

Transkription Video Online Dienstleistungen

Szene 1: Vorstellung der Figuren

„Wir treffen unsere Freunde Lea, Jean, Charly, Antonin und Ana. Sie planen online ihre nächsten Ausflüge, Reisen oder Ferien. »

Szene 2: Antonin im Rollstuhl

„Antonin sitzt seit einem Motorradunfall vor einigen Jahren im Rollstuhl. Der Unfall hat auch zu einer Versteifung seiner Finger geführt, was seine Fingerfertigkeit stark einschränkt. Der sportliche Mittdreißiger bemüht sich, so unabhängig wie möglich zu bleiben.“

Antonin hat beschlossen, sich mit seiner Freundin ein Wellness-Wochenende zu gönnen. Da er keine Maus benutzen kann, navigiert er mit der Tastatur im Internet. Leider ist die Webseite des Hotels seiner Wahl nicht barrierefrei. Er kann die Daten für seinen Aufenthalt nicht eingeben.

Schließlich findet Antonin ein Hotel, dessen Seite seinen Anforderungen entspricht und auf der er online buchen kann. Die Navigation per Tastatur eignet sich für Menschen mit motorischen oder visuellen Einschränkungen, aber auch für immer mehr Leute, die lieber auf amerikanische Art navigieren, also mit der Tastatur. Antonin freut sich, weil er seiner Freundin eine Überraschung bereiten kann.

Szene 3: Charly, kognitive Beeinträchtigungen und Legasthenie

„Nach zehn Jahren auf der Suche nach einer Diagnose wurden bei Charly kürzlich eine Autismus-Spektrum- und eine Aufmerksamkeitsdefizit-Störung diagnostiziert. Der hilfsbereite und scharfsinnige junge Mann ist fest entschlossen, die Chancen zu nutzen, die sich ihm bieten.“

Charly will sein Mittagessen bei einem Lieferservice bestellen. Aber als er seine Bestellung abschicken will, bekommt er eine Fehlermeldung.

Er muss beim Ausfüllen des Formulars einen Fehler gemacht haben, aber wo? Er bekommt keinen Hinweis darauf, welches Feld falsch ausgefüllt wurde oder welches Format er verwenden soll. Charly füllt das Formular ein zweites Mal aus, dann ein drittes Mal. Schließlich gibt er auf.“

Das Bestellformular eines anderen Lieferdienstes ist besser konfiguriert: Es gibt für jedes Feld die erforderlichen Informationen und Formate bereits bei der Eingabe an. Charly versteht, dass es eine Bestellfrist und einen Mindestbestellwert gibt.

Vorausgefüllte Formularfelder, die an geänderte Verkaufsbedingungen angepasst werden können, sind eine große Hilfe für alle Kunden, egal ob sie eine Behinderung haben oder nicht. Charly freut sich auf das leckere Essen, das er mittags bekommen wird.

Szene 4: Lea, blind

„Lea ist aufgrund eines Glaukoms, einer häufigen Augenerkrankung, sehbehindert und schließlich erblindet. In ihrer Freizeit ist die Führungskraft Influencerin und gibt Mode-Tipps für berufstätige Frauen wie sie selbst.“

Lea kauft bei ihrem Caterer für die Feiertage ein. Alles läuft super, bis sie bezahlen will: Das Programm verlangt von ihr, ein visuelles Captcha zu lösen. Da Lea blind ist und ihr Bildschirmlesegerät keine Bilder erkennen kann, kann sie das Captcha nicht lösen. Ihr Einkauf ist damit beendet.

Die Webseite eines anderen Caterers hat das Captcha durch einen Honeybot ersetzt. Dabei handelt es sich um ein Formularfeld, das nur ein Bot, also ein böses Programm, sehen kann. Indem er es automatisch ausfüllt, verrät sich der Bot und kann gestoppt werden. Dank dieser Funktion können alle Kunden ihren Einkauf ohne lästige Unterbrechungen und Fehler fortsetzen. Lea kann nun in Ruhe bezahlen.

Szene 5: Jean, Senior

„Jean, seit kurzem im Ruhestand, hat einen ausgefüllten Alltag mit vielen Aktivitäten und neuen Erfahrungen. Der Sechzigjährige ist entschlossen, den Veränderungen, die das Alter mit sich bringt, mit Humor und Gelassenheit zu begegnen.“

Jean loggt sich ein, um einen Tisch in einem neuen angesagten Restaurant zu reservieren, aber er hat ein Problem, als er seine Reservierung überprüfen will.

Der Text ist klein, der Kontrast zwischen Text und Hintergrund ist nicht stark genug, Er kann die Informationen nicht lesen. Selbst wenn er sich näher an den Bildschirm setzt, wird die Schrift nicht deutlicher.

Die Webseite eines anderen Restaurants bietet Einstellungen für die Barrierefreiheit wie Textgröße, Hell-Dunkel-Modus und Kontrastverstärkung. Jean aktiviert den Modus „Hoher Kontrast“ und kann nun die Details seiner Reservierung überprüfen. Diese Einstellungen sind für alle Kunden nützlich, da sie die Nutzung einer Webseite auch unter schwierigen Sichtbedingungen, z. B. bei Sonneneinstrahlung oder Dunkelheit, ermöglichen.

Szene 6: Ana, schwerhörig

„Ana ist seit ihrer Kindheit schwerhörig. Sie hat gerade ihren Schreinermeister gemacht und will den Betrieb ihrer Eltern übernehmen. Die junge Frau liebt Herausforderungen und lässt sich nie entmutigen.“

„Ana sucht einen schönen Ort für ihre Hochzeit und freut sich, ein Präsentationsvideo eines Schlosses zu finden. Als der Herr im Video jedoch beginnt, die verschiedenen Einrichtungen zu beschreiben, stellt sie fest, dass das Video keine Untertitel hat. Sie hört den Ton nicht und verpasst wichtige Informationen.“

Eine andere Webseite hat Untertitel für alle ihre Videos und bietet sogar vollständige Transkripte an. Ana kann sich das Video nun mit Untertiteln ansehen und erhält alle notwendigen Informationen, ohne auf den Ton angewiesen zu sein. Untertitel sind auch für Leute praktisch, die Videos in öffentlichen Verkehrsmitteln oder in sehr lauten oder leisen Umgebungen anschauen.

Schlusszene

„Diese Dienstleister haben ihre Dienste für Menschen mit Behinderungen zugänglich gemacht und gleichzeitig das Erlebnis für alle ihre Kunden verbessert.“

„Öffnen Sie die Tür zu neuen Möglichkeiten“