweise in Form eines Newsletters).

Weitere Empfehlungen beziehen sich auf die Erweiterung des Netzwerks. Genannt wird dabei der Einbezug von Gesundheits- und Versicherungsdienstleistenden, die aus Sicht der Praxispartner*innen unbedingt einbezogen werden müssten. Es wird die Frage in den Raum gestellt, wie man Personen oder Institutionen einbeziehen kann, die sich bisher noch nicht "auf den Weg gemacht" haben:

„Wer da in so einem Projektbeirat mit dabei ist, dem darf man eine gewisse Verbindung zum Thema unterstellen. Das sind aber ja eigentlich nicht die Wichtigen, weil, die haben sich ja schon am Weg gemacht. Die Wichtigen sind ja eigentlich die, die das bisher noch gar nicht im Fokus haben. (...) Wie das ausgeweitet werden kann, das wäre noch ein Gedanke, den ich gut fände, wenn er sich gemacht würde. Also, wie komme ich an den Rand, der damit noch gar keine Verbindung hat?“ (Mitglied des Praxisbeirats)

Auch eine stärkere politische Einflussnahme durch eine gute Projektkommunikation und Lobbyarbeit wird angeregt. Ebenso wird auch die Idee angebracht, den Praxisbeirat stärker in die Lobbyarbeit einzubinden. Die Expertise des Beirats soll genutzt werden, um die Projektergebnisse in verschiedene politische Ebenen und Strukturen zu kommunizieren und damit sicherzustellen, dass die Ergebnisse nicht ausschließlich auf wissenschaftlicher Ebene verbleiben. Dazu ist es aus Sicht einer Person not-

wendig, frühzeitig strategische Überlegungen anzustellen, wie die Ergebnisse zielgerichtet an Entscheidungstragende und potenzielle Geldgebende vermittelt werden können. Insbesondere soll die Kommunikation mit der Politik intensiviert werden, um eine nachhaltige Verankerung der Projektergebnisse zu gewährleisten.

Die Befragten betonen die Notwendigkeit, die im Projekt #LeichtOnline aufgebaute Kompetenz und die entwickelten Strukturen über die Förderphase hinaus nachhaltig zu sichern. Da digitale Barrierefreiheit ein komplexes und fortlaufendes Thema ist, soll das Projekt langfristig weitergeführt oder in Anschlussprojekte überführt werden. Es wird sich auch dafür ausgesprochen, dass die Lebenshilfe Hamburg weiterhin für die Durchführung von Usability-Tests mit Menschen mit geistigen oder Lernbehinderungen angesprochen werden kann.

5.6 Befragung von Web- und App-Entwickler*innen sowie Betreibenden von Webseiten und Apps

Teilnehmende an der Befragung: An der Online-Befragung nahmen insgesamt 161 Personen teil; davon beendeten 114 Personen die Befragung, weitere 47 Personen haben sie unterbrochen.

Die Teilnehmenden an der Befragung haben unterschiedliche Rollen: Sie sind für die Projektdurchführung von Webseiten und Apps zuständig, verantworten die Konzeption oder Gestaltung dieser oder setzen sie technisch um. Unter der Option "Anderes, und zwar" geben die meisten Antwortenden an, für den Bereich der Barrierefreiheit (z. B. Prüfung und Testung von Webseiten und Apps oder Beratung und Unterstützung hinsichtlich einer barrierefreien Gestaltung) zuständig zu sein.

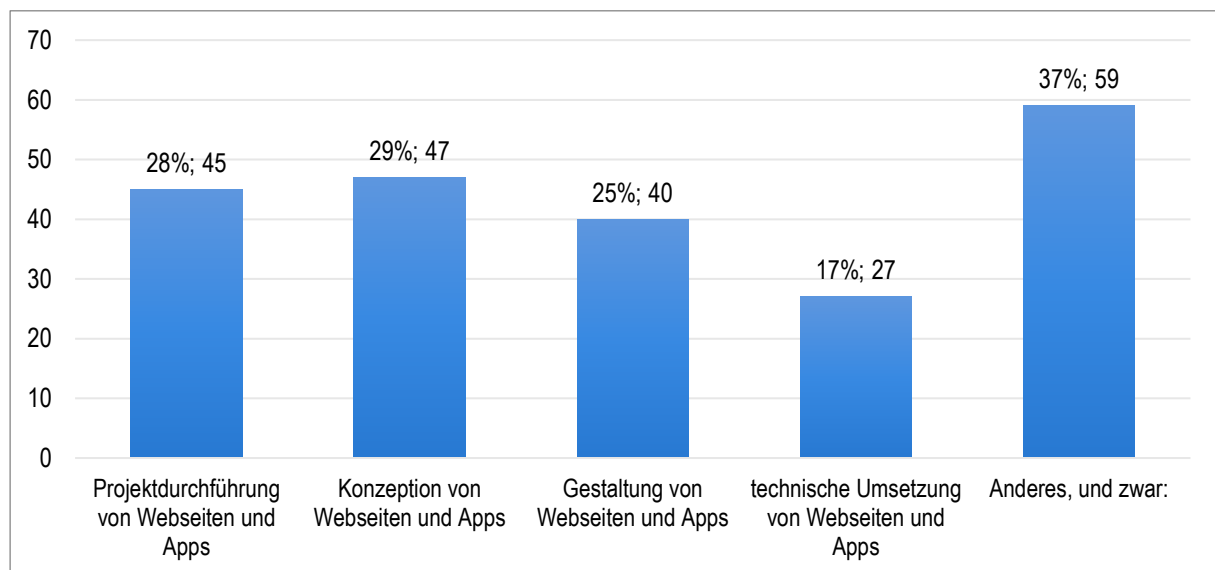


Abbildung 5: Online-Befragung von IT-Dienstleistenden; Rollen der Teilnehmenden, n = 161

Die Teilnehmenden an der Online-Befragung wurden gebeten anzugeben, wie häufig sie bereits Kontakt zur Zielgruppe der Menschen mit geistigen oder Lernbehinderungen hatten oder haben. Dabei wird deutlich, dass ein Großteil der Teilnehmenden bereits Kontakt zur Wirkungszielgruppe hatte: entweder regelmäßig (30%), gelegentlich (24%) oder selten bis wenig (34%). Lediglich 10% der Teilnehmenden geben an, noch keinen Kontakt zur Wirkungszielgruppe gehabt zu haben.

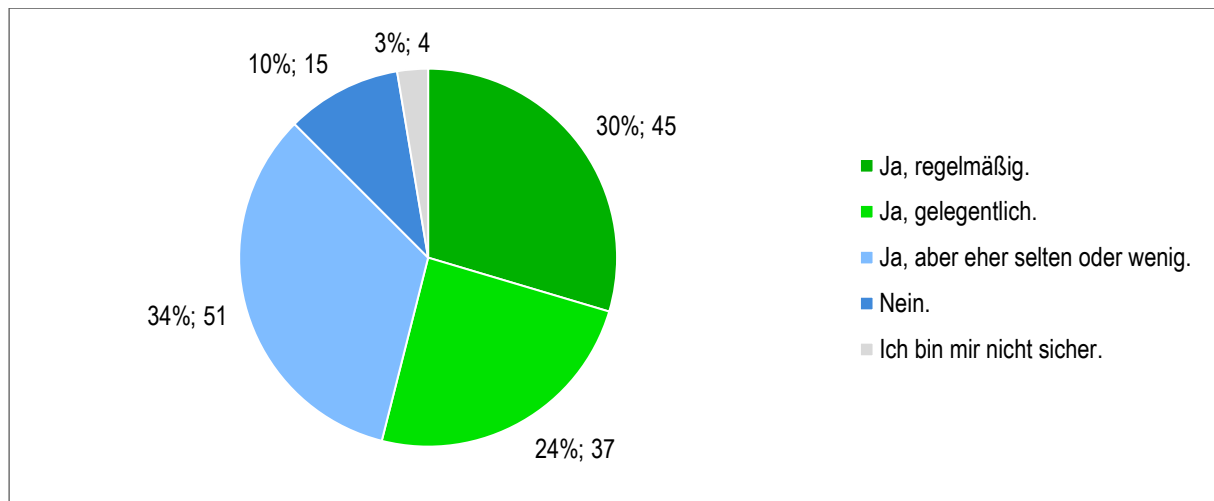


Abbildung 6: Online-Befragung von IT-Dienstleistenden; Kontakt zu Menschen mit geistigen oder Lernbehinderungen, n=152

Erfahrungen in der Gestaltung barrierefreier digitaler Angebote: Die Frage, ob sie schon einmal eine Webseite oder App barrierefrei gestaltet oder in Auftrag gegeben haben, wird überwiegend (64%) bejaht und zu einem Drittel (34%) verneint.

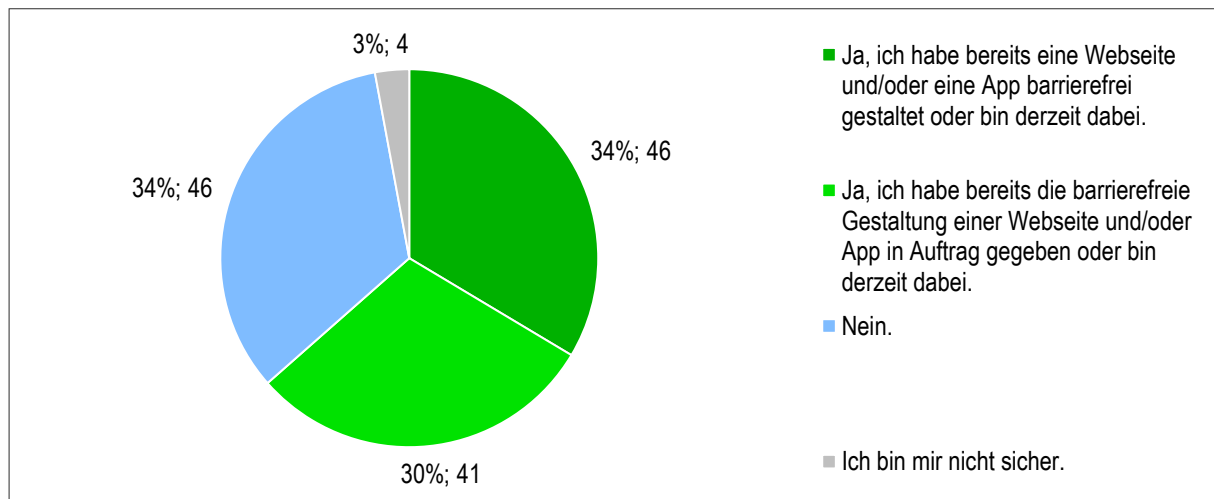


Abbildung 7: Online-Befragung von IT-Dienstleistenden; Erfahrungen in der Gestaltung barrierefreier Webseiten oder Apps, n=137

Maßnahmen, die dabei getroffen wurden, waren insbesondere die Umsetzung oder Beauftragung einer Screenreader-kompatible Gestaltung (81%), gefolgt von erhöhten Kontrasten (80%), Erläuterungen in Leichter Sprache (75%) und angepassten Schriftgrößen und -stilen (72%). Seltener werden Erläuterungen in Gebärdensprache (45%) und das Einblenden von Untertiteln (56%) ausgewählt.

Personen, die bereits barrierefreie Maßnahmen umgesetzt oder in Auftrag gegeben haben, haben zu 61% (51 Nennungen) Erfahrungen in der Durchführung von Usability-Tests zur Sicherstellung der Barrierefreiheit. Auf die Frage, welche Art der Behinderung die Teilnehmenden an den Usability-Tests hatten, wird am häufigsten mit "Sinnesbehinderungen (z. B. Sehbehinderung, Hörbehinderung)" geantwortet, gefolgt von geistigen Behinderungen oder Lernbehinderungen und körperlichen Behinderungen. Lediglich drei Personen geben an, dass die an den Usability-Tests Teilnehmenden keine Behinderungen hatten.

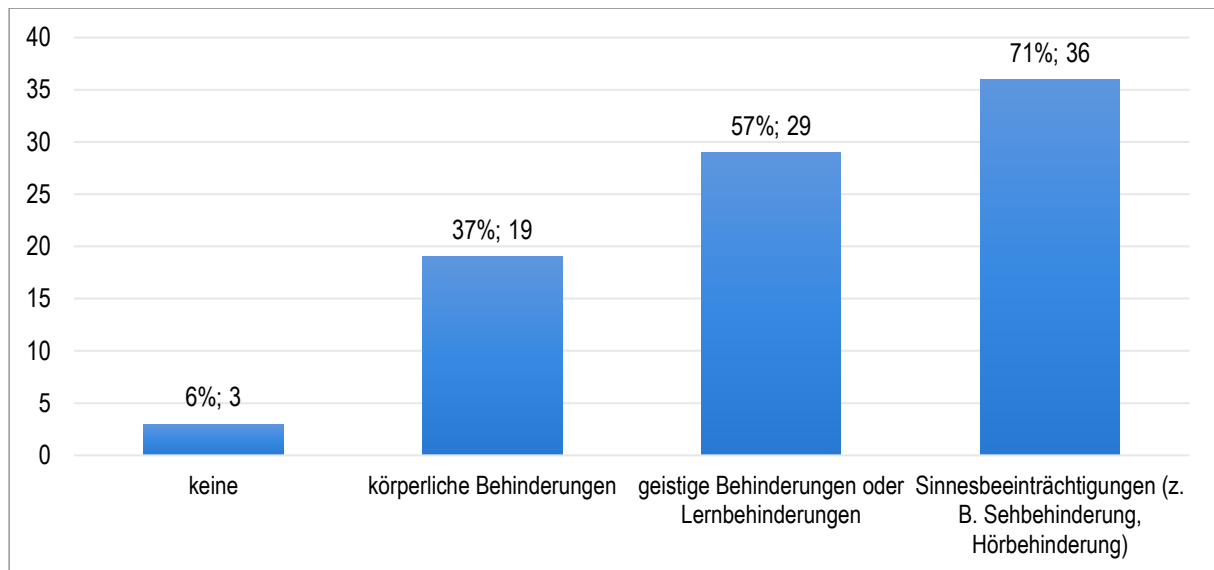


Abbildung 8: Online-Befragung von IT-Dienstleistenden; Art der Behinderung der Teilnehmenden an den Usability-Tests, n=51

Hinderliche Bedingungen bzw. Herausforderungen bei der barrierearmen Gestaltung von Webseiten und App: Die Teilnehmenden wurden gefragt, welche Herausforderungen ihnen bei der Umsetzung von digitaler Barrierefreiheit für die Zielgruppe der Menschen mit geistigen oder Lernbehinderungen bislang begegnet sind oder welche Herausforderungen sie dabei vermuten. Besonders oft stimmen die Antwortenden den Aussagen "Es werden keine entsprechenden Aufträge formuliert" und "Es stehen keine finanziellen Mittel zur Umsetzung von Barrierefreiheit zur Verfügung" voll oder eher zu. Knapp über die Hälfte der Antwortenden gibt außerdem an, allgemein (eher) zu wenig Wissen über Barrierefreiheit für die Zielgruppe zu haben und (eher) zu wenig Zeit zu haben, sich mit dem Thema auseinanderzusetzen. Auffällig ist ebenfalls, dass die technische Umsetzung von digitaler Barrierefreiheit für die Wirkungszielgruppe sowie die technische Integration von Barrierefreiheit in bestehende Systeme vergleichsweise weniger oft als Herausforderung gesehen wird.

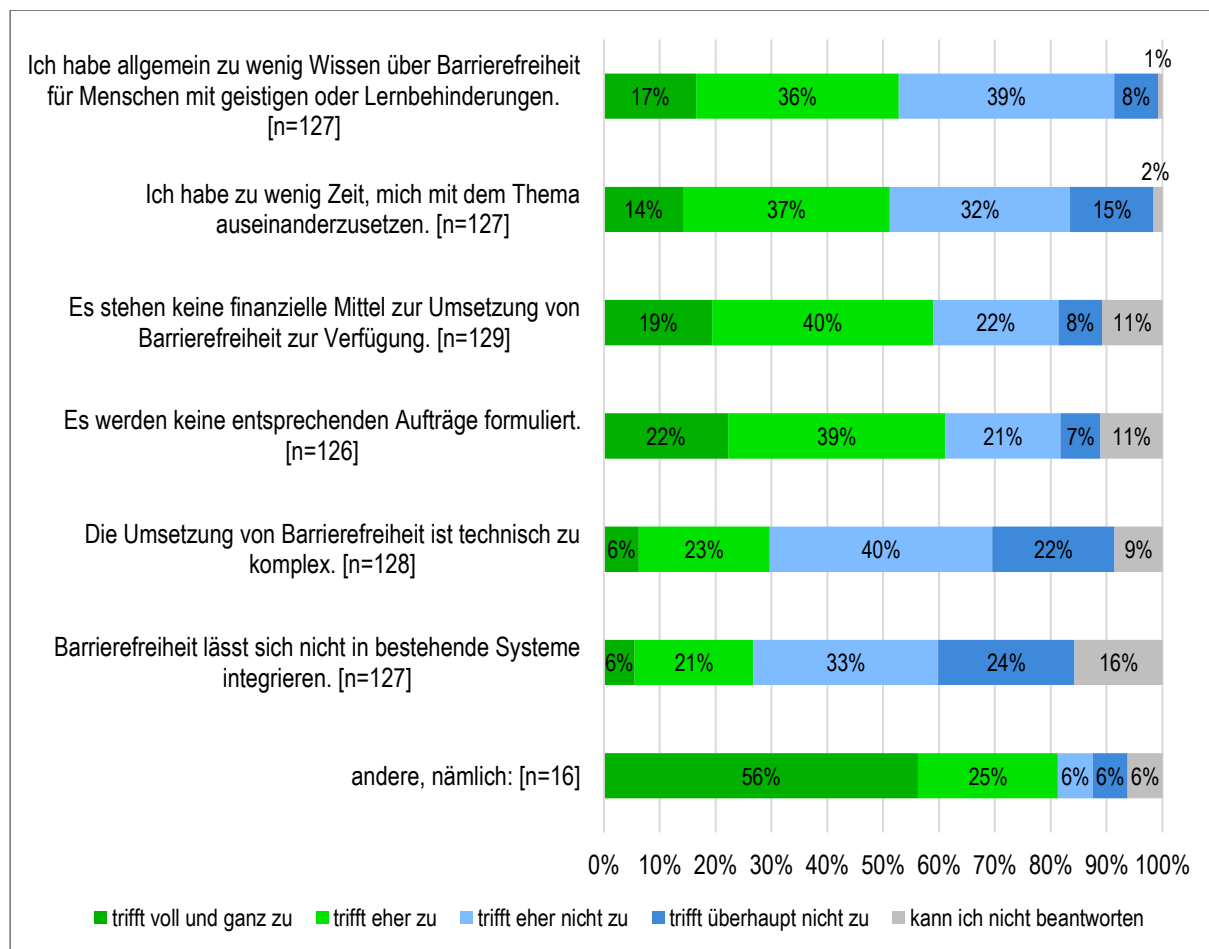


Abbildung 9: Online-Befragung von IT-Dienstleistenden; Herausforderungen bei der Umsetzung von Barrierefreiheit

Zur Unterstützung von Screenreader-Nutzer:innen werden die im Diagramm dargestellten Werte in der folgenden Tabelle wiedergegeben.

Tabelle 1: Wertetabelle: hinderliche Bedingungen bzw. Herausforderungen bei der barrierearmen Gestaltung

Aussage	trifft voll und ganz zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft überhaupt nicht zu	kann ich nicht beantworten
Ich habe allgemein zu wenig Wissen über Barrierefreiheit für Menschen mit geistigen oder Lernbehinderungen. (n=127)	17%	36%	39%	8%	1%
Ich habe zu wenig Zeit, mich mit dem Thema auseinanderzusetzen. (n=127)	14%	37%	32%	15%	2%
Es stehen keine finanziellen Mittel zur Umsetzung von Barrierefreiheit zur Verfügung. (n=129)	19%	40%	22%	8%	11%
Es werden keine entsprechenden Aufträge formuliert. (n=126)	22%	39%	21%	7%	11%
Die Umsetzung von Barrierefreiheit ist technisch zu komplex. (n=128)	6%	23%	40%	22%	9%
Barrierefreiheit lässt sich nicht in bestehende Systeme integrieren. (n=127)	6%	21%	33%	24%	16%
Andere, nämlich: (n=16)	56%	25%	6%	6%	6%

Weitere Herausforderungen, die in einem offenen Antwortfeld beschrieben werden, sind beispielsweise die fehlende Sensibilisierung für die Bedarfe der Wirkungszielgruppe, das mangelnde Verständnis und Interesse seitens der Auftraggebenden bzw. die reine Umsetzung vorgeschriebener Aspekte sowie fehlende zeitliche und finanzielle Ressourcen. Von Einzelnen werden weitere Herausforderungen benannt: Die Wirkungszielgruppe wird nicht als Zielgruppe digitaler Angebote wahrgenommen, die Bedarfsermittlung ist fremdbestimmt, die Anforderungen an Barrierefreiheit sind zu gering normativ beschrieben, es gibt zu viele unterschiedliche Anforderungen, es werden falsche Prioritäten gesetzt,

die Barrierefreiheit geht auf Kosten einer ansprechenden Gestaltung für Menschen ohne Behinderung und es gibt eine *"geballte Ignoranz gegenüber dem Thema Barrierefreiheit auf zu vielen Ebenen"*.

„Die Integration von digitaler Barrierefreiheit in Websites oder Webapps ist komplex, da neben der Barrierefreiheit viele andere Aspekte wie Nachhaltigkeit, Performance, allgemeine Benutzbarkeit, Responsivität etc. mit zu berücksichtigen sind. Auf Entwicklungs- und Gestaltungsseite müsste vermehrt Hilfssoftware barrierefrei in bestehende Programme integriert werden, um einen effizienten Entwicklungs- und Texting-Workflow etablieren zu können.“ (IT-Dienstleistende)

Informationsbedarfe von IT-Dienstleistenden: Die Teilnehmenden Web- und App-Entwickler*innen und Seitenbetreibenden äußern Informationsbedarfe in Bezug auf a) die Bedarfe der Wirkungszielgruppe sowie b) Anforderungen an barrierefreie digitale Angebote.

Auf die Frage, welche weiteren Informationen benötigt werden, um digitale Barrierefreiheit für Menschen mit geistigen oder Lernbehinderungen besser umzusetzen, wird am häufigsten geantwortet, dass Informationen über spezifische Barrieren, auf welche die Zielgruppe bei der Nutzung digitaler Angebote stößt, benötigt werden, gefolgt von Informationen über das Nutzungsverhalten und Informationen über die technische Umsetzung. Elf Personen benennen weitere Informationen, die sie benötigen, darunter beispielsweise Informationen zur Erreichung und zum Nutzungsverhalten der Zielgruppe, Informationen zu relevanten bzw. interessanten Themen für die Zielgruppe, Informationen zu Finanzierungsmöglichkeiten bzw. zur finanziellen Unterstützung, Ideen zur Umsetzung, gute Umsetzungsbeispiele und Checklisten sowie Vernetzungsmöglichkeiten.

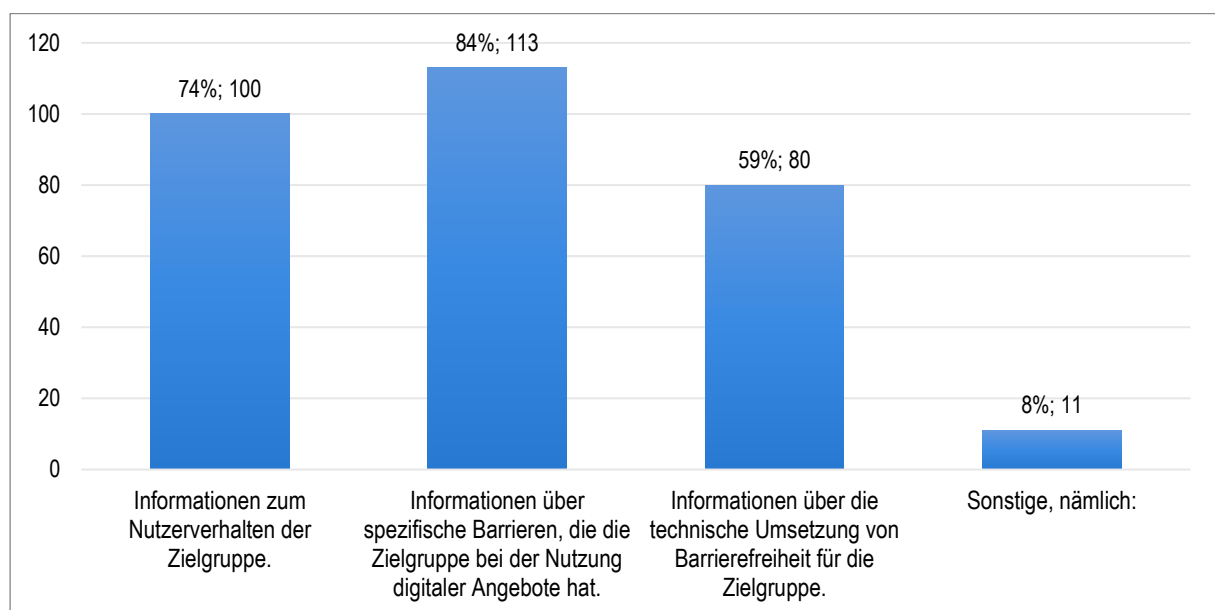


Abbildung 10: Online-Befragung von IT-Dienstleistenden; Informationsbedarfe zur Umsetzung digitaler Barrierefreiheit, n=135

Auf die offene Frage, an welchen Stellen in Bezug auf die konkrete Umsetzung digitaler Barrierefreiheit für Menschen mit geistigen oder Lernbehinderungen Informationslücken gesehen werden, geben 73 Befragte Rückmeldungen. Insbesondere (17 Nennungen) wird geäußert, dass es an Wissen darüber, wie Personen der Wirkungszielgruppe digitale Angebote nutzen, sowie auch an Forschungen über die Bedarfe und über das Interesse der Wirkungszielgruppe fehlt. Die Antwortenden beschäftigen auch die Frage, welche Lösungen gebraucht werden, damit sich Menschen mit geistigen oder Lernbehinderung gut auf einer Internetseite oder in einer App zurechtfinden können.

„Wie bzw. nach welchen Kriterien kann ich eine Auswahl treffen? (...) Was braucht die Zielgruppe, um sich gut auf der Webseite, in der App zurechtzufinden? Wie sieht eine gut navigierbare Webseite/App für die Zielgruppe aus? Wann ist ein Text zu lang? Wie gestalte ich Texte übersichtlich? Sind Audios oder Videos ein gutes Medium? Wenn ja, gibt es dafür Anleitungen, Hinweise, Tipps?“ (IT-Dienstleistende)

„Wie müssen digitale Anwendungen (Frontend) aufgebaut sein, damit sie für Menschen mit geistigen und Lernbehinderungen gut zu navigieren sind?“ (IT-Dienstleistende)

Ebenso wird auch die Frage gestellt, wie man die Wirkungszielgruppe (mit Inhalten) erreichen kann und wie man die sehr heterogene Gruppe dazu motivieren kann *„Apps zu nutzen und dabei zu bleiben“*. Die Befragten beschreiben in neun Antworten, welche Produkte und Leistungen sie sich wünschen, um Informationslücken zu schließen. Darunter gute Beispiele einer barrierefreien Umsetzung (z. B. Webseiten, auf denen man einen Eindruck gewinnen kann), die Testung von Produkten durch Menschen mit geistigen oder Lernbehinderungen, verständliche Übersichten und Checklisten über Anforderungen und Lösungs- bzw. Implementierungsmöglichkeiten, Schulungen mit Begleitmaterial (sowie ggf. Zertifikat) und *„Leitfäden für die Durchführung und Auswertung“*.

In acht Antworten wird insbesondere beschrieben, wer bzw. auf welcher Ebene es an Wissen fehlt. So wird geäußert, dass Seitenbetreibenden sowie Web- und App-Entwickler*innen wenig oder keine Kenntnisse über die Zielgruppe der Menschen mit geistigen und Lernbehinderungen haben, dass sie diese nur dann mitdenken, wenn sich Webangebote explizit an die Wirkungszielgruppe richten, dass sie *„vorrangig auf die Technik oder die BITV-Regeln“* fokussiert sind und maximal einen Leichte-Sprache-Button einbauen. Zwei Personen beschreiben, dass es seitens ihrer Kund*innen bzw. Auftraggebenden zu wenig Wissen gibt.

„Die statistische Relevanz dieser Nutzergruppe wird bei meiner Kundschaft immer wieder in Frage gestellt. Mit dem Wissen, dass auch Nutzer mit Legasthenie, ADHS, bestimmten Sprachbarrieren/-schwierigkeiten oder Dyslexie betroffen sind, die in einem normalen Bürojob selten in der Weise auffallen, dass sie einen Inklusionsbedarf haben und somit für sehr viele Unternehmen durchaus in die Zielgruppe fallen, wären eine Reihe der Einwände aus der letzten Frage unmittelbar ausgehebelt. Die Aufklärung darüber, wer alles von Einfacher oder Leichter Sprache profitiert und wie groß der Anteil an der Gesamtgesellschaft ist, halte ich für eine Informationslücke, die zu schließen einen großen Unterschied machen könnte.“ (IT-Dienstleistende)

Unwissen auf politischer und rechtlicher Ebene benennen vier Personen. Aufgrund des fehlenden Wissens werden aus ihrer Sicht keine entsprechenden Aufträge und Vorgaben erstellt:

„Definitiv auf der rechtlichen Ebene. Es gibt keine entsprechenden Aufträge und Vorgaben. Gelder werden sicher erst investiert werden, wenn auf der rechtlichen Seite Nachdruck entsteht.“ (IT-Dienstleistende)

Dreimal wird auch das fehlende Wissen auf gesamtgesellschaftlicher Ebene angesprochen.

In weiteren Antworten wird beispielsweise beschrieben, dass die aktuellen rechtlichen Vorgaben alleine nicht ausreichen und die Bedarfe der Zielgruppe *„zu wenig in den Fokus“* nehmen. Auch der fehlende Einbezug der Zielgruppe und das (dafür) fehlende Budget werden erwähnt. Zweimal wird auch geäußert, dass Angebote zum Erwerb von Medienkompetenzen für Menschen mit geistigen oder Lernbehinderungen fehlen.

„Es gibt für Menschen mit Behinderung weniger Möglichkeiten wie z. B. Workshops oder Computer AGs um ihre Kenntnisse über das digitale Angebot zu erweitern, die Anwendungen erfolgen oft nur im privaten Bereich.“ (IT-Dienstleistende)

Wünsche und Bedarfe an Produkte sowie Leistungen: Die Befragten wurden gefragt, welche der Angebote, die im Rahmen von #LeichtOnline entwickelt werden sollen, sie in Anspruch nehmen würden, um ihre Kenntnisse über eine barrierefreie Gestaltung digitaler Angebote zu verbessern. Die Antwortenden würden insbesondere Leitfäden in Anspruch nehmen, gefolgt von der Prüfung digitaler Angebote durch Personen der Zielgruppe, Schulungsangebote und Beratungsleistungen.

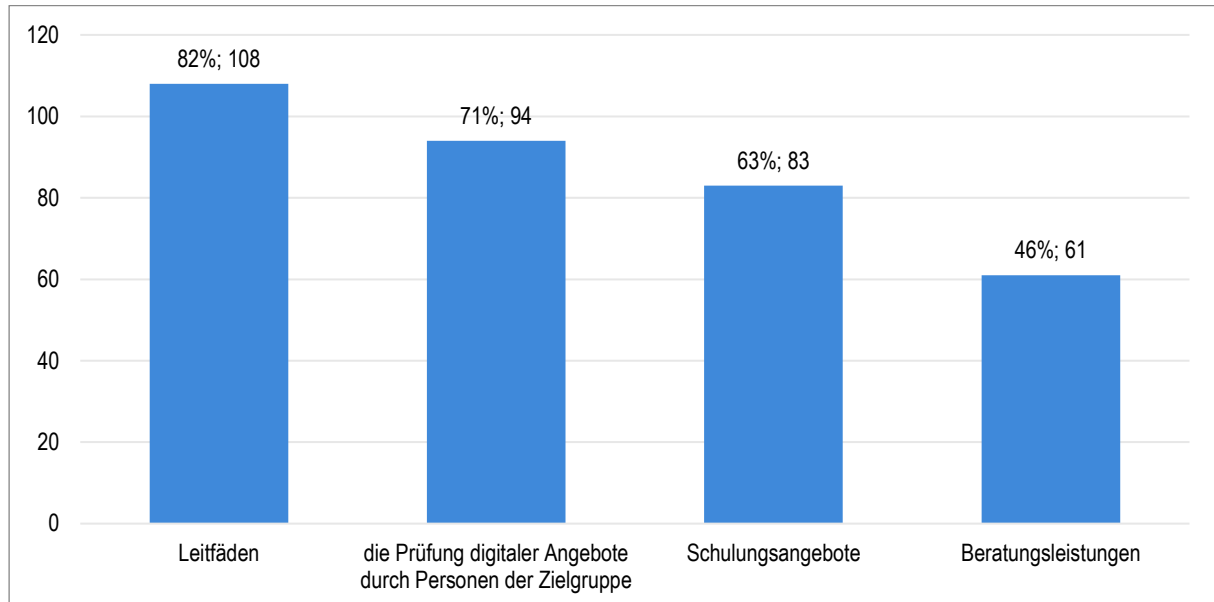


Abbildung 11: Online-Befragung von IT-Dienstleistenden; Produkte von #LeichtOnline, die genutzt werden würden, n=132

Personen, die angaben, dass sie **Leitfäden** nutzen würden, um ihre Kenntnisse im Bereich der digitalen Barrierefreiheit für die Zielgruppe Menschen mit geistigen und/oder Lernbehinderungen zu verbessern, wurden gefragt, welche Anforderungen die Leitfäden erfüllen müssten, damit sie gut von ihnen genutzt werden können. Für sehr wichtig werden dabei insbesondere praxisorientierte Beispiele erachtet, gefolgt von Checklisten und einer klaren Gliederung und Konsistenz des Leitfadens.

16-mal werden in einem offenen Antwortfeld weitere Aspekte beschrieben. Auch hier äußern die Befragten den Wunsch nach der Beschreibung umsetzbarer Lösungen. Diese sollen sowohl überzeugende Argumente für Gespräche mit Auftraggebern als auch eine Verankerung im juristischen Rahmen und den bestehenden Anforderungen enthalten. Zwei Personen wünschen sich außerdem, dass zusätzlich Beispiele beschrieben werden, insbesondere „Negativbeispiele“ oder solche, die verdeutlichen, warum und woran Angebote scheitern. Weitere Anforderungen, die Leitfäden aus Sicht der Antwortenden erfüllen sollen, sind: Sie sollen öffentlich zugänglich sein, rechtliche Vorgaben erläutern und weiterführende Links, Kontakt für Rückfragen, Informationen zum Nutzungsverhalten, Hinweise zur technischen Realisierung sowie die *„Vorstellung der Vorgaben nach BITV 2.0“* beinhalten. In einem Vorschlag wird beschrieben, dass die Leitfäden in einem barrierefreien Online-Format zur Verfügung gestellt werden und regelmäßig durch die Lebenshilfe Hamburg erweitert werden könnten.

Personen, die angaben, dass sie **Schulungsangebote** in Anspruch nehmen würden, um ihre Kenntnisse zu verbessern, wurden gefragt, welche Anforderungen diesen erfüllen müssten, damit sie gut von ihnen genutzt werden können. Insbesondere wichtig scheinen ihnen die Integration praktischer Übungen und die Online-Durchführung zu sein. Für nur knapp über die Hälfte der Personen sind Zertifikate und Nachweise für die Schulungsteilnahme sehr wichtig oder eher wichtig. Fünf Personen benennen weitere Anforderungen an Schulungsangebote, die aus ihrer Sicht sehr oder eher wichtig sind: der Einbezug der Wirkungszielgruppe bzw. der Kontakt zu dieser, der Erfahrungsaustausch über gute Praxisbeispiele, öffentliches Begleitmaterial und persönliche Rückmeldungen.

Die 61 Personen, die **Beratungsleistungen** in Anspruch nehmen würden, wurden eingeladen anzugeben, welche Anforderungen diese erfüllen sollten, damit sie gut von ihnen genutzt werden können. Auch hier zeigt sich, dass insbesondere konkrete Handlungsempfehlungen gewünscht. Etwa je die Hälfte der Personen gibt an, auch eine Ist-Analyse bestehender Angebote, begleitende Beratung und Testung während des gesamten Umsetzungsprozesses und Unterstützung bei der Implementierung für sehr wichtig zu erachten. Eine Person nennt als weitere Anforderung an die Beratungsleistungen den punktuellen Kontakt zur Zielgruppe.

Bereitschaft zur Anpassung digitaler Angebote: Die Teilnehmenden an der Online-Befragung sind bereits mit dem Thema Barrierefreiheit vertraut. Für die Mehrheit der Teilnehmenden ist die digitale Barrierefreiheit für Menschen mit geistigen oder Lernbehinderungen in ihrem beruflichen Kontext (sehr) relevant. Insgesamt schätzt auch eine deutliche Mehrheit der Teilnehmenden, dass Menschen mit geistigen und Lernbehinderungen regelmäßig digitale Angebote nutzen und in der Nutzung digitaler Angebote (eher) Schwierigkeiten haben. Gleichzeitig wird eingeschätzt, dass es (eher) keine ausreichenden barrierefreien Angebote gibt, die den Bedarfen der Zielgruppe gerecht werden und dass die Anforderungen nach BITV 2.0 eher oder überhaupt nicht ausreichen, um den Bedarf der Zielgruppe gerecht zu werden.

In den Antworten der Online-Befragung zeigt sich, dass die daran Teilnehmenden sich mehr Wissen über die Bedarfe der Wirkungszielgruppe sowie auch der konkreten, barrierefreien Umsetzung wünschen. Sie zeigen eine hohe Bereitschaft, Angebote anzupassen; allerdings liegt dies nicht immer ausschließlich auch in ihrer Hand (Web- und App-Entwickler*innen setzen in der Regel um, was ihnen in Auftrag gegeben wird). In der Online-Befragung wurden sie gebeten, die Nachfrage nach Lösungen zur digitalen Barrierefreiheit für Menschen mit geistigen und Lernbehinderungen zu bewerten. Insbesondere wird der Aussage "Der Bedarf an barrierefreien Lösungen für die Zielgruppe wird künftig steigen." voll und ganz oder eher zugestimmt. Ein Großteil der Befragten schätzt außerdem ein, dass es (eher) einen allgemeinen Wunsch nach barrierefreien Lösungen für Menschen mit geistigen und Lernbehinderungen gibt. Dass die Nachfrage bislang jedoch vergleichsweise gering ist, zeigt sich in der Bewertung der Aussage "Wir erhalten bzw. stellen konkrete Anfragen bezüglich der Barrierefreiheit für die genannte Zielgruppe.", die von knapp weniger als der Hälfte der Antwortenden voll und ganz oder eher zugestimmt wird. Ein Drittel aller Antwortenden stimmt der Aussage eher nicht und weitere 11% stimmen ihr überhaupt nicht zu.

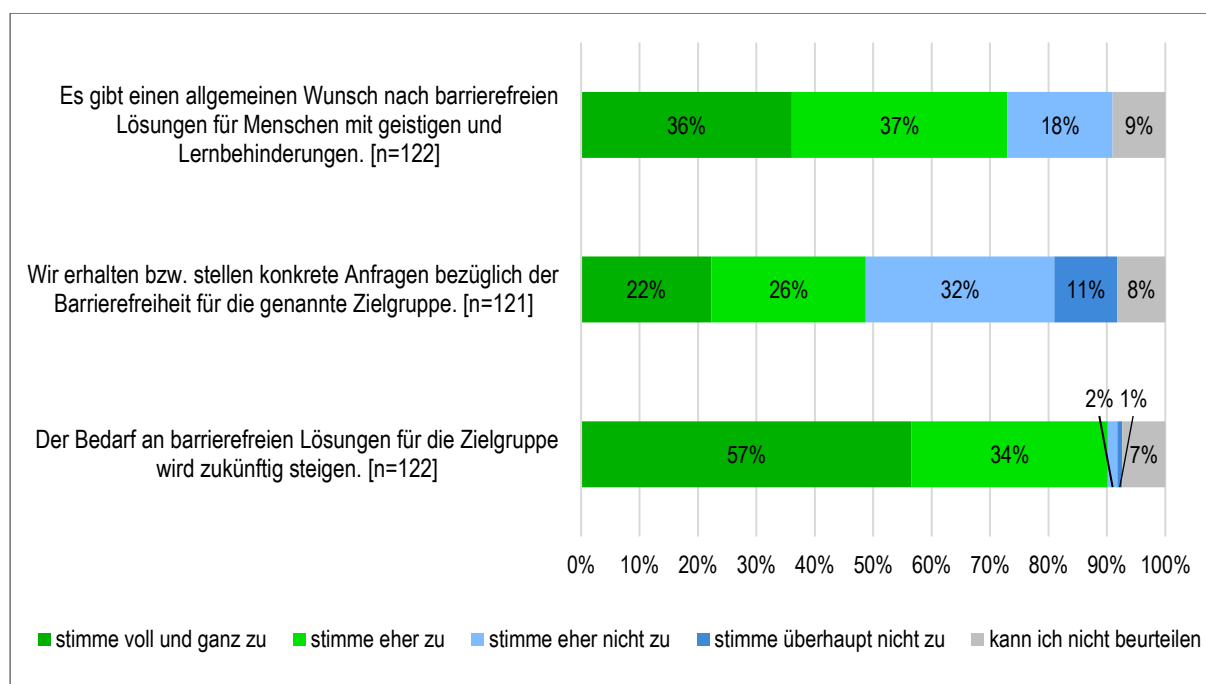


Abbildung 12: Online-Befragung von IT-Dienstleistenden; Bewertung der Nachfrage nach Lösungen für digitale Barrierefreiheit

Zur Unterstützung von Screenreader-Nutzer:innen werden die im Diagramm dargestellten Werte in der folgenden Tabelle wiedergegeben.

Tabelle 2: Wertetabelle - Bewertung der Nachfrage nach Lösungen für digitale Barrierefreiheit

Aussage	stimme voll und ganz zu	stimme eher zu	stimme eher nicht zu	stimme überhaupt nicht zu	kann ich nicht beurteilen
Es gibt einen allgemeinen Wunsch nach barrierefreien Lösungen für Menschen mit geistigen und Lernbehinderungen. (n=122)	36%	37%	18%	—	9%
Wir erhalten bzw. stellen konkrete Anfragen bezüglich der Barrierefreiheit für die genannte Zielgruppe. (n=121)	22%	26%	32%	11%	8%
Der Bedarf an barrierefreien Lösungen für die Zielgruppe wird zukünftig steigen. (n=122)	57%	34%	2%	1%	7%

6 Schlussfolgerungen

Während der Modellprojektlaufzeit von #LeichtOnline wurden mehrere Aktivitäten durchgeführt, die zur Erreichung der angestrebten Ziele beitragen sollten. So sollte insbesondere Wissen durch die Zusammenarbeit mit verschiedenen Zielgruppen, die Durchführung von Beobachtungen und Usability-Tests, die Entwicklung und Testung von Prototypen aufgebaut werden. Dieses Wissen sollte aufbereitet an Web- und App-Entwickler*innen, Betreibende von Webseiten und Apps, Forschende, politische Entscheidungsträger*innen sowie auch die breite, interessierte Öffentlichkeit weitergegeben werden. Während der Projekt- und Evaluationslaufzeit konnten noch keine finalen Produkte oder Dienstleistungen entwickelt werden und auch noch keine Web- und App-Entwickler*innen als Zielgruppe adressiert werden. Dennoch konnten einige der angestrebten Outcomes erreicht und erste Ergebnisse erzielt werden, die auf eine Realisierung der anvisierten Outcomes hindeuten, sofern digitale Angebote entsprechend dem Beispiel der prototypischen Barrierefreiheit angepasst werden:

Die befragten Personen der Wirkungszielgruppe konnten sich in den gezeigten, von #LeichtOnline entwickelten Lösungsvorschlägen besser zurechtfinden, was darauf schließen lässt, dass ihnen die

Orientierung im digitalen Raum leichter fallen würde, wären digitale Angebote entsprechend aufbereitet. Sie geben in verschiedenen Erhebungen an, dass sie von digitalen Angeboten, die Leichte Sprache, Bebilderungen und eine einfachere Menüführung berücksichtigen, profitieren würden. Einige Personen mit geistigen oder Lernbehinderungen nahmen auch an Kursen zum Webkompetenzerwerb sowie zum sicheren Umgang im Internet teil, die angeboten wurden, nachdem Erhebungen einen entsprechenden Bedarf aufzeigten.

Personen des Praxisbeirats, welche digitale Angebote betreiben, gaben in den Erhebungen an, durch #LeichtOnline für die Bedarfe der Wirkungszielgruppe sensibilisiert worden zu sein. Sie erachten die Bedarfe als relevant, sehen sie Menschen mit geistigen oder Lernbehinderungen als Zielgruppe ihrer Angebote und haben teilweise begonnen, ihre Angebote durch die Wirkungszielgruppe prüfen und stellenweise auch überarbeiten zu lassen.

In Bezug auf die Resultate auf politischer Ebene lässt sich sagen, dass es dem Projektteam von #LeichtOnline gelungen ist, sich fachlich zu profilieren und sich im politischen Rahmen für die Bedarfe der Zielgruppe einzusetzen: Einerseits durch die Teilnahme im Ausschuss der Überwachungsstelle des Bundes für Barrierefreiheit von Informationstechnik (BFIT) sowie in entsprechenden Arbeitsgruppen zum Thema Barrierefreiheit für Menschen mit geistigen Behinderungen und andererseits, indem sie zu Sachverständigen in der Bundesinitiative *Deutschland wird barrierefrei!* im Bereich Digitales berufen wurden. Das Projektteam kann somit auch in neuer Funktion Einfluss nehmen.

Es zeigt sich, dass die Projektaktivitäten wichtige Erkenntnisse und Erfahrungswerte beisteuern, die langfristig einen entscheidenden Beitrag für die digitale und somit auch gesellschaftliche Teilhabe von Menschen mit geistigen und Lernbehinderungen leisten können, sofern auf Ebene von Seitenbetreibenden und IT-Dienstleistenden entsprechende Wirkungen eintreten. Die Gründe für die Zurückhaltung beim Thema digitale Barrierefreiheit für Menschen mit geistigen oder Lernbehinderungen sind weniger fehlendes Interesse oder mangelndes Problembewusstsein, sondern vor allem organisatorische Restriktionen sowie fehlende personelle und finanzielle Ressourcen und Kenntnisse. Die Berücksichtigung der wirkungszielgruppenspezifischen Bedarfe in rechtsverbindlichen Standards wie beispielsweise der BITV könnte dazu beitragen, die digitale Barrierefreiheit für diese oftmals wenig berücksichtigte Zielgruppe systematisch zu verbessern. Zudem könnten auch externe Finanzierungsmöglichkeiten, etwa durch gezielte Förderprogramme für die Anpassung digitaler Angebote, einen wichtigen Anreiz und eine praktische Unterstützung darstellen, um barrierefreie Lösungen insbesondere für Menschen mit geistigen und Lernbehinderungen umzusetzen.

Der durch die Lebenshilfe Hamburg vermutete Bedarf an praktischen Hinweisen zur Gestaltung von barrierearmen Angeboten für Web- und App-Entwickelnde sowie Betreibende digitaler Angebote bestätigt sich; sie wünschen sich neben Informationen zum Nutzungsverhalten und den bestehenden Barrieren insbesondere auch Beispiele und konkrete Lösungsmöglichkeiten. Die Erarbeitung solcher Hinweise auf Basis von direkten Hinweisen und Testungen durch Zielgruppenvertretende bestätigt sich nach Einschätzung aller Beteiligten als der Königsweg, ist aber in der Praxis herausfordernd.

Die Akquise von Personen mit geistiger oder Lernbehinderung gestaltet sich aus verschiedenen Gründen als herausfordernd. Gleichzeitig ist es wichtig, im Verlauf des Projekts immer wieder neue Teilnehmende einzubeziehen, um die Vielfalt der Zielgruppe abzubilden und unterschiedliche Perspektiven zu berücksichtigen. Eine kontinuierliche Zusammenarbeit mit einzelnen Personen ist dennoch grundsätzlich möglich und wertvoll – insbesondere, weil sie eine engere Begleitung und ein besseres Verständnis für individuelle Entwicklungen und Bedarfe ermöglicht. Dabei ist zu beachten, dass sich mit zunehmender Beteiligung häufig der medienbezogene Kompetenzstand verändert. Diese Entwickl

ung kann dazu führen, dass bestimmte Herausforderungen im Umgang mit digitalen Medien weniger sichtbar werden. Gleichzeitig bedeutet eine Verbesserung der Internet- oder Medienkompetenz jedoch nicht, dass alle Barrieren automatisch wegfallen. Viele Hürden – etwa in Bezug auf Verständlichkeit, Navigation oder Barrierefreiheit – bestehen auch für fortgeschrittene Nutzer*innen fort. Daher ist ein ausgewogener Wechsel zwischen beständigen und neuen Teilnehmenden sinnvoll, um sowohl individuelle Lernprozesse zu begleiten als auch ein breites Spektrum an Barrieren und Nutzungserfahrungen im Blick zu behalten. Hinzu kommt, dass der Alltag der Zielgruppe in vielen Fällen durch eine Vielzahl an Aktivitäten (bspw. Berufstätigkeit, Maßnahmen zur beruflichen Bildung, Freizeit- und Gruppenaktivitäten, Therapie etc.) geprägt ist, die eine regelmäßige Teilnahme an Projektaktivitäten erschweren.

Auch die Durchführung der Usability-Tests stellt eine besondere Herausforderung dar, da sie ausschließlich in sehr kleinen Gruppen oder in Einzelsettings erfolgen kann. Die Zielgruppe ist äußerst heterogen – sowohl in Bezug auf Art und Grad der Behinderung als auch hinsichtlich Nutzungserfahrungen und digitaler Kompetenzen. Um dieser Vielfalt gerecht zu werden und belastbare Aussagen über unterschiedliche Bedarfe zu ermöglichen, wäre eine hohe Zahl an Teilnehmenden wünschenswert. Unter den gegebenen Rahmenbedingungen ist dies jedoch nur begrenzt umsetzbar.

Im Rahmen der Modellprojektlaufzeit von #LeichtOnline wurden wichtige Erkenntnisse gewonnen und tragfähige Grundlagen geschaffen, auf denen in zukünftigen Vorhaben sinnvoll aufgebaut werden kann. Es wurde ein wichtiger Grundstein gelegt, der sowohl fachliche Erkenntnisse als auch praktische Erfahrungen umfasst. Auch wenn viele Wirkungen erst langfristig sichtbar werden und einzelne Ziele noch nicht vollständig erreicht wurden, markiert das Projekt einen ersten wichtigen Schritt, der eine Vielzahl von Anknüpfungspunkten bietet, sei es im Hinblick auf die Erarbeitung von konkreten Empfehlungen und Beratungsangeboten zum Thema digitale Barrierefreiheit für Menschen mit geistigen und Lernbehinderungen oder die Stärkung der Rechte dieser Zielgruppe im politischen Raum. Die im Projektverlauf gewonnenen Erkenntnisse und Erfahrungswerte bieten eine wertvolle Ausgangsbasis für ein mögliches Folgeprojekt. In diesem könnten begonnene Ansätze weiterentwickelt, offene Fragestellungen vertieft und strukturelle Lösungen für eine nachhaltige Umsetzung digitaler Barrierefreiheit für Menschen mit geistigen oder Lernbehinderungen erarbeitet werden.