



**#LeichtOnline**

Lebenshilfe Hamburg

## Digital geht auch einfach



**Barrierefreie Webangebote  
für Menschen mit kognitiven  
Beeinträchtigungen**

Lebenshilfe Hamburg  
Susanne Zornow &  
Britt Uhlenbrok Jensen

Hamburg, im Oktober 2025

# Inhalt

1.	Einleitung: Ein gemeinsamer Anfang .....	5
2.	Zentrale Ergebnisse: Das Wichtigste auf einen Blick .....	8
3.	Ausgangslage und Zielsetzung: Die Idee hinter dem Projekt.....	9
4.	Die Zielgruppe: Menschen und ihre digitalen Wege .....	12
5.	Vorgehen und Methoden: Unser Weg – Schritt für Schritt.....	14
5.1.	Usability-Tests mit der Zielgruppe .....	15
5.2.	Überblick über die Teilnehmer:innen und Testsettings .....	15
5.3.	Anpassung nutzerzentrierter Methoden .....	18
6.	Projektstruktur und Beteiligte: Viele Stimmen, ein Projekt.....	26
6.1.	Projektteam .....	28
6.2.	Aktive Mitwirkung von Menschen mit Lernbehinderung .....	28
6.2.1.	Begleitgruppe .....	28
6.2.2.	Tester:innen.....	28
6.3.	Praxispartner:innen.....	29
6.4.	Gremienarbeit .....	29
6.5.	IT-Dienstleister .....	30
6.6.	Evaluation.....	30
7.	Evaluation: Was wir bewirken konnten.....	31
7.1.	Evaluationsdesign und -methoden .....	32
7.2.	Rückmeldungen aus der Zielgruppe .....	32
7.3.	Wirkungen auf individueller, institutioneller, struktureller Ebene.....	33
8.	Ergebnisse des Projekts: Kleine Schritte – große Wirkung .....	35
8.1.	Menschen mit Lernbehinderung: Eine heterogene Zielgruppe.....	36
8.1.1.	Unterschiedliche Stärken und Barrieren .....	36
8.1.2.	Wie das Lebensumfeld die Rahmenbedingungen der Nutzung prägt .....	38
8.2.	So bewegen sich Menschen mit Lernbehinderung online .....	40
8.2.1.	Nutzungsmuster .....	40
8.2.2.	Nutzungsschwerpunkte und ihre Herausforderungen .....	42
8.3.	Personas als Zugang zur Zielgruppe .....	43

8.4.	Zielgruppeneingrenzung .....	51
8.5.	Leitfaden, Best Practice und methodische Empfehlungen .....	
8.6.	Übertragung in die Praxis .....	54
9.	Nachhaltigkeit und Ausblick: So geht die Reise weiter .....	56
9.1.	Empfehlungen für Praxis, Politik und Forschung.....	57
9.2.	Nutzung und Multiplikation der Projektergebnisse.....	59
9.3.	Verstetigung und weitere digitale Projekte .....	60
10.	Gemeinsam stark: Unser Dank an alle .....	63
11.	Quellen und Literatur .....	65
12.	Anlagen .....	67



# 1.

## Einleitung: Ein gemeinsamer Anfang

Digitale Angebote prägen heute unser Leben auf vielen Ebenen: Informationen, Kommunikation, Dienstleistungen, berufliche und gesellschaftliche Teilhabe finden zunehmend online statt. Für viele Menschen eröffnet die Digitalisierung neue Möglichkeiten zur Selbstbestimmung, Unabhängigkeit und aktiven Teilhabe am gesellschaftlichen Leben. Gleichzeitig besteht die Gefahr, dass vorhandene Ungleichheiten durch digitale Barrieren zusätzlich verstärkt werden – insbesondere für Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen.

### Digitale Chancen und Barrieren

Unverständliche Sprache, eine komplexe Navigation und nicht barrierefreie Inhalte führen häufig dazu, dass digitale Angebote nicht selbstständig genutzt werden können. Was für andere selbstverständlich ist, bleibt für diese Zielgruppe schwer zugänglich oder ganz unerreichbar. Dabei liegt gerade in der Digitalisierung großes Potenzial, um individuelle Selbstständigkeit zu fördern und aktive gesellschaftliche Teilhabe zu ermöglichen – vorausgesetzt, die Angebote sind verständlich, übersichtlich und leicht nutzbar gestaltet.

Die im Projekt gewonnenen Erkenntnisse sind dabei nicht nur für Menschen mit kognitiver Beeinträchtigung bedeutsam. Auch andere Zielgruppen – etwa Menschen mit geringen Sprachkenntnissen, mit altersbedingten Einschränkungen oder mit wenig Erfahrung im Umgang mit digitalen Medien – können von den Ergebnissen profitieren.

### Ein neuer Ansatz mit #LeichtOnline

Mit dem Projekt #LeichtOnline haben wir als Lebenshilfe Hamburg Pionierarbeit geleistet: Ziel war es, digitale Barrieren nicht nur zu beschreiben, sondern **gemeinsam mit Menschen mit kognitiver Beeinträchtigung** konkrete Lösungen für mehr Orientierung und Nutzbarkeit zu entwickeln. Während für andere Gruppen – etwa Menschen mit körperlichen oder sensorischen Beeinträchtigungen – bereits zahlreiche Studien und etablierte technische Standards zur digitalen Barrierefreiheit vorliegen, fehlten für Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen bislang entsprechende Grundlagen – vor allem verlässliches Basiswissen darüber, wie sie digitale Angebote tatsächlich nutzen. #LeichtOnline zählt damit zu den ersten Projekten in Deutschland, die die Perspektive von Menschen mit kognitiver Beeinträchtigung systematisch in die digitale Entwicklung einbeziehen – praxisnah, partizipativ und mit der Haltung, sie als Expert:innen ihrer eigenen digitalen Lebenswelt zu verstehen.

Im Mittelpunkt standen für uns dabei folgende Fragen:

- Welche konkreten Hürden erleben Menschen mit kognitiver Beeinträchtigung bei der Nutzung digitaler Angebote?

- Wie muss die Navigation gestaltet sein, damit sie leicht verständlich und auffindbar ist?
- Wie kann digitale Orientierung so unterstützt werden, dass selbstständige Nutzung möglich wird?

## Worum es in diesem Projektbericht geht

Über die Projektlaufzeit hinweg haben wir vorwiegend gemeinsam mit Menschen mit Behinderung, aber auch mit Webseitenanbieter:innen und Expert:innen aus dem Bereich IT an der Schnittstelle von Inklusion, Leichter Sprache und Digitalisierung gearbeitet. Dabei haben wir Bedarfe erhoben, Personas entwickelt, digitale Angebote getestet und konkrete Empfehlungen für eine barrierearme Gestaltung formuliert.

Das Projekt #LeichtOnline war ursprünglich bis Ende 2025 bewilligt. Inzwischen wurde die Laufzeit jedoch bis Ende 2026 verlängert. Der vorliegende Bericht dokumentiert daher den bisherigen Stand des Projekts. Er versteht sich nicht als Abschluss, sondern als Zwischenbilanz: zentrale Erkenntnisse werden zusammengefasst, methodische Ansätze reflektiert und Perspektiven für die weitere Arbeit aufgezeigt.

## Die Menschen im Mittelpunkt von #LeichtOnline

Als Lebenshilfe Hamburg setzen wir uns für die Belange von Menschen mit geistiger Behinderung und Lernbehinderung ein. Entsprechend haben wir im Projekt #LeichtOnline eng mit diesem Personenkreis zusammengearbeitet: Sie haben an den Tests teilgenommen, ihre Erfahrungen eingebracht und die Diskussionen mitgestaltet. Deshalb beziehen wir uns im Bericht überwiegend auf diesen Personenkreis.

Gleichzeitig lassen sich die gewonnenen Erkenntnisse auch auf andere Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen übertragen – etwa auf Personen mit ADHS, Autismus-Spektrum-Störungen, Demenz oder anderen Einschränkungen, die das Denken, Lernen oder Erinnern betreffen.

## Hinweis zur Begrifflichkeit: Von „Betroffenen“ zu „Zielgruppe“

Sprache prägt den Blick auf Menschen – gerade im Kontext von Behinderung. Deshalb ist es uns wichtig, kurz zu erläutern, warum wir bestimmte Begriffe verwenden und andere vermeiden. In vielen Kontexten wird von „Betroffenen“ gesprochen, in anderen von „Adressat:innen“ oder „Klient:innen“. Wir haben uns in diesem Projektbericht bewusst für den Begriff „Zielgruppe“ entschieden.

Auch wenn er eher aus Marketing- und Kommunikationskontexten bekannt ist, beschreibt er für uns treffend, worum es geht: eine klar umrissene Gruppe von Menschen, mit der wir gemeinsam arbeiten, deren Perspektiven im Mittelpunkt stehen und deren Bedarfe handlungsleitend sind. Zugleich möchten wir damit unterstreichen, dass wir diese Menschen als aktive Nutzer:innen ernst nehmen – nicht als passive „Betroffene“, sondern als Gestalter:innen, die ihre Sichtweisen selbstbewusst einbringen und damit maßgeblich zur Qualität der Ergebnisse beitragen.



# 2.

## Zentrale Ergebnisse: Das Wichtigste auf einen Blick

Im Projekt #LeichtOnline sind neben konkreten Produkten auch wichtige inhaltliche und methodische Erkenntnisse entstanden. Sie bilden den roten Faden des Berichts und zeigen, worauf es bei der digitalen Teilhabe von Menschen mit geistiger Behinderung oder Lernbehinderung besonders ankommt. Die folgenden Punkte fassen diese Kernergebnisse zusammen und machen deutlich, wo Barrieren bestehen, welche Faktoren die Nutzbarkeit verbessern und welche methodischen Anpassungen notwendig sind.

### Zentrale Erkenntnisse im Überblick:

**Digitale Barrieren entstehen nicht allein durch technische Faktoren** – insbesondere sprachliche Komplexität, unklare Strukturen und symbolische Unschärfe wirken sich unmittelbar auf die Nutzbarkeit aus.

**Verständlichkeit ist kein Nebenaspekt**, sondern die zentrale Voraussetzung für digitale Teilhabe von Menschen mit Lernbehinderung.

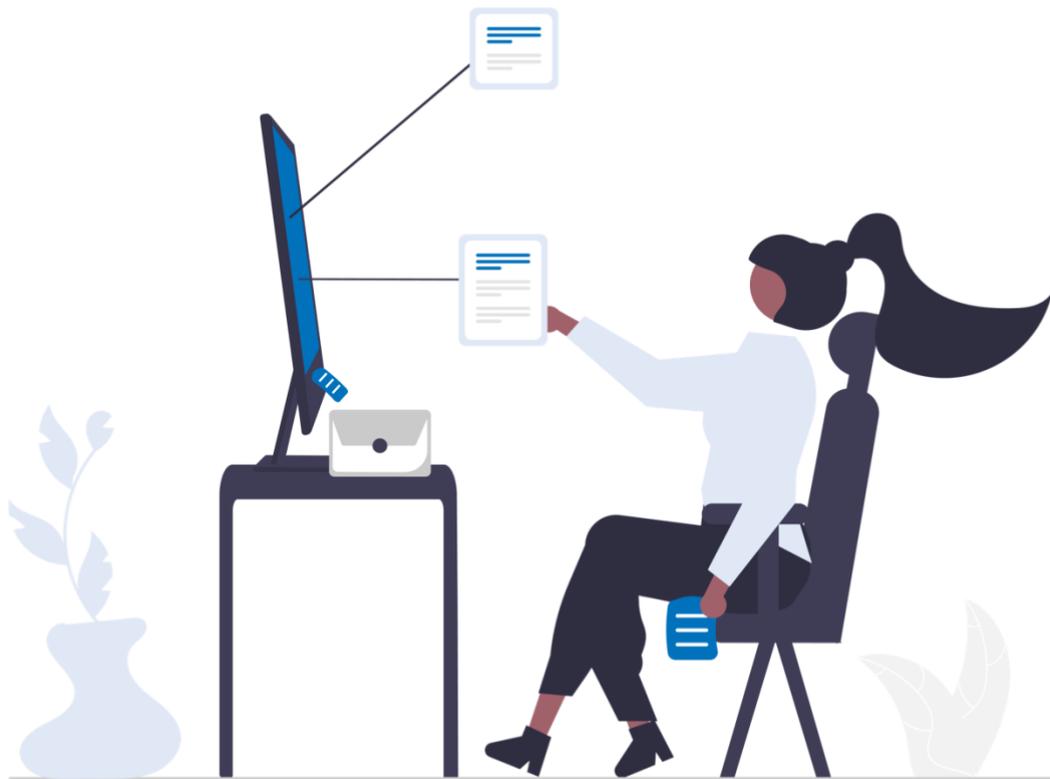
**Bestehende Standards zur Barrierefreiheit (z. B. WCAG, BITV) greifen für diese Zielgruppe nur eingeschränkt**, da sie sich primär an körperlich-sensorische Einschränkungen richten.

**Viele Menschen mit Lernbehinderung verfügen über digitale Kompetenzen**, die jedoch situativ stark variieren – je nach Anwendung, Umgebung, Unterstützungsstruktur und Selbstvertrauen.

**Usability-Tests mit dieser Zielgruppe sind möglich**, aber nur dann aussagekräftig, wenn sie methodisch angepasst werden. Klassische Formate müssen z. B. durch kürzere Einheiten, Leichte Sprache und individuelle Betreuung ergänzt werden.

**Das digitale Nutzungsverhalten ist vielfältig** und erfordert flexible Modelle statt fester Kategorien.

Diese zentralen Erkenntnisse bilden die Grundlage für die folgenden Kapitel. Dort wird beschrieben, wie sie im Projekt erarbeitet wurden, welche Erfahrungen und Beobachtungen sie untermauern und wie daraus konkrete Anknüpfungspunkte für Praxis, Politik und Forschung entstanden sind.



# 3.

## Ausgangslage und Zielsetzung: Die Idee hinter dem Projekt

Die Digitalisierung verändert alle Lebensbereiche: vom Zugang zu Informationen über Kommunikation, Behördenkontakte und berufliche Teilhabe bis zu Bildung, Gesundheit und Freizeit. Digitale Angebote sind heute fester Bestandteil gesellschaftlicher Infrastruktur. Damit wird digitale Teilhabe zu einer grundlegenden Voraussetzung für gesellschaftliche Teilhabe insgesamt.

Doch nicht alle profitieren gleichermaßen von dieser Entwicklung. Für viele Menschen mit geistiger Behinderung oder Lernbehinderung ist der digitale Raum nicht oder nur eingeschränkt nutzbar. Die Barrieren sind dabei vielfältig – sie betreffen Sprache, Struktur, Bedienung und das notwendige Verständnis digitaler Abläufe.

Viele Webseiten und Apps sind komplex aufgebaut, verwenden Fachsprache, enthalten verschachtelte Menüs oder setzen ein hohes Maß an Abstraktionsvermögen voraus. Diese Anforderungen überfordern viele Nutzer:innen der Zielgruppe – insbesondere dann, wenn sie ohne Unterstützung auf digitale Angebote zugreifen möchten. Nicht selten scheitert der Zugang bereits an Navigation, Formularen oder komplizierten Anmeldeprozessen, sodass viele gar nicht erst die Möglichkeit haben, sich mit den eigentlichen Inhalten auseinanderzusetzen.

### Barrierefreiheit in der Gesetzgebung und Praxis

Bestehende Regelungen zur digitalen Barrierefreiheit greifen nur in Teilen. Zentrale gesetzliche Rahmenbedingungen erkennen die Zielgruppe Menschen mit Lern- oder geistiger Behinderung grundsätzlich, aber nicht ausreichend, an:

- **Die UN-Behindertenrechtskonvention (UN-BRK)** verpflichtet dazu, Menschen mit Behinderungen den gleichberechtigten Zugang zu Information und Kommunikation zu ermöglichen – einschließlich des Zugangs zu digitalen Medien.
- **Das Behindertengleichstellungsgesetz (BGG)** konkretisiert diese Verpflichtung für Deutschland, bleibt jedoch bei den Vorgaben zur Umsetzung der Zugänglichkeit für Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen vage.
- **Die Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung (BITV 2.0)** verweist in § 4 ausdrücklich auf die Bereitstellung von Inhalten in Leichter Sprache – allerdings nur für ausgewählte Bereiche, etwa zentrale Informationen auf Internetauftritten öffentlicher Stellen. Konkrete Anforderungen zur strukturellen Verständlichkeit digitaler Inhalte, zur Gestaltung einer barrierefreien Navigation oder Aufbau fehlen weiterhin. Dabei hat der Gesetzgeber die Navigation bereits als potenzielle Barriere für Menschen mit geistiger Behinderung erkannt, verlangt er doch die gesamte Navigationsstruktur der Seite in Leichter Sprache zu beschreiben.
- **Das Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG)** verpflichtet auch Anbieter aus der Privatwirtschaft zu digitaler Barrierefreiheit. Es bezieht sich allerdings ebenfalls in

erster Linie auf sensorische und technische Aspekte, z.B. visuelle Lesbarkeit, Kontraste oder technische Kompatibilität. Kognitive Barrierefreiheit, also die Frage, ob ein Angebot inhaltlich und strukturell verständlich ist, bleibt auch hier weitgehend ungeregt.

Gleichzeitig zeigt die Praxis: Es gibt bislang kaum etablierte Standards oder Methoden, wie digitale Inhalte und Oberflächen so entwickelt werden können, dass Menschen mit Lernbehinderung sie eigenständig nutzen können. Viele digitale Angebote werden für diese Zielgruppe höchstens vereinfacht, aber nicht wirklich nutzerzentriert gestaltet – mit der Folge, dass Unsicherheiten, Frustration oder vollständiger Ausschluss entstehen.

## Zielsetzung des Projekts #LeichtOnline

Vor diesem Hintergrund haben wir das Projekt #LeichtOnline ins Leben gerufen. Unser Ziel ist es, die Perspektiven von Menschen mit geistiger Behinderung oder Lernbehinderung systematisch in die Entwicklung digitaler Angebote einzubeziehen, bestehende Hürden zu identifizieren und praxisnahe Lösungsansätze zu entwickeln – insbesondere im Hinblick auf Orientierung, Navigation und verständliche digitale Strukturen. Im Fokus stehen dabei nicht nur technische, sondern auch strukturelle Barrieren. Gerade dieser Aspekt findet in den bestehenden Regelwerken bislang wenig Beachtung, unter anderem deshalb, weil Kenntnisse über die spezifischen Hürden dieser Personengruppe noch fehlen.



# 4.

## Die Zielgruppe: Menschen und ihre digitalen Wege

Die Zielgruppe des Projekts #LeichtOnline sind Menschen mit geistiger Behinderung oder Lernbehinderung – eine sehr vielfältige Gruppe mit unterschiedlichen Fähigkeiten, Erfahrungen und Unterstützungsbedarfen. Manche bewegen sich sicher im Internet, schreiben Nachrichten oder nutzen Apps im Alltag. Andere stehen erst am Anfang und benötigen umfassende Unterstützung, um digitale Geräte bedienen und Inhalte verstehen zu können.

Für die digitale Teilhabe bedeutet das: Pauschale Lösungen greifen zu kurz. Unterschiede in Wahrnehmung, Sprachverständnis, Motorik oder im Zugang zu Technik wirken sich direkt auf die Nutzbarkeit digitaler Angebote aus. Dabei geht es weniger darum, für jede einzelne Person eine passgenaue Lösung zu entwickeln, was praktisch kaum möglich ist. Wichtiger ist es, die größten und häufigsten Hürden zu identifizieren und diese gezielt abzubauen. Auf diese Weise kann eine größtmögliche Zugänglichkeit erreicht werden. Maßnahmen wie die Verwendung von Leichter Sprache, der Einsatz von visuellen Hilfen oder auch die Möglichkeit persönlicher Unterstützung tragen dazu bei, dass digitale Angebote für viele unterschiedliche Nutzer:innen verständlich und nutzbar werden.

Die Heterogenität der Zielgruppe ist zugleich Herausforderung und Chance: Menschen mit Lernbehinderung werden in der Gestaltung digitaler Angebote bislang nur selten berücksichtigt. Ein Grund dafür ist, dass noch wenig darüber bekannt ist, wie sie das Internet tatsächlich nutzen und auf welche Hürden sie dabei stoßen. Dabei handelt es sich um eine gesellschaftlich relevante Gruppe, deren Perspektive für die Entwicklung inklusiver digitaler Strukturen unverzichtbar ist: Wer digitale Angebote so gestaltet, dass sie auch für diese Nutzer:innen zugänglich sind, schafft zugleich Verbesserungen für viele weitere Gruppen – darunter rund sechs Millionen Erwachsene mit geringen Lese- und Schreibkompetenzen (vgl. Leo Studie 2018 – Leben mit geringer Literalität), über zehn Millionen Menschen mit Deutsch als Zweitsprache (vgl. Destatis) sowie ältere Menschen, die von klarer Sprache und einfacher Bedienbarkeit profitieren. Die genaue Analyse der Unterschiede innerhalb der Gruppe von Menschen mit Lernbehinderung – von individuellen Kompetenzen bis zu äußeren Einflussfaktoren – war deshalb ein wesentlicher Bestandteil von #LeichtOnline und wird in [Kapitel 8 \(„Ergebnisse des Projekts: Kleine Schritte – große Wirkung“\)](#) ausführlich dargestellt.



# 5.

## Vorgehen und Methoden:

### Unser Weg – Schritt für Schritt

Unser Ziel war es, digitale Barrieren systematisch sichtbar zu machen und gemeinsam mit der Zielgruppe praxisnahe Lösungen zu entwickeln. Dabei haben wir Menschen mit geistiger Behinderung und Lernbehinderung als Expert:innen ihrer eigenen digitalen Lebenswelt verstanden.

#### 5.1. Usability-Tests mit der Zielgruppe

Digitale Barrierefreiheit ist kein abstrakter Standard, sondern muss sich am tatsächlichen Nutzungserleben der Menschen messen lassen. Besonders für Menschen mit geistiger Behinderung oder Lernbehinderung ist entscheidend: Was als „anwendbar“ gilt, kann nur durch ihre eigene Perspektive beurteilt werden. Viele Hürden sind weder technisch noch optisch offensichtlich, sondern betreffen Verständlichkeit, Struktur und Interaktion. Im Projekt #LeichtOnline haben wir deshalb umfangreiche Usability-Tests mit der Zielgruppe durchgeführt. Die Ergebnisse machen deutlich, wo in der Praxis Unsicherheiten entstehen, wie die Navigation durch die Seite optimiert und welche Elemente besonders zugänglich oder erklärungsbedürftig sind. Die so gewonnenen Erkenntnisse können in Form allgemeiner Gestaltungsprinzipien und Best-Practice-Empfehlungen Webdesigner:innen bei der Planung und Gestaltung von barrierefreien Webangeboten unterstützen – unabhängig davon, ob sie selbst Kontakt oder Erfahrungen mit Menschen mit Behinderung haben.

Unsere Tests haben gezeigt: Barrierefreiheit wirkt am besten, wenn sie von Beginn an eingeplant wird. Muss sie dagegen nachträglich ergänzt werden, erfordert das oft großen Aufwand und führt nicht immer zu überzeugenden Ergebnissen. Wie beim Bau eines Hauses ist auch bei digitalen Angeboten die nachträgliche Herstellung von Barrierefreiheit aufwendiger, teurer und kann unerwünschte Auswirkungen auf das ursprünglich Geplante haben. Werden die Anforderungen hingegen frühzeitig berücksichtigt, lassen sie sich von Anfang an in die Konzeption eines Webangebots einplanen und später gezielt durch Usability-Tests überprüfen und vertiefen.

Barrierefreiheit ist somit nicht nur Voraussetzung für Zugänglichkeit, sondern trägt zugleich entscheidend zu einer besseren Benutzerfreundlichkeit bei: Was für Menschen mit geistiger Behinderung oder Lernbehinderung verständlicher und leichter nutzbar wird, vereinfacht die Bedienung auch für alle anderen Nutzer:innen.

#### 5.2. Überblick über die Teilnehmer:innen und Testsettings

Insgesamt wurden im Projektverlauf 107 Testsettings durchgeführt – verteilt auf unterschiedliche Phasen (siehe [Kapitel 5.3: „Anpassung nutzerzentrierter Methoden“](#)),

Aufgaben und Materialien. An diesen Tests nahmen 55 verschiedene Personen teil, von denen einige mehrfach beteiligt waren.

## Die Teilnehmer:innen: Zugang und Auswahl

Für die Suche nach Teilnehmer:innen haben wir bewusst nur wenige Bedingungen festgelegt, um möglichst viele Menschen zu erreichen. Die Voraussetzungen waren:

- Die Personen sollten zumindest einfache Wörter lesen können, da dies notwendig ist, um eine Internetseite selbstständig zu nutzen und ihre Navigation im Test auch prüfen zu können.
- Die Personen sollten bereits erste Erfahrungen mit digitalen Geräten wie Smartphone, Tablet oder PC haben. Nur so lassen sich Rückmeldungen geben, die über eine reine Ersterfahrung hinausgehen.

Diese Kriterien waren bewusst niedrigschwellig, führten aber dennoch zu Einschränkungen: Viele Menschen mit geistiger Behinderung oder Lernbehinderung können kaum oder gar nicht lesen. Zudem hatten sie insgesamt später Zugang zu digitalen Endgeräten und Internet als der gesamtgesellschaftliche Durchschnitt. Gründe dafür waren zum einen die hohen Kosten für Endgeräte, zum anderen ein mangelndes Zutrauen durch Angehörige und Betreuer:innen. Beide Faktoren beginnen sich erst in den letzten Jahren zu verändern – durch sinkende Kosten für Geräte und Anschlüsse sowie durch eine zunehmend unterstützende Haltung im sozialen Umfeld.

Der Teilnahmeaufruf wurde in Leichter Sprache erstellt (siehe Anhang) und über verschiedene Wege verbreitet. Dazu zählten die Website, die Social-Media-Kanäle und das Vereinsmagazin MOIN! der Lebenshilfe Hamburg. Parallel wurden innerhalb der Organisation alle Betreuer:innen sowie Mitglieder von Freizeitgruppen informiert. Zusätzlich wurde der Aufruf als Mailing verschickt, insbesondere an Träger der Eingliederungshilfe und an Inklusionsprojekte im Raum Hamburg.

## Herausforderungen bei der Rekrutierung

Die Gewinnung geeigneter Teilnehmer:innen erwies sich als anspruchsvoll. Dafür lassen sich mehrere Gründe nennen:

- **Zugang über Dritte:** Der Kontakt erfolgt meist über Einrichtungen, Organisationen oder Unterstützer:innen. Ob Informationen die Zielgruppe erreichen, hängt daher stark von der Weiterleitung ab.
- **Geringe Erfahrung mit Beteiligungsverfahren:** Menschen mit geistiger Behinderung oder Lernbehinderung werden erst seit wenigen Jahren als Meinungsgeber:innen in Forschung oder Projekte eingebunden. Entsprechend fehlt oft die Erfahrung mit solchen Formaten – teils bestehen sogar schlechte Erfahrungen mit „Testsituationen“ wie Schultests oder Diagnoseverfahren.
- **Komplexität des Themas:** Barrierefreiheit im Internet ist für Fachleute ein vertrautes und wichtiges Thema. Für viele Menschen, die von den Barrieren betroffen sind, gilt das jedoch nicht. Im Gegenteil: Wer im Alltag immer wieder die Erfahrung macht, im digitalen Raum zu scheitern, führt dies häufig nicht auf Barrieren des Angebots zurück, sondern auf vermeintlich fehlende eigene

Fähigkeiten. Die Konzepte „Barrierefreiheit“ und „Usability-Tests“ sind also auch bei Verwendung von Leichter Sprache neu und erklärungsbedürftig.

Als besonders wirksam erwies sich die persönliche Ansprache im Umfeld der Lebenshilfe Hamburg. Hier konnten Inhalte individuell erklärt und mögliche Unsicherheiten direkt aufgegriffen werden.

## Zusammensetzung der Testpersonen

Ziel der Testreihe war es, eine möglichst breite Perspektive auf die entwickelten digitalen Prototypen und Testobjekte zu gewinnen. Die Zusammensetzung der Gruppe war daher bewusst heterogen: Es wurden Personen unterschiedlichen Alters, Geschlechts und Unterstützungsbedarfs einbezogen.

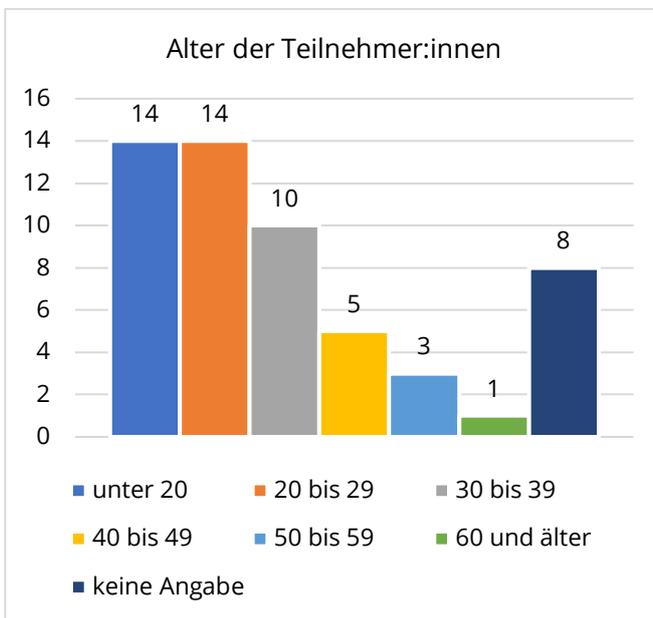


Abbildung 2 Alter der Teilnehmer:innen

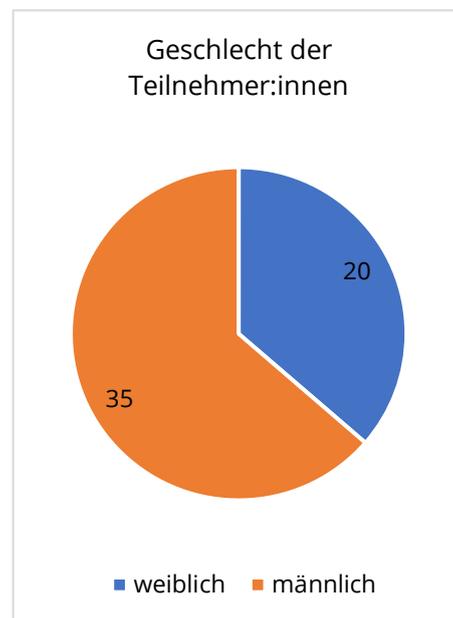


Abbildung 1 Geschlecht der Teilnehmer:innen

Auffällig war, dass mehr Männer als Frauen an den Tests teilnahmen und die Gruppe insgesamt eher jung war. Trotz gezielter Bemühungen gelang es nur eingeschränkt, mehr Frauen einzubeziehen. Gründe für die Altersverteilung lassen sich nicht eindeutig benennen; denkbar ist jedoch, dass digitale Themen für jüngere Menschen attraktiver erscheinen und ihnen leichter zugänglich sind.

Eine Kategorisierung nach medizinischen oder diagnostischen Kriterien (z. B. Pflegegrad, Art der Beeinträchtigung) wurde bewusst vermieden – sowohl um sensible Daten nicht abzufragen als auch, weil die bisherigen Erfahrungen zeigten: Die digitale Nutzungskompetenz wird durch ein komplexes Zusammenspiel vieler individueller, sozialer und technischer Faktoren bestimmt. Einzelne Merkmale wie eine Diagnose liefern dafür nur begrenzt Hinweise.

Gleichzeitig ist es wichtig, die Eigenschaften der teilnehmenden Personen zu skizzieren, da sie entscheidend dazu beitragen, welche Barrieren sichtbar wurden und welche Lösungsansätze entwickelt werden konnten (siehe [Kapitel 8.3: „Personas als Zugang zur Zielgruppe“](#)).

## Anordnung der Testsettings

Die Vielfalt der Teilnehmer:innen erlaubte es, unterschiedliche Nutzungserfahrungen, Verständnishürden und digitale Kompetenzen zu erfassen. Ergänzend bot die Mehrfachteilnahme einzelner Personen die Möglichkeit, sich vertiefend mit bestimmten Inhalten auseinanderzusetzen: Überarbeitete Elemente – etwa Menüleisten oder Formulare – konnten so in einer späteren Testphase erneut von denselben Personen bewertet werden. Dadurch war es möglich, direkte Rückmeldungen zu den vorgenommenen Veränderungen zu erhalten und deren Wirksamkeit gezielt zu überprüfen. Diese Rückbezüge waren besonders wertvoll, da sie eine Einschätzung der tatsächlichen Verbesserungen aus Sicht der Zielgruppe erlaubten. Die Mischung aus einmaliger und mehrfacher Teilnahme war nötig, um sowohl frische Perspektiven als auch vertiefte Einschätzungen berücksichtigen zu können.

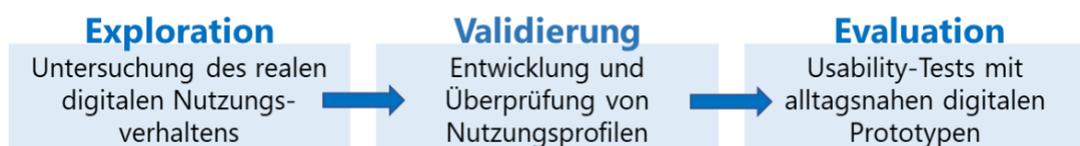
Die Mehrfachteilnehmer:innen waren Personen, die zum einen regelmäßig zur Verfügung standen und zum anderen ein starkes Interesse an den Tests zeigten. So konnten Veränderungen konsistent aus Sicht derselben Personen beurteilt werden, ohne die notwendige Vielfalt der gesamten Testreihe einzuschränken.

Diese methodische Kombination aus vielen verschiedenen Perspektiven sowie wiederholten Tests mit ausgewählten Personen stellte sicher, dass digitale Barrieren nicht nur identifiziert, sondern auch im Entwicklungsprozess konsequent adressiert und überprüft werden konnten.

## 5.3. Anpassung nutzerzentrierter Methoden

Es war uns ein wichtiges Anliegen, etablierte nutzerzentrierte Methoden wie qualitative Befragungen und Usability-Tests so anzupassen, dass sie auch mit Personen mit geistiger Behinderung oder Lernbehinderung umsetzbar sind – und es so zu ermöglichen, diese Zielgruppe künftig intensiver in Usability-Tests einzubeziehen.

Die methodische Vorgehensweise war mehrstufig aufgebaut:



## Stufe 1: Exploration – Digitale Nutzung verstehen

Im ersten Schritt wurden Menschen mit geistiger Behinderung oder Lernbehinderung zu ihren digitalen Routinen befragt. Ziel war es, ein realistisches Bild über genutzte Geräte, Kompetenzen, Nutzungshäufigkeit und typische Anwendungsszenarien zu erhalten.

Die Gespräche wurden bewusst als persönliche Einzeltermine in ruhiger Umgebung und möglichst ohne störende äußere Einflüsse durchgeführt. Damit sollte eine vertrauensvolle Atmosphäre geschaffen werden, die den Teilnehmer:innen eine offene Beteiligung erleichtert und ggf. bestehende Ängste abbaut. Digitale Formate wie Videokonferenzen wurden bewusst vermieden, um keine zusätzlichen Hürden entstehen zu lassen. Bei Bedarf wurde auch angeboten, die Gespräche direkt in Wohneinrichtungen oder vertrauten Umgebungen durchzuführen.

Ziel war es, nicht nur über digitale Nutzung zu sprechen, sondern konkrete Interaktionen mit Geräten, Apps und Webseiten zu beobachten. Darum wurden ergänzend zur Befragung kleine alltagsnahe Aufgaben gestellt, z.B. das Planen einer Route, das Suchen von Informationen oder das Aufrufen bestimmter Inhalte im Internet. Die Aufgaben orientierten sich jeweils an dem, was die Teilnehmer:innen zuvor über ihre eigene Nutzung berichtet hatten. Dadurch konnten möglichst realitätsnahe Szenarien geschaffen werden, die für die jeweilige Person nachvollziehbar und bedeutsam waren. Das Vorgehen half, typische Vorgehensweisen, Hürden, Missverständnisse oder individuelle Lösungsstrategien unmittelbar nachzuvollziehen.

Die Erkenntnisse aus dieser ersten Erhebungsstufe bildeten die Grundlage für die Entwicklung erster Personas und digitaler Nutzungstypen. Sie gaben zudem wichtige Impulse für die weitere methodische Planung – insbesondere für die systematische Erhebung von Nutzungsmustern und für die spätere Entwicklung der Prototypen.

## Stufe 2: Validierung – Nutzungstypen systematisieren

Auf Grundlage der vorangegangenen Nutzerbefragungen wurden zunächst die typischen digitalen Tätigkeiten identifiziert, die Menschen mit geistiger Behinderung oder Lernbehinderung im Alltag tatsächlich ausüben – darunter Nachrichten schreiben, Informationen recherchieren, Musik oder Videos streamen, Online-Shopping und Routenplanung.

Für jede dieser Tätigkeiten wurde analysiert, welche kognitiven, motorischen oder kommunikativen Anforderungen sie mit sich bringt, u.a. das Lesen und Verstehen von Text, das Navigieren durch Menüs, die Bedienung von Formularfeldern oder die Interpretation von Symbolen. Gleichzeitig wurde geprüft, welche Fähigkeiten und Voraussetzungen die befragten Personen jeweils mitbrachten.

Aus dieser Gegenüberstellung entstand ein dreistufiges Nutzungsprofil, das Personen grob in drei Kategorien einteilte – je nachdem, wie selbstständig sie alltägliche digitale Aufgaben bewältigen konnten. Ziel war es, das heterogene Nutzungsspektrum der Zielgruppe übersichtlich zu strukturieren, um daraus Orientierung für die Gestaltung digitaler Angebote abzuleiten.

Gruppe A	Gruppe B	Gruppe C
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nutzt digitale Angebote für Unterhaltung (z. B. Spiele)</li> <li>▪ Nutzt regelmäßig Sprachassistenten</li> <li>▪ Kommuniziert über Messengerdienste</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Konsumiert Social Media (passiv, keine eigenen Beiträge)</li> <li>▪ Informiert sich online über einfache Interessensgebiete (z. B. Sport)</li> <li>▪ Nutzt digitale Angebote des öffentlichen Nahverkehrs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verfasst eigene Social-Media-Beiträge</li> <li>▪ Installiert Apps eigenständig</li> <li>▪ Registriert sich eigenständig auf Plattformen</li> <li>▪ Recherchiert alltagsrelevante, komplexe Themen (z. B. Arztsuche)</li> <li>▪ Nutzt Onlineshopping</li> <li>▪ Nutzt Onlinebanking</li> </ul>

Die drei Gruppen sind dabei als aufeinander aufbauende Stufen angelegt:

- **Gruppe A** bewältigt grundlegende digitale Tätigkeiten (z. B. einfache Spiele, Messenger).
- **Gruppe B** umfasst zusätzlich die Kompetenzen zur gezielten Informationssuche oder Nutzung öffentlicher Angebote.
- **Gruppe C** schließt die Fähigkeiten von A und B ein und ergänzt sie um komplexere Aufgaben wie das Installieren von Apps oder die Recherche anspruchsvoller Themen.

Das Modell bildet somit eine Steigerung ab: Mit jeder Stufe kommen neue Tätigkeiten hinzu, während die vorherigen erhalten bleiben.

Zur Überprüfung und Weiterentwicklung dieses Profils wurden Einzelinterviews und Fokusgruppengespräche durchgeführt. Die Gespräche folgten einem aufgabenbasierten Ansatz: Die Teilnehmer:innen bearbeiteten digitale Aufgaben auf bestehenden Internetseiten – etwa eine Verbindung im öffentlichen Nahverkehr recherchieren oder eine Information auf einer Verwaltungsseite suchen – während sie parallel dazu befragt wurden. Das Vorgehen ähnelte bereits den späteren Usability-Tests, wurde jedoch mit bestehenden Angeboten und nicht mit Prototypen durchgeführt.

Die Kombination aus Befragung und Beobachtung ermöglichte es, bestehende Barrieren präzise zu identifizieren, z. B. unklare Navigation, überfordernde Informationsdichte, unverständliche Icons oder fehlende Rückmeldungen bei Eingaben. Da es bislang kaum empirisch fundierte Erkenntnisse darüber gab, welche konkreten

Hürden Menschen mit Lernbehinderungen bei der Nutzung digitaler Angebote tatsächlich erleben, wurde dieser methodische Zwischenschritt bewusst in das Vorgehen integriert. Ziel war es, eine fundierte Basis für konkrete Lösungsideen zu entwickeln, die in der nächsten Stufe – den Usability-Tests mit Prototypen – gezielt überprüft werden konnten.

## Grenzen der Nutzerprofile – und Wechsel zur Spiderweb-Darstellung

Im Verlauf der Validierung wurde deutlich, dass sich das entwickelte dreistufige Raster in der Praxis als zu grob erwies. Viele Teilnehmer:innen ließen sich nicht eindeutig einer der drei Kategorien zuordnen – etwa, weil sie in einem Bereich sehr selbstständig agierten (z. B. Sprachnachrichten versenden), in anderen aber auf Unterstützung angewiesen waren (z. B. bei Passworteingaben oder bei der Orientierung auf Webseiten). Viele Personen zeigten ein differenziertes Nutzungsverhalten, das sich nicht eindeutig in die vorgesehenen Kategorien einordnen ließ.

Diese Beobachtungen führten zur Überarbeitung des Modells: Statt einer starren Einteilung in drei Nutzergruppen wurde ein offenes, mehrdimensionales Modell entwickelt, das die individuellen Voraussetzungen und Nutzungskompetenzen differenzierter abbildet (siehe [Kapitel 8.1: „Menschen mit Lernbehinderung: Eine heterogene Zielgruppe“](#)). In einer sogenannten Spiderweb-Darstellung – einem Netzdiagramm, in dem mehrere Merkmale gleichzeitig auf verschiedenen Achsen dargestellt werden – wurden zentrale Einflussfaktoren auf das digitale Nutzungsverhalten jeweils auf einer eigenen Achse abgebildet:

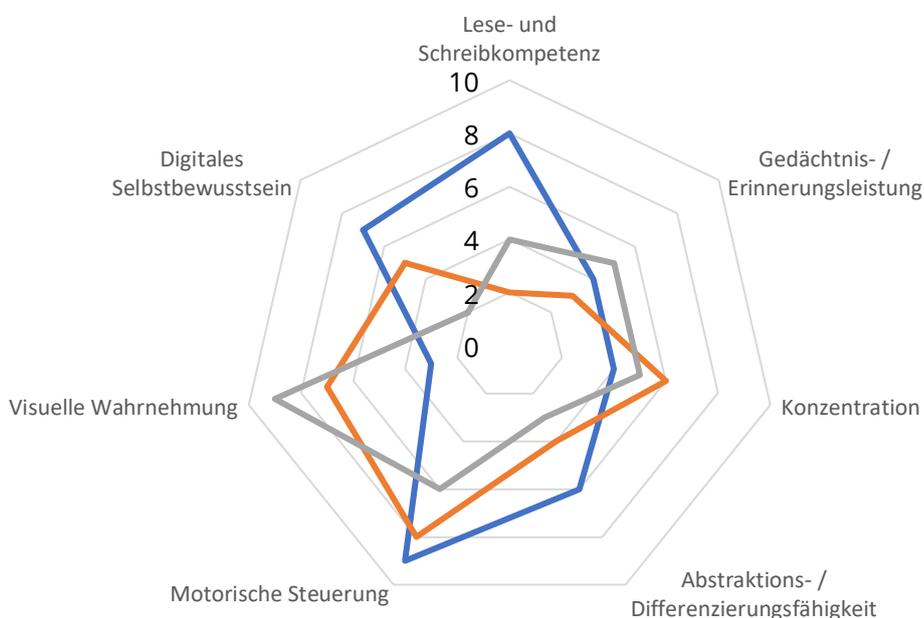


Abbildung 3: Beispielhafte Spiderweb-Darstellung der individuellen Voraussetzungen und Einflussfaktoren für das digitale Nutzungsverhalten von drei verschiedenen Personen.

Je nach Person ergibt sich ein individuelles „Profilbild“ im Spiderweb, das deutlich besser sichtbar macht, wo digitale Stärken liegen, wo konkrete Hürden bestehen und wo gezielte Unterstützung ansetzen kann. Dadurch lassen sich sehr unterschiedliche Profile abbilden, ohne die Vielfalt der Zielgruppe auf grobe Kategorien zu reduzieren. Zugleich ermöglicht die Darstellung, individuelle Bedarfe transparent zu machen und Vergleiche zwischen verschiedenen Personen herzustellen. Das Modell erwies sich damit als realitätsnäher, flexibler und anschlussfähiger für die Entwicklung digitaler Angebote als das ursprüngliche dreistufige Raster.

### Stufe 3: Evaluation – Lösungen mit der Zielgruppe testen

#### Pretest der Usability-Methodik

Bevor die eigentlichen Usability-Tests durchgeführt wurden, wurde ein Pretest entwickelt und umgesetzt, um zu prüfen, inwiefern klassische Testformate an die besonderen Bedarfe der Zielgruppe angepasst werden müssen. Viele etablierte Usability-Methoden – etwa das laute Denken während der Bearbeitung (Think-Aloud), komplexe Testbögen oder standardisierte Aufgaben – setzen sprachliche, kognitive und mediale Kompetenzen voraus, die bei Menschen mit geistiger Behinderung oder Lernbehinderung nicht immer in ausreichendem Maß vorhanden sind.

Der Pretest wurde mit einer kleinen Testgruppe durchgeführt: Zwei Personen mit unterschiedlichen Stärken und Unterstützungsbedarfen nahmen teil. Ziel war es, mögliche Überforderungen zu erkennen und geeignete methodische Varianten zu identifizieren. Im Fokus standen dabei folgende Aspekte:

- **Vorbereitende Kommunikation:**  
Die Teilnehmer:innen wurden in verständlicher Sprache darüber informiert, was sie im Test erwartet, wie der Ablauf gestaltet ist und warum ihre Teilnahme wichtig ist. Es wurde bewusst betont, dass es im Test nicht um richtig oder falsch geht, sondern darum, Hinweise auf Verständlichkeit, Barrieren und Verbesserungsmöglichkeiten zu erhalten. Diese Haltung trug wesentlich dazu bei, Unsicherheiten abzubauen und eine offene Teilnahme zu fördern.
- **Verständlichkeit von Aufgabenstellungen in Leichter Sprache:**  
Es wurde überprüft, welche Formulierungen die Teilnehmer:innen wirklich verstehen – insbesondere bei Handlungsanweisungen, technischen Begriffen und Antwortoptionen.
- **Belastbarkeit und Konzentrationsspanne bei längeren Tests:**  
Die Tests sollten einerseits ausreichend tiefgehende Erkenntnisse liefern, andererseits die Teilnehmer:innen nicht überfordern. Der Pretest half, die optimale Länge und Pausenstruktur zu ermitteln. Als ideal erwies sich eine Gesamtdauer von maximal 60 Minuten mit klarer Gliederung. Pausen wurden nicht fest eingeplant, sondern bei Anzeichen von nachlassender Konzentration flexibel angeboten.
- **Praktikabilität der „Think-Aloud“-Methode:**  
Die Think-Aloud-Methode – bei der Testpersonen aufgefordert werden, während der Bearbeitung einer Aufgabe laut auszusprechen, was sie denken oder tun – ist in klassischen Usability-Tests weit verbreitet. Im Pretest zeigte sich jedoch, dass diese Methode für Menschen mit eingeschränkter verbaler Ausdrucksfähigkeit nur bedingt

geeignet ist. Vielen Teilnehmer:innen fiel es schwer, ihre Gedanken oder Schwierigkeiten während der Nutzung aktiv zu verbalisieren. Auch die bewusste Reflexion über eigenes Verhalten – etwa über das, was irritiert, überfordert oder unklar ist – stellte für viele eine große Hürde dar. Stattdessen erwies es sich als zielführender, das konkrete Handeln der Teilnehmer:innen systematisch zu beobachten. Dabei wurde insbesondere darauf geachtet:

- welche Wege sie zur Lösung einer Aufgabe wählten,
- an welchen Stellen sie zögerten oder wiederholt zurückgingen,
- wo sie scheiterten oder alternative Lösungsstrategien entwickelten.

Zusätzlich wurden gezielte Verständnisfragen eingesetzt, um Einschätzungen zur Nutzung nachvollziehen zu können – etwa: „Was denkst du, passiert, wenn du hier klickst?“ oder „Was hast du dir dabei gedacht?“ Nonverbale Hinweise wie sichtbare Anzeichen von Frustration, Überforderung oder Unsicherheit wurden ebenfalls systematisch protokolliert und in die Auswertung einbezogen.

#### ▪ **Rahmenbedingungen für eine sichere Testsituation:**

Der Pretest zeigte deutlich, wie wichtig ein klar strukturierter und reizreduzierter Rahmen für die Durchführung der Usability-Tests ist. Eine ruhige Umgebung ohne Ablenkung unterstützte die Teilnehmer:innen dabei, sich besser zu konzentrieren. Auch eine vorhersehbare zeitliche Struktur trug zur Sicherheit bei, z.B. durch transparente Abläufe, klar benannte Phasen und die Möglichkeit, jederzeit Pausen einzulegen.

Ebenso sollte der Zeitpunkt der Tests bewusst gewählt werden: Nach einem langen Arbeitstag fällt es vielen Menschen schwer, sich zu konzentrieren. Tests sollten daher möglichst zu Tageszeiten stattfinden, an denen die Belastung geringer und ausreichend Energie für die Teilnahme vorhanden ist. Lässt sich dies organisatorisch nicht berücksichtigen, sollte dieser Faktor bei der Auswertung der Ergebnisse berücksichtigt werden.

## Usability-Tests mit Prototypen

Für die dritte Projektphase wurden gezielt Prototypen erstellt, also vereinfachte, noch nicht vollständige Entwürfe von Webseiten. Sie enthielten die zentralen Elemente, die im Projektverlauf als besonders relevant identifiziert worden waren. Ziel war es, digitale Komponenten unter realitätsnahen Bedingungen gemeinsam mit der Zielgruppe zu testen und konkrete Rückmeldungen zur Nutzbarkeit, Verständlichkeit und Bedienbarkeit zu erhalten.

Die Prototypen wurden so konzipiert, dass sie überschaubar, klar strukturiert und technisch einfach bedienbar waren – gleichzeitig mussten sie gezielt jene Funktionen und Inhalte aufweisen, die in den vorangegangenen Projektphasen als besonders schwer zugänglich identifiziert worden waren, wie:

- Navigationselemente (Menüs, Verlinkungen, Zurück-Buttons),
- Formulare (z. B. einfache Eingabemasken oder Auswahlfelder),
- Buttons mit klaren Funktionszuweisungen,
- Schaltflächen zur Umschaltung in Leichte Sprache
- sowie visuelle Hinweise zur Orientierung auf der Seite.

Die Inhalte der Prototypen wurden bewusst alltagsnah und praxisrelevant gewählt, z. B. das Suchen nach einer Veranstaltung, das Eingeben persönlicher Daten oder das Navigieren auf einer Informationsseite. So konnten nicht nur technisches Vorgehen, sondern auch kognitive Prozesse der Informationsverarbeitung untersucht werden.



Abbildung 4: Screenshot der leichten Startseite des Prototyps.

Die Usability-Tests wurden in mehreren Iterationseinheiten mit jeweils 6 - 8 Teilnehmer:innen durchgeführt. Dabei handelte es sich um aufeinanderfolgende Testdurchläufe, in denen die Ergebnisse jeweils in die nächste Version der Prototypen einfließen und anschließend erneut überprüft wurden. Die Gruppengröße wurde bewusst gewählt: In der Usability-Forschung gilt es als etabliert, dass bereits mit wenigen Personen ein Großteil der zentralen Usability-Probleme identifiziert werden kann (vgl. Nielsen 2000). Auch im Projekt #LeichtOnline zeigte sich, dass sich viele Rückmeldungen und Barrieren wiederholten. In den späteren Testdurchläufen wurden bestehende Erkenntnisse hauptsächlich bestätigt oder um kleinere Beobachtungen ergänzt. Dadurch konnte auf eine größere Zahl von Teilnehmer:innen verzichtet werden, ohne an Aussagekraft zu verlieren.

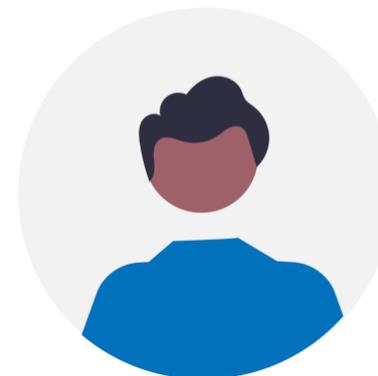
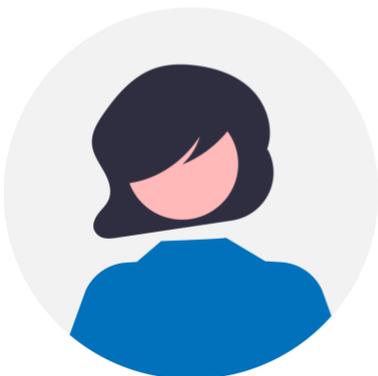
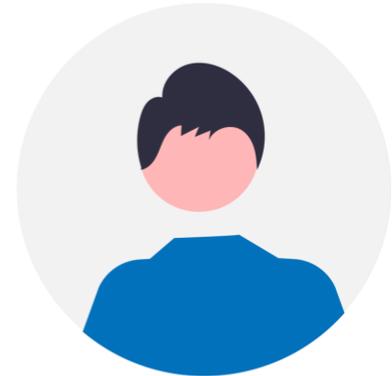
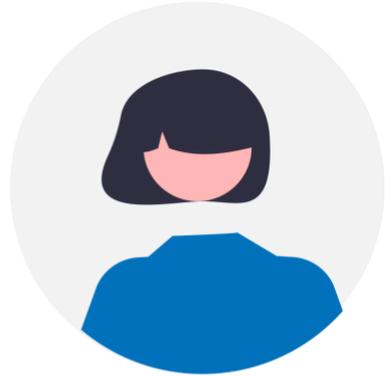
Um die Privatsphäre der Prüfpersonen zu schützen, wurden die Tests grundsätzlich auf bereitgestellten Geräten durchgeführt. Wenn im Test persönliche Daten eingegeben werden mussten, konnten die Prüfpersonen frei entscheiden, ob sie Fantasiedaten verwenden wollten. Wurden in Ausnahmefällen echte Daten genutzt, wurden diese unmittelbar nach Abschluss des Tests im Beisein der Prüfperson gelöscht.

## Iterative Weiterentwicklung: Testen – Anpassen – Testen

Die Rückmeldungen der Teilnehmer:innen wurden nach jedem Durchlauf systematisch ausgewertet. Auf dieser Grundlage wurden die Prototypen gezielt überarbeitet – etwa durch vereinfachte Beschriftungen, verbesserte Navigationselemente oder klarere visuelle Gestaltung. Die überarbeiteten Versionen wurden anschließend in einer nächsten Testgruppe erneut eingesetzt – teils mit neuen, teils mit bereits beteiligten

Personen. So konnten sowohl frische als auch vertiefte Perspektiven berücksichtigt werden.

Durch dieses iterative Vorgehen konnten wir nicht nur überprüfen, ob die Änderungen zu spürbaren Verbesserungen führten, sondern auch herausfinden, welche Lösungsansätze für die Zielgruppe tatsächlich verständlich, hilfreich und praktikabel sind. Der wiederholte Abgleich mit der Praxis erwies sich als besonders wirksam, um digitale Barrieren Schritt für Schritt abzubauen.



# 6.

## Projektstruktur und Beteiligte: Viele Stimmen, ein Projekt

Das Projekt #LeichtOnline wird von der Lebenshilfe Hamburg getragen und in enger Zusammenarbeit mit verschiedenen Partner:innen, Gruppen und Fachpersonen umgesetzt. Die Projektstruktur ist darauf ausgerichtet, alle relevanten Perspektiven auf das Thema digitale Barrierefreiheit kontinuierlich einzubeziehen, fachlich fundiert zu arbeiten und die praktische Anwendbarkeit der Ergebnisse zu sichern.

Damit verbindet das Projekt Praxisnähe auf zwei Ebenen: durch die direkte Einbindung von Nutzer:innen ebenso wie durch die Zusammenarbeit mit Anbieterseite und Fachpraxis. Diese doppelte Verankerung hat wesentlich zur Qualität und Anschlussfähigkeit der Ergebnisse beigetragen.



## 6.1. Projektteam

Das Projektteam der Lebenshilfe Hamburg ist interdisziplinär besetzt. Es vereint Fachwissen zu Leichter Sprache und digitaler Barrierefreiheit mit langjähriger Erfahrung im Umgang mit Menschen mit Behinderung. Ergänzt wird dies durch gestalterische, soziologische sowie betriebswirtschaftliche Kompetenzen. Als Projektteam übernehmen wir die operative Umsetzung, die Koordination der verschiedenen beteiligten Gruppen sowie die Kommunikation mit der Zielgruppe und der Öffentlichkeit.

## 6.2. Aktive Mitwirkung von Menschen mit Lernbehinderung

Um die Perspektiven und Erfahrungen der Zielgruppe systematisch einzubinden, haben wir auf zwei zentrale Beteiligungsformate gesetzt: eine feste Begleitgruppe und die Einbindung weiterer Tester:innen in verschiedenen Phasen der Entwicklung.

### Begleitgruppe

Zur kontinuierlichen Einbindung der Zielgruppe wurde eine feste Begleitgruppe eingerichtet, bestehend aus sieben Menschen mit geistiger Behinderung und Lernbehinderung. Die Gruppe begleitet das Projekt über die gesamte Laufzeit hinweg und trifft sich regelmäßig. Sie ist nicht nur beratend tätig, sondern hat eine zentrale Rolle im Entwicklungsprozess.

Die Mitglieder der Gruppe:

- geben Rückmeldungen zu geplanten Maßnahmen und Materialien,
- kommentieren Testversionen von Prototypen,
- weisen auf sprachliche, visuelle und strukturelle Barrieren hin
- und bringen eigene Themen und Perspektiven ein, die für sie im digitalen Alltag wichtig sind.

Die Begleitgruppe ist mehr als ein punktuelles Beteiligungsformat. Sie stellt eine feste Rückkopplungsschleife zwischen Projektteam und Zielgruppe dar und trägt wesentlich dazu bei, dass die Perspektiven der Nutzer:innen kontinuierlich einbezogen werden. Viele inhaltliche Entscheidungen – etwa zur Verständlichkeit von Navigationselementen oder zur Auswahl getesteter Inhalte – werden durch ihre Rückmeldungen beeinflusst und mitgestaltet.

Durch die regelmäßige Zusammenarbeit können wir wichtige Hinweise aus dem digitalen Alltag der Zielgruppe aufnehmen und die entwickelten Lösungen eng an den tatsächlichen Bedarfen ausrichten.

### Tester:innen

Für die Erprobung der entwickelten Prototypen, Materialien und Empfehlungen wurden im Projektverlauf zahlreiche Menschen mit geistiger Behinderung und Lernbehinderung als Tester:innen einbezogen. Sie prüften unter realistischen Bedingungen Navigation, Gestaltung und Verständlichkeit digitaler Inhalte.

Ihre Rückmeldungen sind ein wesentlicher Beitrag, um Barrieren frühzeitig zu erkennen und gezielt zu beseitigen. Wie in [Kapitel 5 \(„Vorgehen und Methoden: Unser Weg – Schritt für Schritt“\)](#) im Detail beschrieben, fließen ihre Aussagen und die gewonnenen Erkenntnisse unmittelbar in die Weiterentwicklung der Prototypen und in die Ausgestaltung der methodischen Empfehlungen ein.

### 6.3. Praxispartner:innen

In das Projekt sind auch verschiedene Praxispartner:innen aus den Bereichen Mobilität, Arbeit und Bildung eingebunden. Ihre zentrale Aufgabe besteht darin, die Praxisrelevanz der Projektergebnisse sicherzustellen. Sie bringen ihre eigenen Themen und Fragestellungen ein, die in die Entwicklung der Prototypen und die Gestaltung der Testverfahren einfließen. Zudem geben sie fortlaufend Feedback zu Inhalten, Methoden und Materialien.

Zu den Praxispartner:innen zählen:

- Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege
- Bremer Straßenbahn AG
- Bundesarbeitsgemeinschaft Inklusionsfirmen e.V.
- Deutscher Volkshochschulverband e.V.
- DIAS GmbH
- Überwachungsstelle des Bundes für Barrierefreiheit von Informationstechnik
- Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen

Die Aufgaben der Partner:innen umfassen:

- das Einbringen eigener Themen und Fragestellungen aus dem Alltag ihrer Organisationen,
- die fachliche Rückmeldung zu Zwischenergebnissen, Prototypen und Materialien,
- die Teilnahme an Fachrunden zur Weiterentwicklung der Anforderungen,
- die Einschätzung der Praxistauglichkeit entwickelter Ansätze,
- sowie die Multiplikation der Projektergebnisse innerhalb ihrer Organisationen und Netzwerke – etwa durch interne Weitergabe, Schulungen oder Beiträge in Fachrunden.

Die kontinuierliche Zusammenarbeit mit den Organisationen trägt wesentlich dazu bei, realitätsnahe und anschlussfähige Lösungen zu entwickeln. Gleichzeitig wird der fachliche Austausch zwischen Organisationen aus unterschiedlichen Bereichen gestärkt – ein Aspekt, der auch über das Projekt hinaus als gewinnbringend bewertet wurde.

### 6.4. Gremienarbeit

Die Lebenshilfe Hamburg verfolgt stets das Ziel, die Bedarfe von Menschen mit geistiger Behinderung oder Lernbehinderung auch in fachlichen und politischen Entscheidungsprozessen sichtbar zu machen. Mit #LeichtOnline konnte dies in besonderem Maße umgesetzt werden: Aufgrund der gewonnenen Erkenntnisse sind wir als Projektteam in verschiedenen überregionalen Gremien gefragt und können dort

wichtige Impulse einbringen. Damit wird die Perspektive dieser Nutzergruppe erstmals systematisch in diese Kontexte eingebracht.

Wir sind im Ausschuss der Überwachungsstelle des Bundes für Barrierefreiheit von Informationstechnik (BFIT Bund) vertreten und leiten die – von uns initiierte – Arbeitsgruppe „Menschen mit Lernbehinderung“. In diesem Rahmen fließen unter anderem Erkenntnisse aus den Usability-Tests und der Zielgruppenbefragung ein. Wir haben dabei gezielt darauf hingewirkt, dass in der Arbeitsgruppe auch ein Selbstvertreter mitarbeitet, sodass die Perspektive von Menschen mit Behinderung nicht nur indirekt, sondern unmittelbar vertreten ist.

Zudem wurden wir in der Bundesinitiative „Deutschland wird barrierefrei“ als Sachverständige für den Bereich „Digitales“ benannt und haben uns an der Erarbeitung der DIN SPEC 33429 „Empfehlungen für Leichte Sprache“ beteiligt.

Die Beteiligung in diesen Gremien trägt dazu bei, die im Projekt gewonnenen Erkenntnisse über den konkreten Anwendungsrahmen hinaus weiterzugeben und in fachliche und politische Prozesse einzubringen.

## 6.5. IT-Dienstleister

Für die technische Umsetzung der Prototypen und die Durchführung der Usability-Tests arbeiten wir mit einem externen IT-Dienstleister zusammen, der über ausgewiesene Expertise im Bereich UX-Design verfügt. Der Dienstleister übernimmt die technische Konzeption, Gestaltung und Umsetzung der klickbaren Prototypen und ist eng in die Vorbereitung und Auswertung der Testphasen eingebunden.

Die Aufgaben des IT-Dienstleisters umfassen:

- Durchführung der Usability-Tests gemeinsam mit dem Projektteam,
- Entwicklung klickbarer Prototypen auf Basis der im Projekt erarbeiteten Anforderungen,
- Anpassung der Prototypen auf Grundlage der Ergebnisse aus den Usability-Tests,
- technische Betreuung der Testumgebung während der Durchführungsphasen,
- fachlicher Austausch mit dem Projektteam zu Umsetzungsmöglichkeiten und Grenzen.

Die Zusammenarbeit ermöglicht es, digitale Elemente gezielt zu gestalten, zu erproben und iterativ weiterzuentwickeln. Sie ist ein wesentlicher Baustein für die praxisnahe und qualitätsgesicherte Umsetzung der Projektziele.

## 6.6. Evaluation

Die externe Evaluation wurde vom Institut Univation durchgeführt und begleitete das Projekt bis zum ursprünglich vorgesehenen Laufzeitende im Juni 2025. Die Aufgaben der Evaluation sind im folgenden [Kapitel \(„Evaluation: Was wir bewirken konnten“\)](#) detailliert beschrieben.



# 7.

## Evaluation: Was wir bewirken konnten

Die Evaluation begleitete das Projekt #LeichtOnline von Beginn an. Sie stellte sicher, dass Prozesse und Ergebnisse regelmäßig überprüft, reflektiert und bei Bedarf angepasst wurden. Dabei wurden Rückmeldungen unterschiedlicher Akteursgruppen einbezogen. Neben methodischen Fragen stand insbesondere im Fokus, welche Veränderungen das Projekt auslösen konnte – bei den beteiligten Personen, in Organisationen und auf struktureller Ebene.

### 7.1. Evaluationsdesign und -methoden

Die Evaluation wurde durch das externe Evaluationsinstitut Univation durchgeführt. Ziel war es, die Umsetzung und Wirkung des Projekts regelmäßig zu überprüfen und gemeinsam mit dem Projektteam zu reflektieren.

Im Projektverlauf kamen verschiedene qualitative Erhebungen zum Einsatz, die sich an unterschiedliche Gruppen richteten:

- Menschen mit geistiger Behinderung oder Lernbehinderung
- Praxispartner:innen aus den Bereichen Mobilität, Arbeit und Bildung
- Web- und App-Entwickler:innen sowie Betreiber:innen digitaler Angebote

Die Erhebungen wurden entlang zentraler Meilensteine geplant und methodisch so gestaltet, dass sie auch für die befragten Menschen mit Lernbehinderung gut zugänglich waren. Zum Einsatz kamen Gruppengespräche, Einzelinterviews, Online-Befragungen sowie Videobeobachtungen aus den Usability-Tests.

Grundlage der Wirkungserfassung war eine gemeinsam entwickelte Programmtheorie, die beschreibt, wie und unter welchen Bedingungen Veränderungen erreicht werden können. Diese Theorie wurde im Projektverlauf mehrfach überprüft und weiterentwickelt.

### 7.2. Rückmeldungen aus der Zielgruppe

Im Laufe des Projekts gab es mehrere Rückmeldeschleifen mit Personen der Zielgruppe von #LeichtOnline – etwa in den Testphasen, im Rahmen von Einzelgesprächen oder in Treffen der Begleitgruppe. Aus diesen Rückmeldungen lassen sich zentrale Einschätzungen ableiten:

- Die entwickelten digitalen Lösungen wurden als deutlich besser verständlich und nutzbar wahrgenommen als viele bestehende Angebote.
- Die Beteiligten fühlten sich ernst genommen und als Expert:innen in eigener Sache gesehen. Zudem betonten sie die Wichtigkeit des Projekts und zeigten sich stark motiviert, etwas beizutragen.

- Klare Strukturen, Leichte Sprache, visuelle Orientierung und konkrete Anleitungen wurden besonders geschätzt.
- Mehrere Teilnehmer:innen entwickelten eigene Ideen, wie digitale Barrierefreiheit verbreitet werden könnte – etwa durch Petitionen oder direkte Ansprache von Unternehmen.

Während des Projekts wünschten sich Teilnehmer:innen der Begleitgruppe ein Schulungsangebot zu digitalen Alltagsthemen. Dieses wurde realisiert und von den Teilnehmer:innen positiv aufgenommen. Sie äußerten sowohl im Kurs als auch in weiteren Gesprächen, dass sie durch das Projekt mehr Sicherheit im Umgang mit digitalen Geräten gewonnen hätten. Viele gaben an, sich nun eher zuzutrauen, neue Anwendungen selbstständig auszuprobieren.

### 7.3. Wirkungen auf individueller, institutioneller, struktureller Ebene

#### **Auf individueller Ebene**

Einzelne Teilnehmer:innen berichteten, dass sie Funktionen oder Inhalte aus den Tests später noch einmal selbst genutzt hätten. Andere erklärten, sie seien durch ihre Beteiligung mutiger oder sicherer im Umgang mit digitalen Medien geworden.

#### **Auf institutioneller Ebene**

Einige Praxispartner:innen gaben an, dass sie durch die Zusammenarbeit im Projekt #LeichtOnline stärker für die spezifischen Bedarfe von Menschen mit Lernbehinderung sensibilisiert wurden – insbesondere im Hinblick auf digitale Angebote. Teilweise führte dies dazu, dass bestehende Webangebote oder digitale Informationswege erstmals unter dem Aspekt der Verständlichkeit und Zugänglichkeit reflektiert wurden. In anderen Organisationen war das Thema bereits verankert; hier konnte das Projekt vor allem mit konkreten Hinweisen zur praktischen Umsetzung unterstützen. In erster Linie zeigte sich die Wirkung jedoch in einer erhöhten Aufmerksamkeit für das Thema innerhalb der firmeninternen Strukturen: Die Projekthalte wurden intern weitergetragen, diskutiert und teilweise bereits in Fachabteilungen oder Entwicklungsprozesse eingebunden.

#### **Auf struktureller Ebene**

Das Projekt konnte auf politischer und fachlicher Ebene deutliche Impulse setzen. So ist #LeichtOnline beispielsweise in Gremien vertreten, darunter der Ausschuss der Überwachungsstelle des Bundes für Barrierefreiheit von Informationstechnik (BFIT-Bund) sowie die Bundesinitiative „Deutschland wird barrierefrei!“ (siehe [Kapitel 9.2: „Nutzung und Multiplikation der Projektergebnisse“](#)).

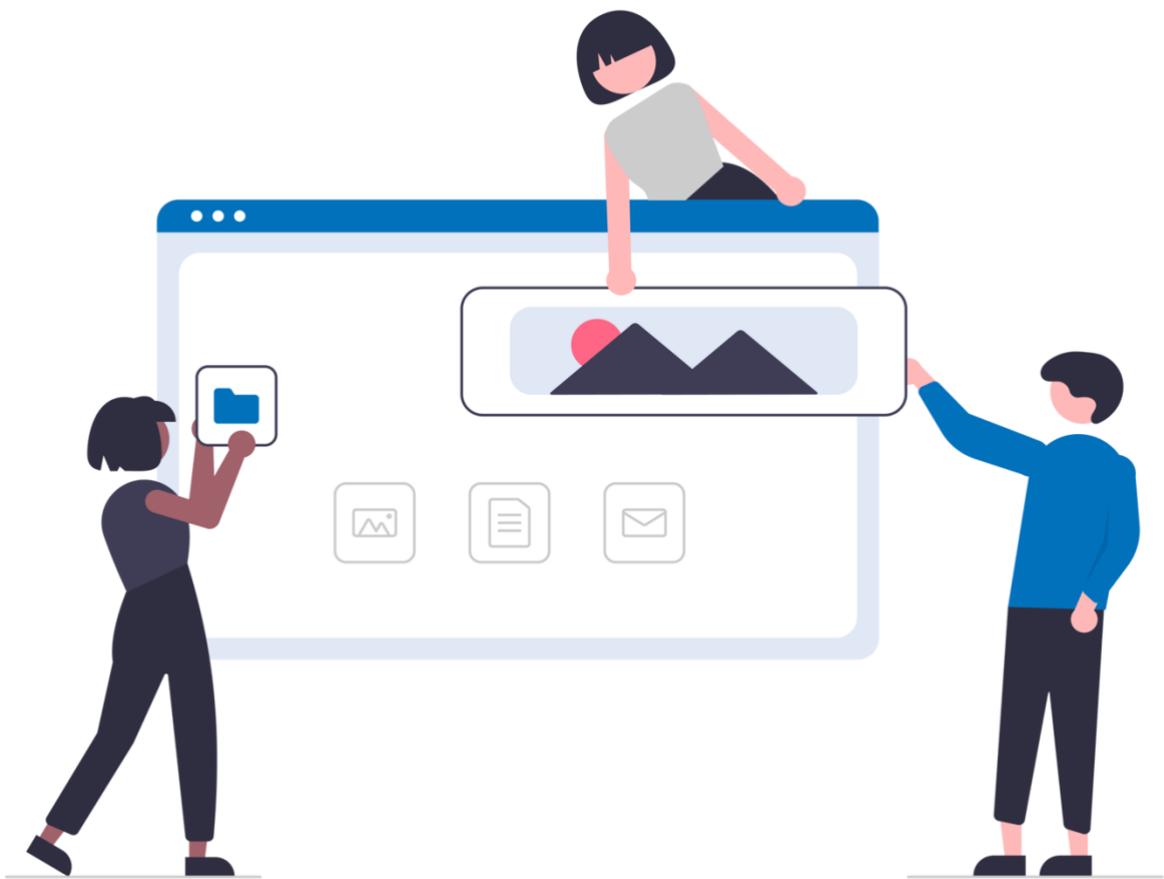
#### **Zur Reichweite und Wirkungsperspektive**

Auch wenn viele Wirkungen erst langfristig überprüfbar sein werden, zeigen die bisherigen Rückmeldungen und Ergebnisse, dass das Projekt tragfähige Grundlagen für die barrierefreie Gestaltung digitaler Angebote und die systematische Einbindung von Menschen mit geistiger Behinderung oder Lernbehinderung geschaffen hat. Die entwickelten Prototypen, Methoden und Empfehlungen wurden durchweg positiv aufgenommen und können für weitere Vorhaben als Orientierung dienen – etwa bei der

Entwicklung barrierefreier Webseiten, bei Forschungs- und Modellvorhaben oder in der Praxisarbeit von Trägern und Einrichtungen.

Der vollständige Evaluationsbericht von Univation kann hier eingesehen werden:

<https://lo.lhhh.de/bilanz-gezogen-so-wirkt-leichtonline/>



# 8.

## Ergebnisse des Projekts:

### Kleine Schritte – große Wirkung

Das Projekt #LeichtOnline hat gezeigt, wie vielfältig die digitalen Erfahrungen von Menschen mit geistiger Behinderung und Lernbehinderung sind – und wo Barrieren in der Praxis tatsächlich auftreten. Die Ergebnisse verdeutlichen, dass digitale Teilhabe nur gelingt, wenn Angebote klar strukturiert, leicht bedienbar und auf die Lebenswelt der Nutzer:innen abgestimmt sind. Im Projekt entstanden dafür nicht nur digitale Prototypen, sondern auch wertvolle methodische Erkenntnisse und praxisnahe Werkzeuge, die über den Projektkontext hinaus nutzbar sind.

Ein wesentliches Ergebnis des Projekts ist ein vertieftes Verständnis der Zielgruppe – ihrer digitalen Fähigkeiten, Bedarfe und Herausforderungen. Diese Erkenntnisse bilden die Grundlage für alle im Projekt entwickelten Empfehlungen, Werkzeuge und Materialien. Zugleich lassen sich viele der gewonnenen Einsichten auch auf andere Zielgruppen übertragen, da die entwickelten Lösungen Prinzipien guter Usability und Barrierefreiheit insgesamt stärken.

### 8.1. Menschen mit Lernbehinderung:

#### Eine heterogene Zielgruppe

Die Zielgruppe des Projekts #LeichtOnline sind Menschen mit geistiger Behinderung und Lernbehinderung – eine sehr heterogene Gruppe, die unterschiedlichste Fähigkeiten und Kenntnisse mitbringt, und daher auch verschiedene Bedarfe und Barrieren im digitalen Raum erfährt. Diese Vielfalt stellt eine besondere Herausforderung für die Entwicklung digitaler Angebote dar, weil keine „Einheitslösung“ für alle funktionieren kann. Gleichzeitig ist sie eine Chance: Wer digitale Lösungen für eine so vielfältige Zielgruppe verständlich und zugänglich gestaltet, schafft Strukturen, von denen auch viele andere Menschen profitieren.

#### Unterschiedliche Stärken und Barrieren

Die digitalen Nutzungsmöglichkeiten werden durch individuelle Voraussetzungen geprägt – etwa durch Unterschiede in der Wahrnehmung, im Sprachverständnis, im Umgang mit Technik oder in der alltäglichen Orientierung. Diese Aspekte gilt es bei der Konzeption digitaler Angebote systematisch mitzudenken.

#### Lesekompetenz

Viele Menschen mit geistiger Behinderung oder Lernbehinderung haben Schwierigkeiten beim Lesen. Dies kann sowohl das Erkennen von Wörtern als auch das Verständnis von Texten betreffen. Häufig sind es komplexe Satzstrukturen, schwierige Fachbegriffe oder lange Fließtexte, die das Lesen und Verstehen von Informationen

erschweren. Einfache, klare und gut strukturierte Inhalte in Leichter Sprache sind wichtig, ggf. angereichert durch visuelle Hilfen wie Bilder oder Videos.

## Schreibkompetenz

Auch das Schreiben fällt vielen Menschen mit geistiger Behinderung und Lernbehinderung schwer. Dies betrifft vorwiegend das Verständnis von Rechtschreibung und Grammatik, so dass insbesondere diese eine Hürde darstellen. Bei der Eingabe auf digitalen Geräten verschärfen sich diese Schwierigkeiten: Das Finden der richtigen Zeichen auf der Tastatur, vor allem auf Computern oder Laptops, ist oft mühsam. Besonders Sonderzeichen und Tastenkombinationen, die in vielen digitalen Prozessen erforderlich sind, verstärken die Barrieren zusätzlich.

Häufig führt dies zu zusätzlichen Rechtschreibfehlern und ungenauen Eingaben. Zwar können Funktionen wie Autovervollständigung oder automatische Textkorrekturen helfen, diese Barrieren abzumildern. Viele Nutzer:innen nehmen solche Hilfen jedoch nicht wahr oder können sie aufgrund von Unsicherheiten oder mangelndem Verständnis nicht zielführend nutzen.

## Konzentration

Eine häufige Herausforderung ist die Aufrechterhaltung der Konzentration. Menschen mit geistiger Behinderung oder Lernbehinderung haben oft Schwierigkeiten, sich über längere Zeiträume auf eine Aufgabe zu konzentrieren, insbesondere wenn diese komplex oder mit vielen Ablenkungen verbunden ist. Eine klare Struktur und kurze, übersichtliche Informationen sind hilfreich, um die Aufmerksamkeit zu fokussieren und die Nutzbarkeit zu verbessern. Fehlen diese Hilfen, werden begonnene Prozesse häufig frustriert abgebrochen, ohne dass sie abgeschlossen wurden.

## Motorik

Viele Menschen mit geistiger Behinderung oder Lernbehinderung haben zusätzlich Einschränkungen in ihrer Motorik, die die Nutzung von Geräten wie Computern oder Laptops erschweren können. Besonders die Bedienung einer Maus oder das präzise Klicken auf kleine Schaltflächen stellt für sie eine Barriere dar. Touchscreens bieten hier häufig eine bessere Zugänglichkeit. Damit sie zuverlässig nutzbar sind, brauchen Nutzer:innen jedoch ausreichend große Bedienelemente (z. B. Buttons oder klickbare Flächen) sowie eine vereinfachte Bedienoberfläche.

## Abstraktionsvermögen

Menschen mit geistiger Behinderung oder Lernbehinderung haben in der Regel Schwierigkeiten, abstrakte Konzepte zu verstehen oder komplexe Zusammenhänge zu erfassen. Die digitale Welt ist allerdings durchgängig von abstrakten Begriffen und komplexen Strukturen geprägt. Eine Navigation, die auf Hierarchien oder unsichtbaren Verbindungen (z. B. Links zu anderen Seiten) basiert, sind für die Zielgruppe schwer nachvollziehbar und stellen eine der größten Hürden in der Nutzung digitaler Angebote dar. Entscheidend sind daher klare Strukturen, gut erkennbare Überschriften und eine übersichtliche Darstellung der Inhalte. Verlinkungen können genutzt werden, wenn sie

eindeutig gekennzeichnet, gut sichtbar und in leicht verständliche Handlungsanweisungen eingebettet sind.

## Optische Wahrnehmung

Nicht nur die kognitiven Fähigkeiten, sondern auch die Wahrnehmung von Inhalten ist von Bedeutung. Einige Menschen haben visuelle Einschränkungen, die das Erkennen von Texten, Icons oder anderen visuellen Elementen erschweren können. Hoher Kontrast, gut lesbare Schriftgrößen und einfache, klare Designs ohne überflüssige Elemente sind entscheidend. Zudem können animierte oder blinkende Elemente eine Ablenkung darstellen und sollten vermieden werden. Ergänzend können unterstützende Bilder eingesetzt werden, die Inhalte verdeutlichen und das Verständnis erleichtern. Wichtig ist, dass die Bilder klar erkennbar, passend zum Inhalt und nicht abstrakt oder überfrachtet sind.

## Gedächtnis und Wiedererkennen

Ein weiteres häufiges Merkmal ist ein reduziertes Kurz- oder Langzeitgedächtnis. Menschen mit geistiger Behinderung oder Lernbehinderung können Schwierigkeiten haben, Informationen zu behalten oder sich an bereits durchgeführte Handlungen zu erinnern. Eine klare und konsistente Benutzerführung, mit wiederkehrenden Elementen in Struktur und Funktion sowie Konsistenz in Benennungen, sorgt für Wiedererkennung und kann die Nutzung erleichtern.

## Wie das Lebensumfeld die Rahmenbedingungen der Nutzung prägt

Neben den individuellen Fähigkeiten der Nutzer:innen beeinflussen auch zahlreiche äußere Faktoren das digitale Verhalten von Menschen mit geistiger Behinderung und Lernbehinderung. Digitale Teilhabe gelingt dann besonders gut, wenn sowohl persönliche Voraussetzungen als auch das Umfeld unterstützend wirken. Die folgenden Faktoren wurden im Rahmen des Projekts als besonders einflussreich identifiziert:

## Vorerfahrungen mit digitalen Geräten

Die bisherigen Erfahrungen im Umgang mit digitalen Technologien haben großen Einfluss darauf, wie sicher sich eine Person in digitalen Umgebungen bewegt. Wer schon früh – sei es durch Schule, Familie oder Freizeit – regelmäßig mit Smartphone, Tablet oder Computer gearbeitet hat, entwickelt meist ein besseres Verständnis für grundlegende Funktionen und eine höhere Vertrautheit mit digitalen Anwendungen. Solche Vorerfahrungen fördern eine gewisse Routine im Umgang mit digitalen Medien und verringern die Hemmschwelle, neue Angebote auszuprobieren.

## Verfügbarkeit von Geräten und Internet

Viele Menschen mit Lernbehinderung verfügen über ein Smartphone, während der Zugang zu einem Laptop oder stationären Computer eher selten ist. Gründe dafür sind oft fehlende finanzielle Mittel oder die begrenzte Ausstattung in Wohneinrichtungen. Insbesondere Geräte mit größeren Bildschirmen und komplexerer Bedienung erfordern zusätzliche Unterstützung und werden ohne sie kaum genutzt.

Auch beim Internetzugang gibt es Hürden: Viele können ihr Smartphone nur im WLAN nutzen, da ihnen ein ausreichendes mobiles Datenvolumen fehlt. Das WLAN steht dann meist nur in der Wohneinrichtung, zu Hause oder an öffentlichen Orten zur Verfügung. Andere verfügen darüber hinaus über keinen eigenen WLAN-Zugang, was die Nutzungsmöglichkeiten weiter einschränkt.

Die Verfügbarkeit geeigneter Geräte und verlässlicher Internetverbindungen ist daher eine zentrale Voraussetzung für digitale Teilhabe.

## Motivation und Interessen

Die Motivation, sich mit digitalen Medien auseinanderzusetzen, ist stark vom individuellen Interesse abhängig. Themen mit persönlicher Relevanz – etwa Musik, Sport oder Freundschaften – wirken aktivierend und erleichtern den Zugang. Auch notwendige Aufgaben der Alltagsorganisation, wie die Nutzung des öffentlichen Nahverkehrs, Arzttermine oder Einkäufe, können eine hohe Motivation erzeugen, wenn digitale Tools den Alltag konkret erleichtern. Viele Nutzer:innen zeigen eine hohe Bereitschaft, digitale Tools zu nutzen, wenn diese ihnen konkrete Vorteile bieten. Sind Inhalte jedoch abstrakt, unverständlich oder nicht direkt nutzbar, lässt das Interesse schnell nach.

## Unterstützung durch das soziale Umfeld

Das soziale Umfeld spielt eine entscheidende Rolle. Angehörige, Betreuer:innen und Freund:innen fungieren nicht nur als Erklärende, sondern oft auch als Wegbereiter:innen für digitale Erfahrungen. Sie geben Anleitungen, helfen bei Problemen, schaffen Gelegenheiten zum Üben und stoßen die Nutzung digitaler Angebote oft erst an. Gleichzeitig zeigt sich: Die Unterstützung kann nur dann nachhaltig wirken, wenn das Umfeld selbst über digitale Kompetenzen verfügt und die Nutzung positiv begleitet. Fehlt dieses Wissen oder bestehen Vorbehalte, kann das Umfeld unbeabsichtigt zum Hindernis werden – zum Beispiel, wenn aus Sorge, dass die unterstützte Person Fehler macht oder in problematische Situationen gerät, die Nutzung digitaler Medien eingeschränkt oder ganz verhindert wird. Die Haltung, die Erfahrungen und die eigenen Fähigkeiten der Unterstützer:innen prägen daher maßgeblich, ob digitale Teilhabe gefördert oder gebremst wird.

## Schulungs- und Lernangebote

Viele Menschen mit Lernbehinderung haben Angst, im Umgang mit digitalen Medien etwas falsch zu machen. Diese Sorge bezieht sich häufig auf ganz konkrete Situationen – zum Beispiel, versehentlich persönliche Daten preiszugeben, etwas „kaputtzumachen“, eine falsche Taste zu drücken oder eine unbeabsichtigte Bestellung auszulösen.

Gerade deshalb sind gut verständliche, niedrigschwellige Lernangebote so wichtig. Wenn Schulungen gezielt auf die Zielgruppe in Tempo, Sprache, Inhalt und Methodik zugeschnitten sind, können sie Unsicherheiten abbauen und Fähigkeiten Schritt für Schritt aufbauen. Wichtig ist dabei nicht nur die Vermittlung von Wissen, sondern auch die Möglichkeit, selbst auszuprobieren, Fehler zu machen und daraus zu lernen. Peer-Ansätze, bei denen Menschen mit Behinderung sich gegenseitig unterstützen und

befähigen, können hier eine wertvolle Ergänzung sein. Sie fördern Vertrauen, verringern Hemmschwellen und stärken die Eigenständigkeit.

## Digitales Selbstbewusstsein

All diese Faktoren – Vorerfahrungen, technische Ausstattung, persönliche Motivation, unterstützendes Umfeld und passgenaue Lernangebote – wirken zusammen und prägen das, was wir digitales Selbstbewusstsein nennen. Der Begriff beschreibt das Vertrauen in die eigene Fähigkeit, mit digitalen Geräten und Anwendungen umgehen zu können. Ein starkes digitales Selbstbewusstsein führt dazu, dass Menschen selbstverständlicher mit Technik umgehen, Neues ausprobieren und eigenständig nach Lösungen suchen. Fehlende Erfahrungen oder negative Erlebnisse hingegen können zu einem schwächer ausgeprägten digitalen Selbstbewusstsein und damit zu Zurückhaltung, Angst vor Fehlern und dem Abbruch von Nutzungsversuchen führen. Ziel sollte es daher sein, Rahmenbedingungen zu schaffen, die dieses Selbstbewusstsein systematisch stärken.

## 8.2. So bewegen sich Menschen mit Lernbehinderung online

Das digitale Nutzungsverhalten von Menschen mit geistiger Behinderung oder Lernbehinderung ist vielfältig, aber nicht beliebig. Im Projekt #LeichtOnline zeigten sich wiederkehrende Muster, die Hinweise darauf geben, wie digitale Angebote tatsächlich genutzt werden, welche Geräte und Formate bevorzugt werden und welche Herausforderungen besonders häufig auftreten.

### Nutzungsmuster

Die im Rahmen von #LeichtOnline durchgeführten Befragungen, Nutzerbeobachtungen und Gespräche haben trotz der großen Heterogenität nicht nur bestimmte Muster im digitalen Nutzungsverhalten der Zielgruppe erkennen lassen, sondern geben auch wichtige Hinweise auf die bevorzugten Geräte, welche Inhalte relevant sind und wo Barrieren oder Unterstützungsbedarfe bestehen.

### Genutzte Geräte

Der überwiegende Teil der befragten Personen nutzt das Smartphone als primäres digitales Endgerät. Es ist handlich, vertraut, leicht zu bedienen und in vielen Fällen das einzige verfügbare Gerät. Die Nutzung von Computern oder Laptops ist deutlich seltener. Häufig fehlt der Zugang oder die notwendige Unterstützung im Umgang mit Maus, Tastatur und komplexen Programmen. Nur wenige Teilnehmer:innen nutzen regelmäßig Desktopgeräte. Wenn doch, dann meist über den Zugang zu Geräten aus dem sozialen Umfeld – etwa über Angehörige, Mitbewohner:innen oder betreuende Einrichtungen.

### Apps statt Browser

Ein auffälliges Muster ist die klare Bevorzugung von Apps gegenüber dem klassischen Internetbrowser. Der Grund liegt nicht nur in der besseren Übersichtlichkeit und

Bedienbarkeit von Apps, sondern auch darin, dass viele Nutzer:innen Schwierigkeiten haben, Internetadressen korrekt einzugeben oder die Ergebnisse von Suchmaschinen zu bewerten. Apps bieten dagegen eine geschlossene, visuell orientierte Umgebung mit klar erkennbaren Symbolen und vorhersehbaren Abläufen.

Viele der getesteten Personen greifen automatisch zur App – etwa zur Fahrplanauskunft oder zur Mediathek – selbst wenn die Inhalte theoretisch auch über eine Website erreichbar wären. Die Nutzung des Browsers erfolgt meist nur dann, wenn keine App-Alternative vorhanden ist. Oft werden dabei vorinstallierte Apps genutzt oder neue Apps mit Unterstützung von Angehörigen oder Betreuer:innen installiert. Einige Personen sind jedoch auch in der Lage, selbstständig Apps zu installieren und zu verwenden.

## Genutzte Hilfsmittel

Einige Teilnehmer:innen nutzen bereits technische Hilfsmittel, um Barrieren zu überwinden – etwa Spracheingabe, um Suchbegriffe einzugeben, oder Vorlesefunktionen, um Texte zu erfassen. Andere kennen diese Funktionen zwar, trauen sich aber nicht, sie zu verwenden, oder wissen nicht, wie sie aktiviert werden. Das Potenzial dieser Funktionen ist hoch, wird jedoch nur dann ausgeschöpft, wenn sie leicht zugänglich, intuitiv bedienbar und im Alltag bekannt sind. Zudem zeigt sich: Je positiver die ersten Erfahrungen, desto eher werden solche Hilfsmittel dauerhaft genutzt. Wesentlich ist dabei die begleitende Unterstützung: Viele Nutzer:innen lernen die Funktionen erst durch Anleitung oder gemeinsames Ausprobieren kennen. Ohne diese Hilfestellung bleibt die Nutzung oft aus.

## Persönlicher Kontakt bleibt wichtig

Obwohl digitale Geräte und das Internet für viele Menschen mit geistiger Behinderung zum Alltag gehören, zeigte sich im Projektverlauf ein klares Muster: Der persönliche Kontakt wird in vielen Situationen bevorzugt. So wird bei der Wohnungssuche eher zum Telefon gegriffen, statt eine E-Mail zu schreiben. Fällt eine Bahn aus, wird lieber die Mitarbeiterin am Infoschalter angesprochen, als die Informationen in einer App zu suchen. Auch bei behördlichen Angelegenheiten oder anderen komplexen Themen bevorzugen viele den direkten Austausch mit einer Person.

Die Gründe dafür liegen oft in der höheren Verständlichkeit, der Möglichkeit, sofort Rückfragen stellen zu können, und im Sicherheitsgefühl, das ein persönliches Gegenüber vermittelt. Viele empfinden diesen Weg als einfacher, verlässlicher und angenehmer – insbesondere bei Unsicherheiten oder Themen, die sie nicht vollständig überblicken. Andererseits wird der persönliche Kontakt auch gezielt zur Überwindung digitaler Barrieren genutzt und unterstützt damit deren Nutzung, z.B. wenn die gesuchte Information auf einer Internetseite nicht zu finden ist.

Digitale Lösungen sollten diesen Bedarf nicht verdrängen, sondern dort ergänzen, wo sie Orientierung und Selbstständigkeit stärken können. Erfahrungen mit digitalen Alternativen zeigen dies deutlich: Push-Nachrichten – etwa bei Verspätungen im öffentlichen Nahverkehr – werden oft nicht verstanden und können eher verunsichern, da sie plötzlich erscheinen und ohne klare Einordnung bleiben. Auch Chatbots stellen eine Herausforderung dar, weil ihre Nutzung in der Regel Lesefähigkeit und sichere

schriftsprachliche Eingaben erfordert. Diese Anforderungen passen jedoch nicht zu den Kompetenzen vieler Nutzer:innen und schränken damit den praktischen Nutzen solcher Systeme ein.

## Nutzungsschwerpunkte und ihre Herausforderungen

Die Ergebnisse des Projekts zeigen eindeutig: Menschen mit geistiger Behinderung oder Lernbehinderung nutzen digitale Produkte und zwar aus vergleichbaren Gründen wie andere Nutzergruppen auch.

### Unterhaltung

Die digitale Nutzung dient bei vielen Teilnehmer:innen primär der Unterhaltung. Besonders beliebt sind Streamingdienste (z. B. YouTube, Netflix) und Spiele-Apps, die keine umfangreiche Lese- oder Texteingabe erfordern. Auch soziale Medien wie Facebook, Instagram oder TikTok werden häufig verwendet – vorwiegend zum passiven Konsum, seltener zum aktiven Teilen von Inhalten. Menschen mit geringer Lesekompetenz profitieren hier von Formaten, die mit Bildern, Videos oder Sprachnachrichten arbeiten.

### Informationssuche

Ein weiterer wichtiger Bereich ist die Recherche von Informationen, die für den Alltag relevant sind – etwa Fahrpläne, Öffnungszeiten, Wohnungsangebote oder Gesundheitsfragen. Der uneingeschränkte digitale Zugang zu diesen Informationen kann die Teilhabe in sämtlichen Lebensbereichen verbessern und ist daher nicht zu unterschätzen. Die Herausforderung liegt dabei oft weniger in der technischen Bedienung, sondern vielmehr in der Einschätzung von Informationen: Wie verlässlich ist eine Quelle? Was ist Werbung, was echter Inhalt? Wie kann ich weiterführende Informationen finden, wenn ich den ersten Schritt nicht verstehe? Viele Teilnehmer:innen berichteten, dass sie in solchen Fällen lieber jemanden fragen, statt selbst lange zu suchen.

### Online-Shopping

Online-Einkäufe werden nur von wenigen Personen selbstständig durchgeführt. Häufig bestehen Ängste: vor versteckten Kosten, vor Betrug, vor der falschen Eingabe von Zahlungsdaten. Viele umgehen diese Unsicherheit, indem sie Produkte heraussuchen und dann jemanden aus dem Unterstützernetzwerk bitten, die Bestellung abzuschließen. Manche nutzen auch gemeinsam mit Angehörigen ein Nutzerkonto. Zudem haben manche Menschen selbst gar keinen Zugang zu digitalen Zahlungsmöglichkeiten – etwa, weil sie keine eigene Bankkarte, kein Online-Banking oder keine entsprechenden Kontovollmachten besitzen. Auch hier zeigt sich: Die Zielgruppe ist grundsätzlich interessiert, wünscht sich aber mehr Sicherheit und Orientierung.

### Routenplanung

Die Fähigkeit, digitale Karten- und Routenplanungstools sicher zu nutzen, entscheidet oft darüber, ob sich Menschen mit Lernbehinderung eigenständig in ihrer Stadt oder Wohnumgebung bewegen können oder ob sie auf Begleitung angewiesen sind.

Damit diese Eigenständigkeit möglich ist, greifen viele auf Tools wie Google Maps oder Nahverkehrs-Apps zurück, besonders für Wege zur Arbeit oder zu Terminen. Im Projekt zeigte sich jedoch, dass dabei häufig Unsicherheiten entstehen – z. B., wenn der aktuelle Standort nicht erkannt wird oder mehrere Routenalternativen angezeigt werden. Viele Nutzer:innen sichern sich ab, indem sie Screenshots von Routen oder Haltestellen machen, um im Fall von Unsicherheiten darauf zurückgreifen zu können. Die Planung erfolgt oft gemeinsam mit Betreuer:innen oder Angehörigen, um Sicherheit zu gewinnen und das Risiko des Verirrens zu minimieren.

## Personas als Zugang zur Zielgruppe

Die Zielgruppe des Projekts #LeichtOnline ist in vielerlei Hinsicht heterogen – nicht nur in Bezug auf ihre Beeinträchtigungen. Unterschiedliche Faktoren wie persönliche Interessen, digitale Kompetenzen, technische Zugänglichkeit, unterstützende Netzwerke und die individuelle Lebenssituation beeinflussen das Nutzungsverhalten. Ob jemand beispielsweise in einer eigenen Wohnung, in einer Wohngemeinschaft oder in einer betreuten Einrichtung lebt, wirkt sich unmittelbar auf den Zugang zu Geräten, Internet und Unterstützung aus.

Diese Vielfalt führt zu einer breiten Spanne an Erfahrungen, Kompetenzen und Herausforderungen im Umgang mit digitalen Angeboten. Menschen stoßen auf Barrieren, die nicht nur technischer Natur sind, sondern auch aus der Komplexität von Inhalten oder der mangelnden Benutzerfreundlichkeit von Anwendungen resultieren. Um die Anforderungen und Bedarfe der Zielgruppe besser zu verstehen, haben wir exemplarisch Personas entwickelt. Diese Personas repräsentieren verschiedene Profile von Nutzer:innen, die jeweils spezifische Kompetenzen, Barrieren und Lösungsansätze widerspiegeln.

Im Folgenden stellen wir beispielhaft einige Personas vor:



Max

Ein neugieriger junger Mann, der digitale Angebote mutig ausprobiert und trotz Leseschwierigkeiten online selbstbewusst unterwegs ist – solange Layouts klar und nachvollziehbar bleiben.



Amara

Eine vorsichtige Nutzerin, die gut lesen kann, sich aber schnell von unübersichtlichen Strukturen verunsichern lässt und deshalb lieber in vertrauten Abläufen bleibt.



Christian

Ein technikbegeisterter Fußballfan, der mit Geduld und ein wenig Unterstützung neue Apps ausprobiert und in vertrauten Anwendungen zunehmend sicher agiert.



Brigitte

Eine erfahrene Smartphone-Nutzerin, die digitale Angebote gezielt einsetzt und ihren Alltag damit erleichtert, aber bei komplexeren Prozessen Unterstützung braucht.



**Max:** Selbstbewusst unterwegs – mit klaren Wegen durch die digitale Welt

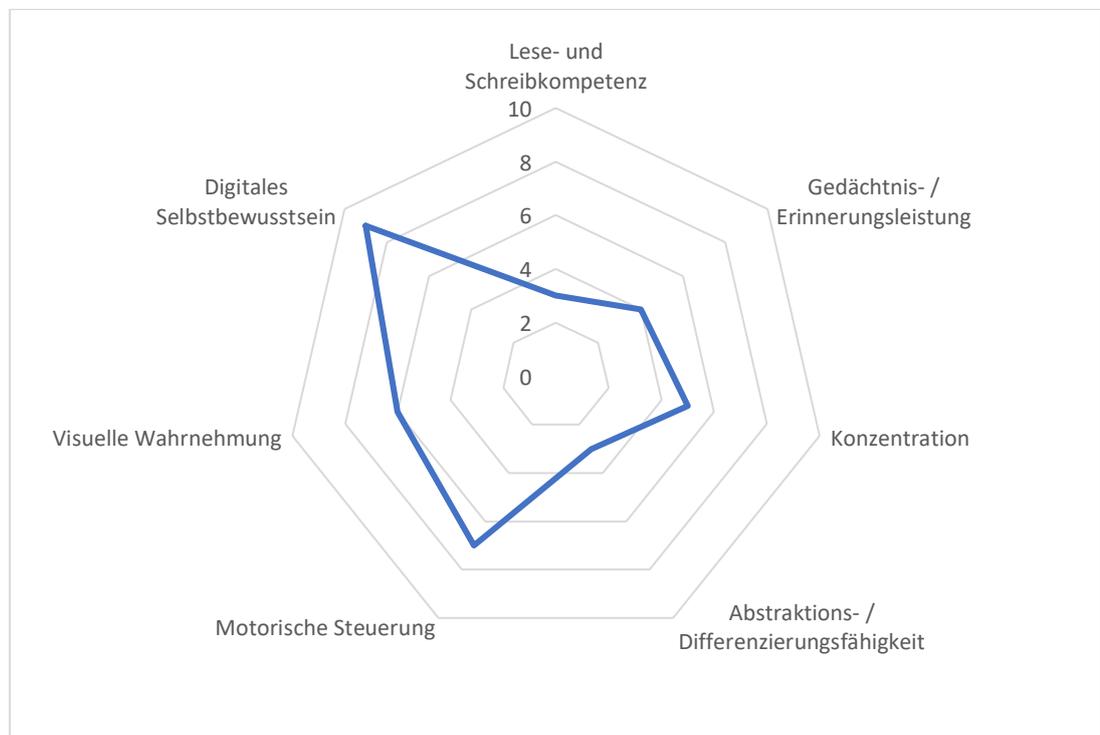
### Wer ist Max?

Max ist 19 Jahre alt und lebt noch bei seinen Eltern. Er arbeitet in der Gärtnergruppe einer Werkstatt für behinderte Menschen und träumt davon, in eine eigene Wohnung zu ziehen. Er hat Spaß an digitalen Medien und probiert gerne Neues aus. Trotz seiner Schwierigkeiten beim Lesen und Schreiben nutzt er das Internet selbstbewusst – manchmal stößt er aber an Grenzen, wenn Inhalte unübersichtlich oder abstrakt werden.

### Sein Motto im Internet: „Natürlich kann ich das alleine!“

Max nutzt Smartphone, Tablet und Laptop. Mit Unterstützung seiner Eltern hat er sich Schritt für Schritt in der digitalen Welt zurechtgefunden und bewegt sich heute online sehr selbstbewusst. Wenn er eine Internetseite nicht kennt, klickt er sich durch, bis er sein Ziel erreicht oder nicht weiterkommt - dann fragt er seine Eltern. Besonders wichtig ist ihm WhatsApp, wo er gerne Sprachnachrichten verschickt. Auch Fußball-Apps und YouTube gehören zu seinem Alltag.

Beim Online-Shopping setzt er auf Prepaid-Guthabekarten, um sicher und unabhängig zu bezahlen. Beim Schreiben helfen ihm Autovervollständigung und Spracheingabe. Durch seine Erfahrung erkennt er typische Symbole und Layouts schnell wieder und gleicht damit seine Leseschwierigkeiten aus. Inhalte probiert er zunächst ohne Leichte Sprache – greift aber darauf zurück, wenn er nicht weiterkommt.



## Wo stößt Max besonders auf Hindernisse?

Max hat ein großes Interesse daran, sich eigenständig im öffentlichen Raum zu bewegen – sei es der Weg zur Arbeit, zu Freunden oder ins Stadion. Dafür sind digitale Navigationstools wie Google Maps und Apps des öffentlichen Nahverkehrs für ihn essentiell.

Eine große Hürde sind jedoch abstrakte Darstellungen: Karten in Vogelperspektive, viele kleine Symbole oder mehrere Routenoptionen machen es schwer, den Überblick zu behalten. Besonders deutlich wird das, wenn er mit der Bahn zu einem Fußballspiel fährt. In der App sieht er mehrere Verbindungen mit unterschiedlichen Linien und Umstiegen. Schon die Entscheidung, welche Route er wählen soll, verunsichert ihn. Besonders beim Umsteigen verliert er schnell die Orientierung, wenn Gleise und Richtungsangaben in der App nicht eindeutig dargestellt sind. Hinzu kommt, dass er sich Wege und Details nicht lange merken kann – deshalb braucht er klare, sofort verständliche Anleitungen. Schritt-für-Schritt-Listen oder einfache Markierungen helfen ihm, den Weg sicher nachzuvollziehen und selbstständig unterwegs zu sein.

## Max im Überblick

### Was mag Max?

- Bekannte Webseiten und klare Layouts
- Visuelle Inhalte, wie Videos oder bebilderte Anleitungen
- Möglichkeit zur Spracheingabe
- Angebote in Leichter Sprache
- Implementierte Sprachausgabe

### Max' Lieblingsseite/-App: Kicker

### Was sind Barrieren für Max?

- Die Nutzung komplexer Karten oder abstrakter Darstellungen
- Webseiten, die keine klare Struktur bieten
- Lange Textabschnitte ohne Bilder oder Videos



**Amara:** Zwischen Neugier und Vorsicht – digitale Schritte mit Bedacht

### Wer ist Amara?

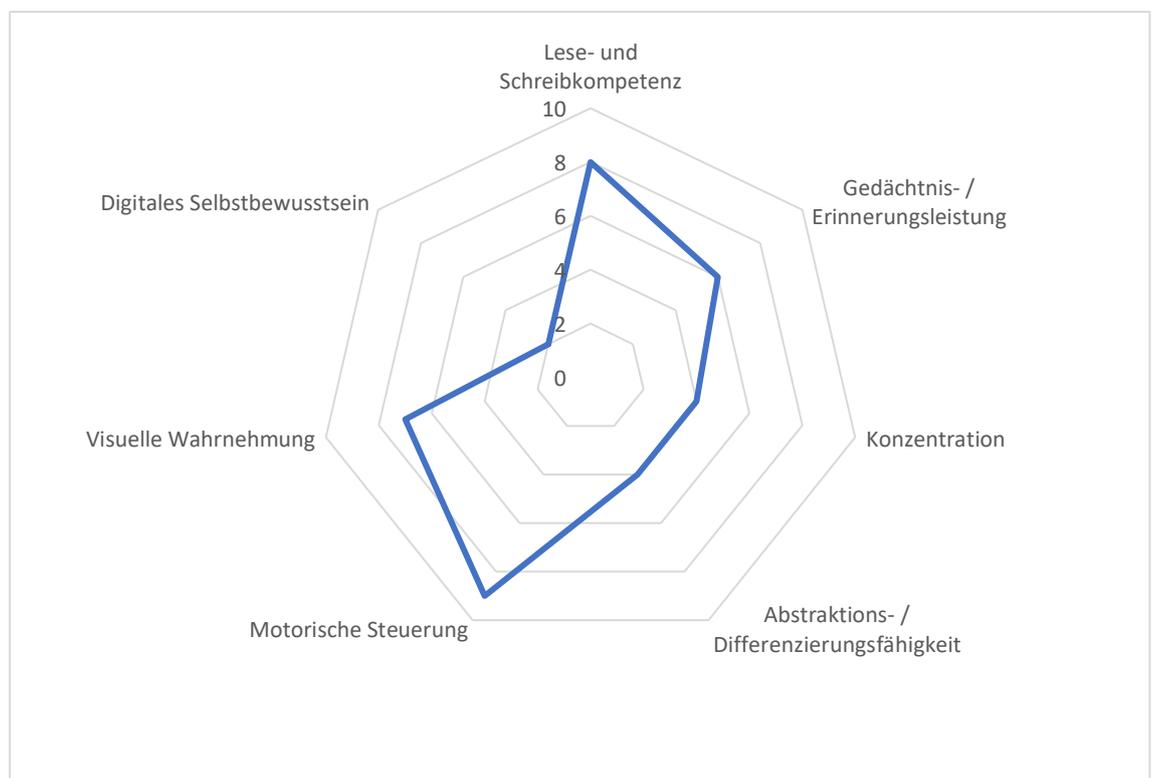
Amara ist 35 Jahre alt, lebt in einer eigenen Wohnung und wird durch eine ambulante Betreuerin unterstützt. Sie arbeitet im Supermarkt - einem ausgelagerter Arbeitsplatz einer Werkstatt für behinderte Menschen. Im Alltag nutzt sie digitale Medien mit Zurückhaltung und verlässt sich lieber auf persönliche Kontakte. Amara liest gerne und versteht Texte meist gut, ist jedoch vorsichtig, wenn sie digitale Anwendungen nicht

vollständig nachvollziehen kann. Sie bewegt sich lieber in vertrauten Abläufen und wählt bewusst nur die Angebote, bei denen sie sich sicher fühlt.

Ihr Motto im Internet: „Lieber gar nicht klicken, als etwas falsch machen.“

Amara nutzt vor allem ihr Smartphone, während sie Computer oder Tablet nur selten einsetzt. Für die Kommunikation verwendet sie Messengerdienste und Social-Media-Apps, insbesondere TikTok, wo sie sich gerne Mode-Trends oder Make-up-Tutorials anschaut. Auch Instagram gehört zu ihrem Alltag, allerdings musste sie dort einen neuen Account anlegen, da sie ihr Passwort vergessen hat und nicht wiederherstellen konnte. Bei E-Mails oder Suchmaschinen fühlt sie sich etwas sicherer und kommt damit eigenständiger zurecht.

Im Umgang mit mobilen Daten ist sie unsicher. Sie weiß nicht genau, wie viel Volumen sie noch hat und hat Angst vor Zusatzkosten. Deshalb verwendet sie ihr Handy meist nur im WLAN und speichert wichtige Informationen, wie Routen, per Screenshot ab. Negative Erfahrungen – zum Beispiel eine fehlgeschlagene Online-Terminbuchung – haben dazu geführt, dass sie viele Dinge lieber telefonisch oder persönlich erledigt.



### Wo stößt Amara besonders auf Hindernisse?

Amara bewegt sich vorsichtig im Internet. Das zeigt sich besonders beim Online-Shopping: Viele Buttons und Icons sind für sie nicht eindeutig und machen den Bestellvorgang für sie unübersichtlich. Typisch ist die Situation im Warenkorb: „In den Warenkorb“, „Zur Kasse“, „Jetzt kaufen“, „Mit PayPal bezahlen“, „Als Gast bestellen“ oder „Anmelden“. Für Amara ist nicht klar, welche dieser Optionen tatsächlich zum Kauf führt und ob dadurch sofort Kosten entstehen. Sie würde eigentlich gerne Kleidung oder Haushaltsartikel im Internet bestellen, bricht den Prozess aber jedes Mal ab, weil die Unübersichtlichkeit sie stark verunsichert. Amara sorgt sich außerdem, zu viel zu

bezahlen oder dass ihre persönlichen Daten nicht sicher sind. Auch die Vielzahl an Zahlungsmöglichkeiten verunsichert sie. Aus Angst, einen Fehler zu begehen, verzichtet sie auf diese Form der Selbstständigkeit. Um Online-Shopping nutzen zu können, bräuchte sie klare, transparente Prozesse mit verständlichen Erklärungen – idealerweise ergänzt durch eine vertrauensvolle Unterstützung.

## Amara im Überblick

### Was mag Amara?

- Klare und strukturierte Webseiten und Apps
- Einfache, leicht verständliche Icons
- Persönliche Rückmeldungen und Unterstützung bei Fragen
- Klares Seitenfeedback (z. B. eindeutige Fehlermeldungen)
- Mehrere verfügbare Sprachformate: Schwere Sprache und Leichte Sprache

### Amaras Lieblingsseite/-App: TikTok

### Was sind Barrieren für Amara?

- unklare Linktitel
- Komplexe Bezahl- und Bestellprozesse beim Online-Shopping
- Komplizierte Passwort- und Kontowiederherstellung



**Christian:** Mit Geduld und Unterstützung – sicher in der digitalen Unterhaltung

### Wer ist Christian?

Christian ist 45 Jahre alt, lebt in einem Wohnheim und arbeitet in der Verpackungs-Abteilung einer Werkstatt. Er ist ein leidenschaftlicher Fußballfan und Musikliebhaber. Obwohl er beim Lesen und Schreiben stark eingeschränkt ist, interessiert er sich sehr für Technik und bleibt geduldig, wenn er sich in neue Geräte oder Apps einarbeitet. Besonders wenn es um seine Hobbys geht, zeigt er viel Ausdauer und Neugier.

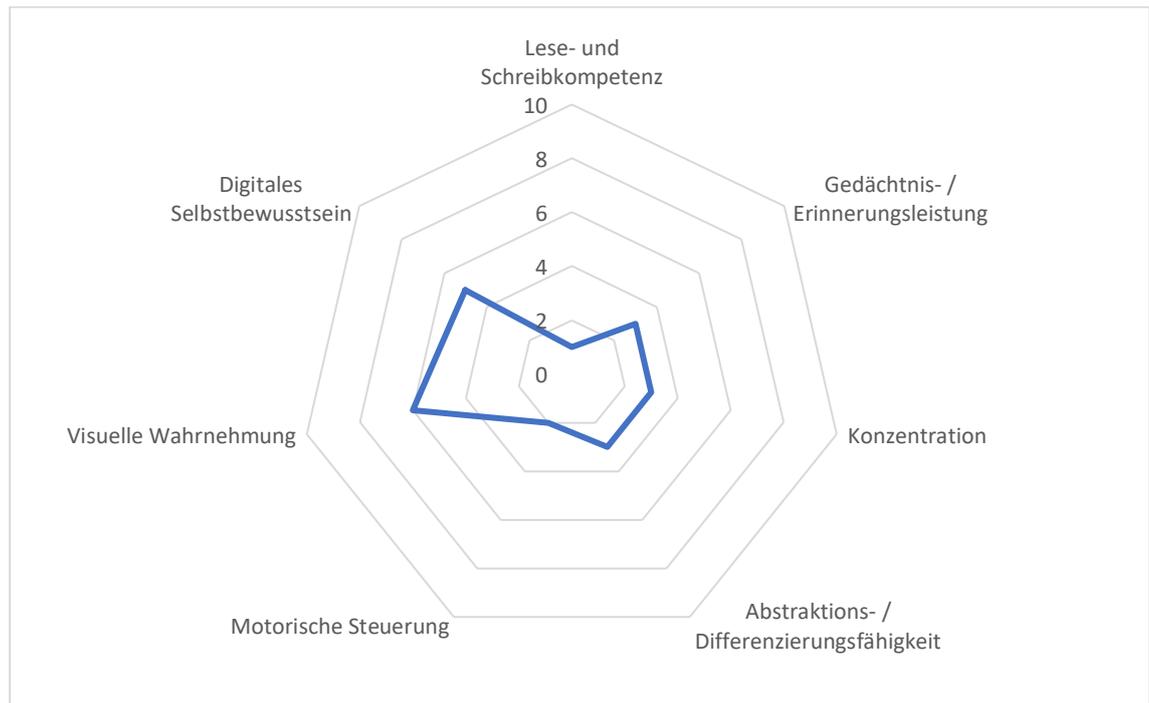
### Sein Motto im Internet: „Wenn ich’s einmal verstanden habe, läuft’s.“

Christian nutzt sein Smartphone täglich für Anrufe, Fotos und den Wecker. Mit Unterstützung hat er gelernt, Apps zu bedienen: Seine Familie oder Betreuer müssen die App installieren und die Bedienung zeigen. Sobald Christian die Grundfunktionen verstanden hat, kommt er selbstständig zurecht. Ein Beispiel dafür ist Signal: Anfangs brauchte er Hilfe bei Videoanrufen, inzwischen nimmt er Gespräche alleine an und startet sie auch selbst.

Seine Lieblingsanwendungen sind Spotify und YouTube, wo er sich mit bekannten Symbolen orientiert und regelmäßig Musik oder Videos abspielt. Auch Spiele gehören

fest zu seinem Alltag: Auf dem Tablet und der Playstation beschäftigt er sich regelmäßig mit Apps und Konsolenspielen. Bei Werbung innerhalb von Spiele-Apps hat er sich angewöhnt, das kleine „x“ zu finden und die Anzeige zu schließen.

Christian bevorzugt Touchscreens, weil er damit auch kleinere Bedienelemente gut steuern kann. Kurze Wörter wie ‚Start‘ oder ‚Zurück‘ versteht er gut – besonders dann, wenn sie mit vertrauten Icons verbunden sind. Für längere Texte oder das Navigieren auf Webseiten reicht dies jedoch nicht aus. Wenn er eine App erklärt bekommt, eignet er sich die Hauptfunktionen schnell an und nutzt sie anschließend sicher und eigenständig. Seine Ausdauer und Neugier helfen ihm, in vertrauten Apps Routine aufzubauen und digitale Angebote selbstständig zu verwenden.



### Wo stößt Christian besonders auf Hindernisse?

Besonders schwierig sind für Christian digitale Angebote, bei denen viel gelesen oder geschrieben werden muss. Einen Browser nutzt er kaum, weil dort das Eingeben von Internetadressen und das Verstehen von Menüs oder längeren Texten erforderlich ist. Das zeigt sich zum Beispiel bei der Suche nach Fußballinformationen: Auf Vereins- oder Sportseiten im Browser findet er sich nicht zurecht, weil viele Texte, Untermenüs und wechselnde Strukturen enthalten sind. In der Fußball-App dagegen reichen ihm die bekannten Vereinslogos und feste Startflächen, um schnell zu Spielergebnissen und Tabellen zu gelangen. Apps sind für ihn deshalb deutlich besser zugänglich: Sie arbeiten stärker mit Symbolen, haben feste Startflächen und führen direkter zu den gewünschten Inhalten. Wenn Funktionen ausschließlich schriftlich erklärt oder gesteuert werden, kann Christian sie nicht nutzen. Hilfreich sind dagegen klare Symbole, visuelle Orientierungshilfen und Audio-Alternativen, die Inhalte unmittelbar verständlich machen.

## Christian im Überblick

### Was mag Christian?

- Bekannte Apps mit klaren Symbolen und festen Funktionen
- Bilder und Videos statt langer Texte
- Spiele-Apps

**Christians Lieblingsseite/-App:** Spotify

### Was sind Barrieren für Christian?

- Reiner Text ohne Symbole oder Audio



**Brigitte:** Mit Pragmatismus und Struktur – digitale Technik soll den Alltag erleichtern

### Wer ist Brigitte?

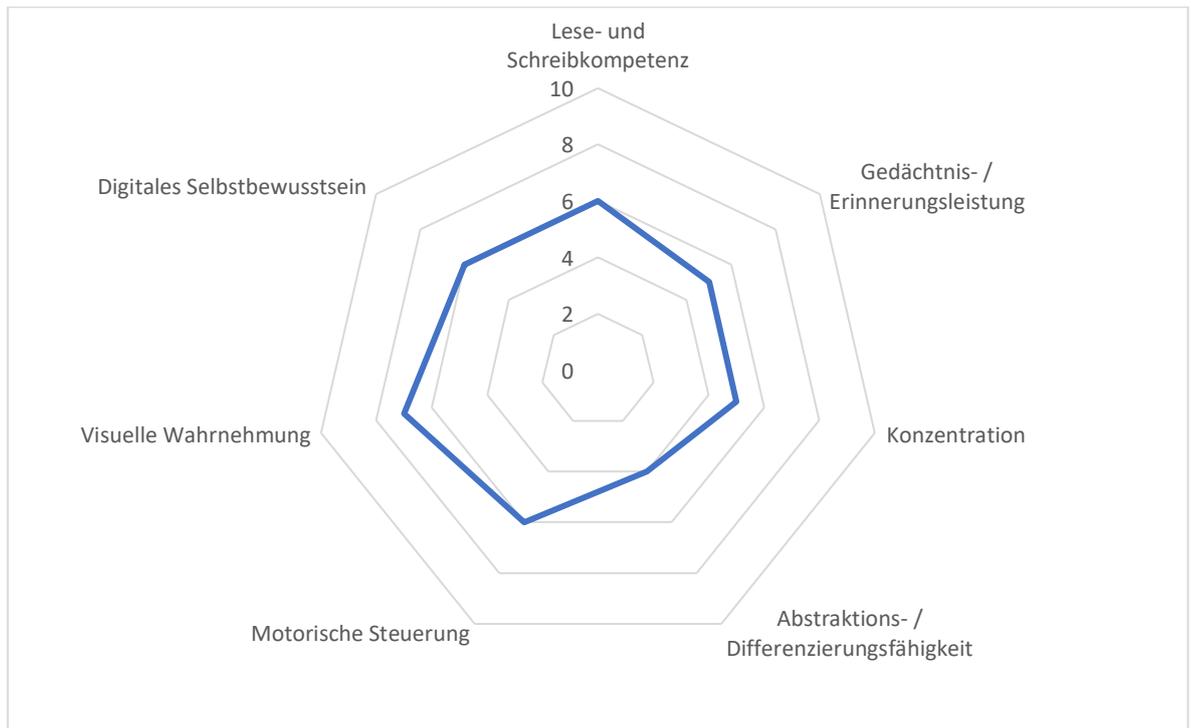
Brigitte ist 57 Jahre alt, lebt in einer eigenen Wohnung und arbeitet in einer Kantine als Küchenhelferin. Sie hat gute Voraussetzungen als Internetnutzerin: Sie kann lesen, sie schreibt mit kleineren Rechtschreibfehlern und bedient ihre Mobilgeräte sicher. Am liebsten nutzt sie Smartphone und Tablet, da sie diese am einfachsten bedienen kann. Digitale Medien gehören zu ihrem Alltag, sie setzt sie allerdings gezielt ein. Für Brigitte gilt: Digitale Technik soll das Leben erleichtern – wird es zu kompliziert oder unübersichtlich, verzichtet sie lieber darauf.

**Ihr Motto im Internet:** „Ich mache nur, was mir wirklich was bringt.“

Täglich informiert sie sich über Facebook und einer vorinstallierten News-App und bleibt so mit der Welt verbunden. Für Recherchen und zur Routenplanung greift sie lieber auf ihr Tablet zurück, da ihr der größere Bildschirm mehr Übersicht bietet.

Beim Schreiben unterlaufen ihr häufiger Rechtschreibfehler. Funktionen wie Autovervollständigung nimmt sie kaum wahr, profitiert aber davon, dass Suchmaschinen Rechtschreibfehler automatisch korrigieren oder tolerieren.

In vertrauten Apps fühlt sich Brigitte sicher. Auf Webseiten verlässt sie sich meist oft auf Scrollen, um Inhalte zu finden, statt Menüs oder Navigationselemente zu nutzen. Komplexere Strukturen wie verschachtelte Menüs oder Breadcrumb-Leisten helfen ihr wenig, weil ihr deren Funktion nicht klar ist. Wenn sich Links in einem neuen Tab öffnen, fällt es ihr schwer, wieder zur ursprünglichen Seite zurückzukehren. Sitzt sie an einem Computer, braucht sie häufig Unterstützung, da ihr die Bedienung mit Maus und Tastatur schwerfällt.



### Wo stößt Brigitte besonders auf Hindernisse?

Trotz ihrer guten Grundvoraussetzungen stößt Brigitte auf Barrieren, sobald sie neue Inhalte oder unbekannte Strukturen bewältigen muss. Besonders deutlich wird das bei Suchmaschinen: Zwar kann sie Texte problemlos lesen, doch die Vielzahl an Links, Werbeanzeigen und Vorschlägen erschwert ihr die Auswahl. Sucht sie etwa nach einem Rezept, erscheinen gemischte Treffer - Werbeanzeigen für Kochbücher, Online-Shops für Küchenutensilien, Blogs mit Rezepten und Video-Tutorials. Für Brigitte ist nicht auf den ersten Blick erkennbar, welche Seite wirklich das gesuchte Rezept enthält und ob sie der Quelle vertrauen kann. Wenn sie den Überblick verliert, bricht sie die Suche ab oder fragt lieber ihre Kolleginnen. Hilfreich sind für sie deshalb klare Strukturen, eindeutige Markierungen und transparente Informationen, die ihr Sicherheit geben und sie zuverlässig zum richtigen Inhalt führen.

## Brigitte im Überblick

### Was mag Brigitte?

- Social Media für Unterhaltung und Austausch
- Bilder und Videos statt langer Texte
- Spiele-Apps

**Brigitte's Lieblingsseite/-App:** Facebook

### Was sind Barrieren für Brigitte?

- Werbung und Pop-ups, die vom Inhalt ablenken
- Die Bedienung von Webseiten mit Maus und Tastatur
- Navigationselemente, deren Funktion nicht klar erkennbar ist

## 8.3. Zielgruppeneingrenzung

Im Projekt #LeichtOnline liegt der Fokus bewusst auf Menschen mit geistiger Behinderung und Lernbehinderung, insbesondere in Bezug auf deren digitale Teilhabe und Nutzungsverhalten. Wir haben mit Personen gearbeitet, die bereits gewisse Nutzungserfahrungen mit digitalen Geräten gesammelt haben – unabhängig davon, ob sie dabei auf Unterstützung angewiesen sind oder selbstständig agieren. Diese Eingrenzung war notwendig, um digitale Barrieren und Handlungsmuster sichtbar machen und gezielt untersuchen zu können.

Nicht berücksichtigt wurden im Projektverlauf hingegen Menschen mit sehr hohem Unterstützungsbedarf – sei es aufgrund von schweren Mehrfachbehinderungen, fehlender Infrastruktur oder vollständiger Abhängigkeit von Assistenzpersonen bei jeder Form der Mediennutzung.

Ebenfalls nicht berücksichtigt wurden Personen mit anderen Formen von Behinderung, etwa mit rein körperlichen oder sensorischen Beeinträchtigungen. Für diese Gruppen gibt es bereits zahlreiche Studien, Handlungsempfehlungen und etablierte Standards zur digitalen Barrierefreiheit. Das Ziel war es, eine bislang unterrepräsentierte Perspektive – die von Menschen mit geistiger Behinderung oder Lernbehinderung – in den Mittelpunkt zu stellen und dafür konkrete, anwendbare Erkenntnisse zu gewinnen.

Die Entscheidung, diese anderen Gruppen nicht in den Fokus zu nehmen, bedeutet nicht, dass ihre Perspektiven unwichtig sind – im Gegenteil: Gerade sie benötigen passgenaue Angebote und barrierearme Zugänge. Für die methodische Anlage und Zielsetzung des Projekts war jedoch eine Fokussierung auf eine Teilgruppe notwendig, um konkrete, praxisnahe und übertragbare Ergebnisse zu erzielen.

### **Beispiel-Persona: Sven**

Um dennoch eine der oben genannten Perspektiven sichtbar zu machen, haben wir exemplarisch auch eine Persona entwickelt, die die Lebens- und Nutzungssituation einer Person mit hohem Unterstützungsbedarf abbildet. Diese Persona – Sven – zeigt, wie digitale Teilhabe auch in stark begleiteter Form möglich ist, welche Anpassungen dafür nötig sind und welche Rolle das soziale Umfeld dabei spielt.



Sven: Mit festen Routinen und klaren Symbolen – einfache Wege ins Digitale

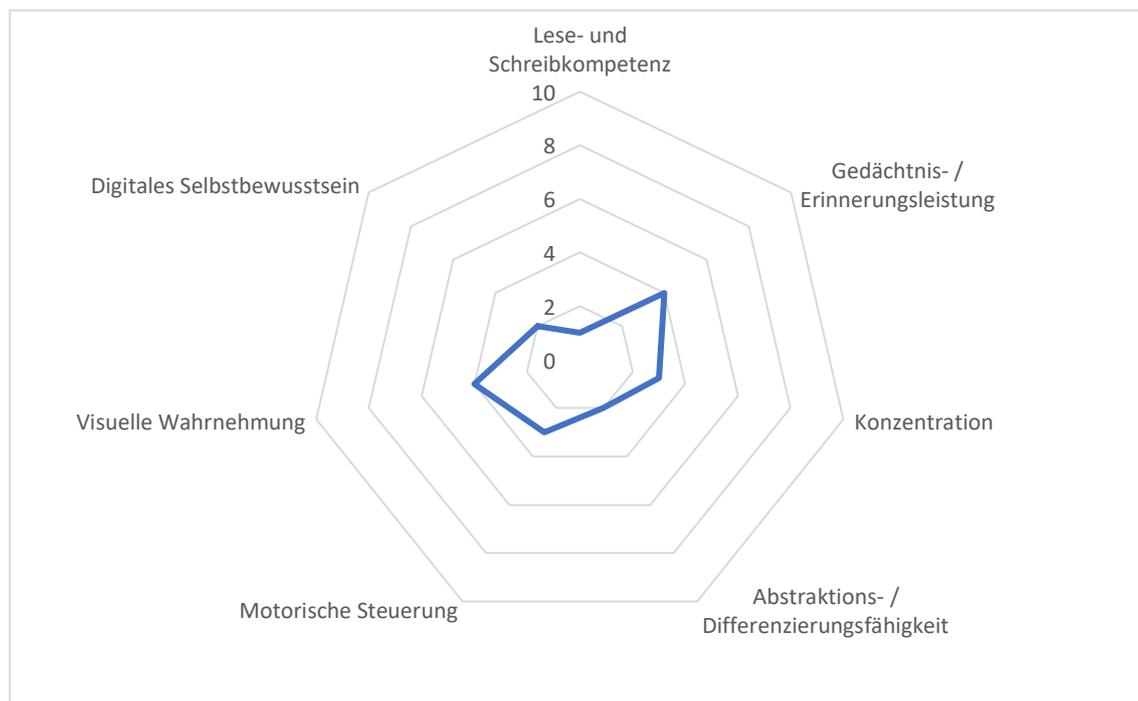
### **Wer ist Sven?**

Sven ist 32 Jahre alt, lebt in einer Wohneinrichtung mit intensiver Betreuung und hat sowohl eine geistige Behinderung als auch körperliche Beeinträchtigungen. Er kommuniziert über einfache Laute, Mimik und Gestik und reagiert besonders auf visuelle Reize. Unterstützt wird er durch einen Talker, also ein Kommunikationsgerät mit Sprachausgabe, über das er bestimmte Bedarfe und Wünsche ausdrücken kann. Digitale Geräte nutzt er nicht selbstständig, zeigt aber ein gutes

Wiedererkennungsvermögen bei bekannten Inhalten und feste Vorlieben – etwa für bestimmte Fotos, kurze Videos und Musikclips. Besonders gerne schaut er immer wieder dasselbe Musikvideo seiner Lieblingsband oder ein Geburtstagsvideo aus seiner Familie, das ihm regelmäßig gezeigt wird.

**Sein Motto im Internet:** „Einfache Wege führen mich zum Ziel.“

Sven nutzt digitale Geräte ausschließlich gemeinsam mit Betreuungspersonen. Dabei greift er vor allem auf Tablets zurück, da größere Bildschirme als ein Smartphone und Touchfunktionen für ihn leichter zugänglich sind. Er orientiert sich an Bildern, reagiert schnell auf bekannte Symbole und kann durch gezieltes Antippen Inhalte auswählen, wenn die Bedienoberfläche einfach gestaltet ist. Bestimmte Routinen – wie das Starten einer Bildergalerie oder das Abspielen seines Lieblingslieds – kann er mit gestischer Anleitung umsetzen. Er erkennt vertraute Symbole und Startbilder zuverlässig wieder und löst einfache Aktionen durch große Buttons aus. Bei wiederkehrenden Abläufen, wie dem Starten seiner Lieblingsvideos, wird er zunehmend sicherer. Besonders verlässlich funktioniert das, wenn die App auf dem Startbildschirm immer an derselben Stelle platziert ist.



### Wo stößt Sven besonders auf Hindernisse?

Viele gängige Apps und Webseiten sind für Sven schwer zugänglich, da sie komplexe Menüs, kleine Schaltflächen oder viel Text enthalten. Seine motorischen Beeinträchtigungen erschweren die präzise Bedienung kleiner Bedienelemente oder von Maus und Tastatur zusätzlich. Das zeigt sich deutlich bei YouTube. Sven schaut dort gerne Videos, kann die Plattform aber nicht selbst bedienen. Die Icons sind zu klein oder verschwinden im Vollbildmodus, sodass er Videos nicht eigenständig starten oder stoppen kann. Betreuungspersonen übernehmen diese Schritte für ihn. Wenn sie

zwischendurch keine Zeit haben, läuft YouTube automatisch weiter – mit Werbung oder zufälligen Vorschlägen von Videos, die nicht immer zu Svens Interessen passen.

Damit digitale Angebote für ihn nutzbar sind, müssen sie visuell klar, motorisch gut erreichbar und ohne unnötige Ablenkung gestaltet sein. Hilfreich sind dabei feste Routinen: Bestimmte Apps sind auf dem Startbildschirm immer an derselben Stelle platziert und wiederkehrende Symbole oder Abläufe helfen ihm, sich zurechtzufinden. Unterstützende Technologien wie eine vereinfachte Benutzeroberfläche auf dem Tablet können seine selbstständige Nutzung erweitern.

## Sven im Überblick

### Was mag Sven?

- Große, klare Symbole
- Darstellung von Inhalten über klare Bilder
- Bilder, Musik und Videos mit persönlichen Bezügen
- Feste Routinen bei der Nutzung digitaler Geräte
- Favoriten-Startbildschirm mit festen App-Positionen

**Svens Lieblingsseite/-App:** Memory-Spiel als App

### Was sind Barrieren für Sven?

- Textlastige Inhalte oder komplexe Menüführungen
- Kleine Schaltflächen oder unübersichtliche Layouts
- Die selbstständige Bedienung ohne unterstützende Person
- Die Bedienung von Webseiten mit Maus und Tastatur
- Navigationselemente, deren Funktion nicht klar erkennbar ist

## 8.4. Leitfaden, Best Practice und methodische Empfehlungen

Die detaillierte Analyse der Zielgruppe bildete die Grundlage für alle im Projekt entwickelten Produkte und Empfehlungen. Aus den beschriebenen Bedürfnissen, Barrieren und Nutzungsmustern wurden konkrete Gestaltungsprinzipien abgeleitet. Diese wurden in verschiedenen praxisnahen Formaten umgesetzt – von einem Leitfaden und Kurzinfos über einen klickbaren Prototyp bis zu methodischen Handreichungen. Ziel ist es, Fachkräften, Entwickler:innen und Organisationen praxistaugliche Werkzeuge an die Hand zu geben, um digitale Angebote für Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen, wie geistiger Behinderung oder Lernbehinderung, barrierefrei zu gestalten.

Im Laufe des Projekts wurden folgende Produkte und Hilfsmittel entwickelt:

- **Leitfaden für die Praxis**, die aus den Erkenntnissen der Usability-Tests und Befragungen abgeleitet wurden. Sie zeigen anhand konkreter Beispiele, wie digitale Inhalte gestaltet sein sollten, um für Menschen mit Lernbehinderung verständlich und nutzbar zu sein. Die Leitfäden richten sich insbesondere an Entwickler:innen, Redaktionen und öffentliche Stellen.

Den Leitfaden finden Sie hier: <https://leitfaden.leicht-fuer-alle.de/erfolgskriterien>

- **Kurzinfos zu zentralen Erkenntnissen:**

Ergänzend wurden kompakte Kurzinfos entwickelt, die besonders relevante Einzelergebnisse des Projekts aufgreifen. Sie bündeln methodische Erkenntnisse ebenso wie gestalterische Empfehlungen zu einzelnen Elementen – etwa zu Formularfeldern oder Spracheinstellungen. Die Kurzinfos sind als praxisorientierte Kurzdokumente konzipiert und eignen sich besonders als schnelle Hilfe während des Arbeitsprozesses.

Alle Kurzinfos finden Sie hier: <https://leitfaden.leicht-fuer-alle.de/kurzinfos>

- **Klickbarer Prototyp und Best-Practice-Seite:**

Im Projekt wurde ein klickbarer Prototyp entwickelt, in dem zentrale Elemente wie Navigation, Formulare, Schaltflächen oder ein Sprachumschalter exemplarisch umgesetzt wurden. Dieser Prototyp diente in erster Linie der Testung im Rahmen der Usability-Studien und ist nicht öffentlich zugänglich.

Um die Ergebnisse jedoch langfristig nutzbar zu machen, wurde zusätzlich eine frei zugängliche Best-Practice-Seite erstellt. Sie setzt die im Projekt entwickelten Empfehlungen gestalterisch und strukturell um und greift auch inhaltlich zentrale Erkenntnisse aus den Tests und Befragungen auf. Die Seite kann als Orientierungshilfe für zukünftige digitale Entwicklungen genutzt werden.

Zur Best-Practice-Seite gelangen Sie hier: <https://leitfaden.leicht-fuer-alle.de>

- **Methodische Empfehlungen** für die Durchführung von Usability-Tests mit Menschen mit Lernbehinderung – z. B. zur Gesprächsführung in Leichter Sprache, zur Teststruktur sowie zur Organisation im Vorfeld, etwa zur Kommunikation mit Teilnehmer:innen, zur Vorbereitung auf den Ablauf und zur Gestaltung eines verlässlichen und verständlichen Rahmens.

Die Kurzinfo zur Durchführung von Usability-Tests finden Sie hier:

<https://leitfaden.leicht-fuer-alle.de/kurzinfos>

## 8.5. Übertragung in die Praxis

Das Projekt #LeichtOnline hat nicht nur Materialien und methodische Grundlagen hervorgebracht, sondern bereits erste Impulse in die Praxis getragen – sowohl innerhalb der Lebenshilfe Hamburg als auch bei externen Partner:innen:

Innerhalb der Lebenshilfe Hamburg sind aus den Erfahrungen und Erkenntnissen von #LeichtOnline neue Projekte zum Thema digitale Teilhabe entstanden. Die im Projekt

erarbeiteten Grundlagen fließen in diese Folgevorhaben ein – insbesondere im Hinblick auf barrierearme Gestaltung, Zielgruppenbeteiligung und methodische Standards. Einen Überblick über die Projekte finden Sie in [Kapitel 9.3 \(„Verstetigung und weitere digitale Projekte“\)](#).

- Einige Praxispartner:innen haben begonnen, das Thema digitale Verständlichkeit in ihren Organisationen stärker sichtbar zu machen. Erste Ergebnisse aus dem Projekt wurden auf eigenen Internetseiten aufgegriffen oder intern zur Sensibilisierung genutzt.
- Der entwickelte Prototyp wurde im Rahmen eines Werkstattgesprächs mit Fachöffentlichkeit vorgestellt und als praxisnahes Beispiel diskutiert. Die Nachfrage nach konkreten Umsetzungshilfen und Anschauungsmaterial ist hoch.
- Erste externe Unternehmen wurden zu Fragen der digitalen Barrierefreiheit beraten – sowohl hinsichtlich geeigneter methodischer Vorgehensweisen als auch in Bezug auf die Nutzerfreundlichkeit ihrer bestehenden Internetangebote.
- Die im Projekt entwickelten Materialien – etwa Leitfaden, Personas und Kurzinfos – werden weiterhin in der Fachöffentlichkeit verbreitet, z. B. bei Fachgesprächen, Schulungen oder in der Netzwerkarbeit.



# 9.

## Nachhaltigkeit und Ausblick: So geht die Reise weiter

Das Projekt #LeichtOnline hat gezeigt, dass digitale Teilhabe für Menschen mit geistiger Behinderung und Lernbehinderung gestaltbar ist, wenn strukturelle, technische und methodische Voraussetzungen konsequent zusammengedacht werden. Damit die erzielten Ergebnisse über die Projektlaufzeit hinaus wirken können, wurden sie auf verschiedenen Ebenen gesichert: in Form konkreter Empfehlungen, durch die fachliche Aufbereitung und Verbreitung der Materialien, durch Einbindung in überregionale Gremien und durch die Weiterentwicklung in Anschlussprojekten.

### 9.1. Empfehlungen für Praxis, Politik und Forschung

Aus den Projekterfahrungen und den Evaluationsergebnissen lassen sich konkrete Empfehlungen für Praxis, Politik und Forschung ableiten.

#### Für die Praxis

##### **Digitale Barrierefreiheit ganzheitlich denken**

Barrierefreiheit darf nicht allein auf technische Kriterien reduziert werden. Für Menschen mit Lernbehinderung spielen die sprachliche Verständlichkeit, die visuelle Aufbereitung sowie eine übersichtliche Struktur eine zentrale Rolle. Komplexe Navigation, unverständliche Texte oder nicht erkennbare Schaltflächen führen häufig dazu, dass Angebote gar nicht erst genutzt werden – unabhängig davon, ob sie formal als „barrierefrei“ gelten. Praxisakteur:innen sollten daher bei der Gestaltung digitaler Angebote alle Dimensionen kognitiver Zugänglichkeit mitdenken.

##### **Zielgruppen in Tests und Entwicklungsprozesse einbeziehen**

Behörden, Unternehmen und Organisationen sollten ihre digitalen Angebote gezielt mit Menschen mit Lernbehinderung testen. Dabei stellen sich oft Fragen, die auch für andere Nutzer:innen relevant sind. Wer diese Bedarfe berücksichtigt, verbessert nicht nur die Zugänglichkeit, sondern vergrößert auch seine Zielgruppe. Noch wirksamer wird dieser Ansatz, wenn die Zielgruppe bereits frühzeitig in die Entwicklung einbezogen wird.

Viele digitale Lösungen werden zwar für Menschen mit Beeinträchtigung entwickelt – aber ohne sie. Dabei ist die frühe und systematische Einbindung von Nutzer:innen entscheidend, um tatsächliche Bedarfe zu erfassen und anwendbare Lösungen zu entwickeln. Bereits einfache Rückmeldeschleifen, Testphasen oder die Beteiligung an Entwicklungsprozessen können die Qualität und Passung digitaler Angebote deutlich verbessern.

Uns ist bewusst, dass nicht alle Organisationen, Behörden oder Unternehmen direkten Zugang zu Menschen mit Lernbehinderung haben. Gerade für diese Fälle bieten die im Projekt entwickelten Materialien – wie Personas, Leitfaden und Kurzinfos – eine wichtige

Orientierung. Sie helfen dabei, typische Nutzungsmuster und Barrieren mitzudenken, auch wenn keine eigenen Tests oder Rückmeldeschleifen realisierbar sind. So können die Erkenntnisse auch dort Anwendung finden, wo eine direkte Zusammenarbeit mit der Zielgruppe aktuell nicht möglich ist.

### **Organisationen benötigen konkrete methodische Unterstützung**

Die Umsetzung digitaler Teilhabe stellt viele soziale Organisationen, auch der Behindertenhilfe, vor praktische Herausforderungen – sei es aus Zeit-, Ressourcen- oder Wissensgründen. Es braucht alltagstaugliche Werkzeuge, Schulungsmaterialien und Beratungsangebote, um digitale Zugänglichkeit auch außerhalb von Modellprojekten realisieren zu können. Besonders hilfreich sind praxiserprobte Methoden wie Usability-Tests, die leicht an unterschiedliche Zielgruppen angepasst werden können.

### **Kompetenzaufbau und Begleitung sind zentral**

Digitale Teilhabe bedeutet nicht nur, barrierefreie Angebote bereitzustellen. Sie erfordert auch, die Nutzer:innen im Umgang damit zu stärken. Viele Menschen mit geistiger Behinderung oder Lernbehinderung bringen digitale Grundkompetenzen mit, haben aber gleichzeitig große Unsicherheiten, etwa bei Datenschutzfragen, Onlinezahlungen oder der Angst, etwas „kaputtzumachen“. Diese Sorgen müssen ernst genommen werden. Unterstützende Angebote wie Austauschgruppen, niedrigschwellige Schulungen oder individuelle Begleitung sind daher ebenso wichtig wie technische Lösungen – insbesondere, um langfristig Vertrauen und Selbstständigkeit im digitalen Raum aufzubauen.

## **Für die Politik**

### ▪ **Menschen mit geistiger Behinderung oder Lernbehinderung stärker berücksichtigen**

Aktuelle gesetzliche Regelungen zur digitalen Barrierefreiheit erkennen Menschen mit Lernbehinderung zwar grundsätzlich als Zielgruppe an – setzen aber in der praktischen Umsetzung meist nur auf Leichte Sprache. Das greift zu kurz. Es braucht klare und verbindliche Vorgaben, die auch strukturelle, visuelle und funktionale Barrieren adressieren. Die digitale Teilhabe dieser Zielgruppe kann nur dann gelingen, wenn Zugänglichkeit umfassend gedacht und verbindlich geregelt wird.

### ▪ **Rechtliche und fachliche Standards ausbauen**

Die bestehenden Standards zur digitalen Barrierefreiheit (z. B. BITV, BfSG) sollten um Anforderungen an die kognitive Zugänglichkeit ergänzt werden – etwa durch Vorgaben zur Stringenz von Navigation, zur Verständlichkeit von Abläufen oder zur Gestaltung interaktiver Elemente. Ziel muss es sein, Richtlinien zu schaffen, die über formale Barrierefreiheit hinausgehen und die tatsächliche Nutzbarkeit für Menschen mit Lernschwierigkeiten in den Mittelpunkt stellen.

### ▪ **Partizipation ermöglichen und fördern**

Wer Menschen mit Lernbehinderung ernsthaft an digitalen Entwicklungen beteiligen will, muss Zeit investieren, barrierefreie Zugänge schaffen und ausreichend Ressourcen bereitstellen. Öffentliche Förderprogramme sollten entsprechende Formate gezielt unterstützen, damit auch diese Zielgruppe in die Entwicklung digitaler Lösungen eingebunden wird. Dazu gehört auch, Partizipation als festen Bestandteil in Ausschreibungen und Förderbedingungen zu verankern.

- **Kompetenzen und Selbstbestimmung stärken**

Digitale Teilhabe gelingt nicht allein durch gesetzliche Vorgaben, sondern auch durch die Stärkung der Nutzer:innen selbst. Menschen mit geistiger Behinderung oder Lernbehinderung brauchen gezielte Unterstützung, um digitale Kompetenzen aufzubauen und sich sicher im digitalen Raum bewegen zu können. Die Politik ist hier gefordert, entsprechende Rahmenbedingungen zu schaffen, z.B. durch die Förderung niedrigschwelliger Lernangebote, durch die Unterstützung von Peer-Ansätzen sowie durch die Verankerung entsprechender Inhalte in Schulen, Bildungseinrichtungen und Leistungen der Eingliederungshilfe. Barriereabbau und Befähigung sollten daher immer gemeinsam gedacht werden.

## Für die Forschung

- **Methoden weiterentwickeln und anpassen**

Klassische sozialwissenschaftliche Methodiken wie standardisierte Fragebögen sind nur bedingt geeignet, um die Perspektiven von Menschen mit Lernbehinderung systematisch zu erfassen. Es braucht angepasste Erhebungsformate wie unterstützte Interviews oder vereinfachte Rückmeldeformate, die sprachlich, visuell und organisatorisch barrierearm gestaltet sind. Die Weiterentwicklung solcher Verfahren ist eine zentrale Voraussetzung, um Forschung mit dieser Zielgruppe zu betreiben.

- **Komplexität der Zielgruppe ernst nehmen**

Menschen mit Lernbehinderung sind keine homogene Gruppe. Ihre digitalen Erfahrungen, Interessen und Fähigkeiten unterscheiden sich stark. Forschungsprojekte sollten dieser Heterogenität gerecht werden – etwa durch differenzierte Auswertung, die Berücksichtigung kontextueller Einflussfaktoren oder die Einbindung exemplarischer Nutzungsprofile. Pauschale Aussagen greifen häufig zu kurz und tragen nicht zur tatsächlichen Verbesserung digitaler Teilhabe bei.

- **Interdisziplinäre Zusammenarbeit stärken**

Digitale Teilhabe im Kontext von Behinderung ist ein bereichsübergreifendes Thema. Für fundierte und praxisrelevante Forschung braucht es die enge Zusammenarbeit unterschiedlicher Fachrichtungen, z. B. aus Sozialwissenschaft, Design, Informatik, Pädagogik und Behindertenhilfe sowie die Einbindung praktischer Erfahrungen aus der Anwendung. Interdisziplinäre Ansätze eröffnen dabei neue Perspektiven und schaffen Erkenntnisse, die direkt in die Praxis übertragen werden können.

## 9.2. Nutzung und Multiplikation der Projektergebnisse

Die im Projekt #LeichtOnline gewonnenen Erkenntnisse, Methoden und Materialien wurden so aufbereitet, dass sie auch über die Projektlaufzeit hinaus zur Verfügung stehen und der Allgemeinheit zugänglich sind. Dazu zählen unter anderem:

- methodische Empfehlungen zur Durchführung partizipativer Usability-Tests mit der Zielgruppe,
- praxisnaher Leitfaden zur verständlichen digitalen Gestaltung für Entwickler:innen, Redaktionen und Träger der Behindertenhilfe,
- exemplarische Personas, die typische Nutzungsmuster, Kompetenzen und Barrieren anschaulich machen,

- eine Best-Practice-Webseite, die zentrale Projektergebnisse in konkrete Gestaltung überträgt,
- kompakte Übersichten zu besonders relevanten Einzelthemen (z. B. Formularfelder, Spracheinstellungen, Einstiegsseiten),
- Erfahrungswerte zur Vorbereitung, Organisation und Begleitung von Tests mit Menschen mit Lernbehinderung,
- sowie Impulse für die Einbindung von Menschen mit Lern- und geistiger Behinderung in digitale Entwicklungsprozesse – nicht nur als Testende, sondern als aktive Expert:innen ihrer eigenen Lebenswelt.

## Einbindung in Fachgremien

Neben der inhaltlichen Aufbereitung werden die Ergebnisse von #LeichtOnline auch auf struktureller und politischer Ebene weiter genutzt. Wir arbeiten im Ausschuss für barrierefreie Informationstechnik der Überwachungsstelle des Bundes für Barrierefreiheit von Informationstechnik (BFIT-Bund) mit. Dieses Fachgremium bringt Expert:innen aus Verwaltung, Verbänden, Wissenschaft, Wirtschaft, Technik und Fachpolitik zusammen, um die digitale Barrierefreiheit in Deutschland weiterzuentwickeln und den „Stand der Technik“ regelmäßig anzupassen.

Neben der Mitwirkung im Ausschuss leiten wir die dort angesiedelte Arbeitsgruppe „Menschen mit Lernschwierigkeiten“, in der speziell die Perspektiven und Bedarfe dieser Zielgruppe eingebracht werden. Auf diese Weise gehen die im Projekt gewonnenen Erkenntnisse unmittelbar in bundesweite Standards und Empfehlungen ein.

Darüber hinaus wurden wir als Sachverständige in die Bundesinitiative „Barrierefreiheit – Deutschland wird barrierefrei!“ eingeladen. Dort bringen wir unsere Erfahrungen und Forschungsergebnisse ein, um Maßnahmen zur digitalen Teilhabe und Verständlichkeit mitzugestalten.

## Fachliche Verbreitung

Zur fachlichen Verbreitung der Zwischenergebnisse wurden im Projektverlauf außerdem die #LeichtOnline-Werkstattgespräche eingeführt – digitale Austauschformate mit interessierten Fachpersonen aus Praxis, Politik und Forschung. In dieser Veranstaltungsreihe werden Teilergebnisse vorgestellt, Rückmeldungen eingeholt und Perspektiven diskutiert. Die Werkstattgespräche dienen nicht nur der Projektkommunikation, sondern tragen auch dazu bei, zentrale Fragestellungen frühzeitig in relevante Diskussionszusammenhänge einzubringen.

## 9.3. Verstetigung und weitere digitale Projekte

Das Projekt #LeichtOnline war ursprünglich bis Ende 2025 angelegt und wurde inzwischen bis Ende 2026 verlängert. In dieser zweiten Förderphase liegt der Schwerpunkt auf der Weiterentwicklung barrierearmer Eingabeverfahren (insbesondere Spracheingabe), der Konzeption unterstützender Suchfunktionen sowie der Erprobung und Bewertung KI-gestützter Assistenzsysteme zur Unterstützung bei der Informationsaufnahme und -verarbeitung.

Einige Ansätze aus #LeichtOnline wurden zudem bereits während der Projektlaufzeit weiterentwickelt oder in andere Kontexte übertragen. Die im Projekt erarbeiteten methodischen Grundlagen – insbesondere zur zielgruppengerechten Durchführung von Usability-Tests und zur barrierearmen Gestaltung digitaler Angebote – finden inzwischen Anwendung in weiteren Vorhaben der Lebenshilfe Hamburg.

- **Leicht bedienbare Gesundheits-App „Glücklich“**

In Kooperation mit dem Universitätsklinikum Eppendorf wird derzeit mit Förderung durch die Aktion Mensch eine App zu mentaler Gesundheit in Leichter Sprache entwickelt und erprobt. Sie soll einen barrierefreien Zugang zu alltäglichen Übungen der Verhaltenstherapie ermöglichen.

- **Peer-Beratung für digitale Barrierefreiheit**

Dank einer weiteren Förderung der Aktion Mensch werden aktuell Menschen mit Lernbehinderung zu Peer-Berater:innen qualifiziert, um andere Menschen mit Behinderung beim Umgang mit technischen Endgeräten zu unterstützen und zu beraten.

- **KI-Assistent für Leichte Kommunikation**

Gemeinsam mit der Helmut-Schmidt-Universität entwickelt die Lebenshilfe Hamburg eine App, die Gespräche erleichtert. Sie erkennt undeutliche Sprache und wandelt sie in verständliche Sätze um. Gleichzeitig überträgt sie Antworten in Leichte Sprache, sodass Menschen mit Behinderung Gespräche selbst führen und besser verstehen können.

- **#LeichtVerständlich**

Ab 2026 werden in diesem vom Bundesministerium für Arbeit und Soziales geförderten Projekt verschiedene Formen leicht verständlicher Informationsaufbereitung erprobt – etwa Texte in Leichter Sprache oder Erklärfilme. Auch das Potenzial Künstlicher Intelligenz zur Unterstützung verständlicher Inhalte wird untersucht.

Alle Informationen zu den Projekten der Lebenshilfe Hamburg zum Thema „digitale Teilhabe“ finden Sie hier: [www.leicht-fuer-alle.de](http://www.leicht-fuer-alle.de)

Darüber hinaus haben sich im Verlauf des Projekts Kooperationen mit Akteur:innen aus Bildung, Arbeit und öffentlicher Verwaltung etabliert. Ziel dieser Zusammenarbeit ist es, das Thema digitale Barrierefreiheit strukturell mitzudenken – etwa bei der Planung neuer Informationsangebote, der Gestaltung inklusiver Kommunikationsstrategien oder der Weiterentwicklung digitaler Beteiligungsformate.

Perspektivisch ist außerdem der Aufbau eines Beratungsangebots geplant, das Träger und Organisationen dabei unterstützt, ihre digitalen Angebote zielgruppengerecht zu gestalten. Grundlage dafür sind die im Projekt gewonnenen Erkenntnisse, Praxiserfahrungen und entwickelten Materialien – etwa Leitfäden, Personas, Kurzinfos oder Beispielstrukturen. Erste Beratungen und Usability-Tests sind bereits während der Projektzeit realisiert worden – sowohl für Projektpartner:innen als auch für externe Organisationen.

Im Projekt selbst wurden zudem Formate erprobt, die sich als tragfähig erwiesen haben und den direkten Austausch mit der Zielgruppe ermöglichten. Dazu zählt die

Begleitgruppe, in der Menschen mit Lernbehinderung regelmäßig zusammenkommen, um Rückmeldungen zu geben, neue Inhalte zu testen und eigene Perspektiven einzubringen. Die Gruppe bietet einen verlässlichen Rahmen für kontinuierlichen Austausch und trägt wesentlich dazu bei, die Perspektiven der Zielgruppe in die Projektentwicklung einzubeziehen.

Ergänzend dazu wurde der „Internet-Club“ aufgebaut: eine regelmäßig stattfindende Austauschgruppe für Menschen mit Lernbehinderung. Hier bringen sie ihre eigenen Fragen und Erfahrungen rund um digitale Themen ein und bearbeitet diese gemeinsam. Der Club wird von einer Mitarbeiterin des Projekts begleitet und bietet Raum für gegenseitige Unterstützung, gemeinsames Lernen und niedrigrschwellige Problemlösung im Umgang mit Smartphone, Computer und Internet.



# 10.

## Gemeinsam stark: Unser Dank an alle

Die Beteiligung unterschiedlichster Akteur:innen ist ein zentrales Fundament von #LeichtOnline. Das Projekt wäre in dieser Form nicht denkbar ohne die Mitwirkung, Offenheit und Expertise all jener, die ihre Perspektiven einbringen mitdenken und mitentwickeln.

### **Unser besonderer Dank gilt:**

- den Mitgliedern der Begleitgruppe, die das Projekt bereits über viereinhalb Jahre hinweg begleitet, kritisch hinterfragt und entscheidend mitgestaltet haben – mit Ausdauer, Neugier und großem Engagement,
- den Teilnehmer:innen der Befragungen und Usability-Tests, die ihre digitalen Erfahrungen geteilt und so die Grundlage für viele Erkenntnisse und Entwicklungen geschaffen haben,
- den Praxispartner:innen, die das Projekt nicht nur mitgetragen, sondern auch in ihre eigenen Kontexte hineingetragen haben – als Multiplikator:innen und Mitdenkende,
- 2id8 GmbH, die die Anforderungen aus Sicht der Zielgruppe ernst genommen und mit großer fachlicher Sorgfalt in digitale Prototypen übersetzt haben,
- sowie dem Team von Univation, das die externe Evaluation mit konstruktivem Blick begleitet und so zur kontinuierlichen Qualitätssicherung beigetragen hat.

Nicht zuletzt danken wir der Aktion Mensch Stiftung, der Heinrich-Leszczyński-Stiftung und der Reichsbund Stiftung für ihr Vertrauen in unser Vorhaben und die großzügige Förderung. Ihre Unterstützung hat dieses Projekt nicht nur ermöglicht, sondern den Rahmen geschaffen, um neue Wege in Richtung digitaler Teilhabe zu gehen.

Besonders erfreulich ist, dass wir #LeichtOnline durch die Förderung der Aktion Mensch Stiftung bis Ende 2026 fortführen können. Dieser Dank ist also nicht abschließend – viele der beteiligten Akteur:innen werden das Projekt auch in den kommenden Jahren weiterhin begleiten.



# 11.

## Quellen und Literatur

### 11.1. Fachliteratur & Online-Quellen

- Grotlüschen, Anke; Buddeberg, Klaus (Hg.) (2020): LEO 2018. Leben mit geringer Literalität. Bielefeld: wbv.
- Nielsen, J. (2000). Why You Only Need to Test with 5 Users. Nielsen Norman Group: <https://www.nngroup.com/articles/why-you-only-need-to-test-with-5-users/>
- Destatis - Statistisches Bundesamt (2025). Zahl der Woche: 77 % der Bevölkerung sprechen zu Hause ausschließlich Deutsch. [https://www.destatis.de/DE/Presse/Pressemitteilungen/Zahl-der-Woche/2025/PD25\\_08\\_p002.html](https://www.destatis.de/DE/Presse/Pressemitteilungen/Zahl-der-Woche/2025/PD25_08_p002.html)

### 11.2. Eigene Veröffentlichungen

- Abschlussbericht des Evaluationsunternehmens Univation: <https://lo.lhhh.de/bilanz-gezogen-so-wirkt-leichtonline/>
- Umfrage: Was sagen IT-Dienstleistende zu digitaler Barrierefreiheit? <https://lo.lhhh.de/was-sagen-it-dienstleistende-zu-digitaler-barrierefreiheit/>
- Nutzerbefragung

## **Wir wollen das Internet leichter machen. Machen Sie mit?**

Liebe Leser,

wir arbeiten im Projekt Leicht Online.

Das Projekt hat eine Internet-Seite: [www.LO.LHHH.de](http://www.LO.LHHH.de)

Wir brauchen Ihre Hilfe im Projekt.



---

### **Im Projekt geht es um das Thema Internet**

Viele Menschen können Internet-Seiten schlecht benutzen,  
weil es Hindernisse gibt.

Zum Beispiel:

- Die Texte sind zu schwer.
- Es sind zu viele Dinge auf der Internet-Seite.

Das wollen wir ändern.



### **Wir wollen herausfinden:**

- Welche Hindernisse es auf Internet-Seiten gibt.
- Wie man eine Internet-Seite besser machen kann.

Darum testen wir Internet-Seiten.



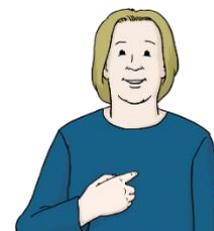
---

### **Wir brauchen Ihre Hilfe: Machen Sie mit**

- Interessieren Sie sich für das Internet?
- Sagen Sie gerne Ihre Meinung?
- Haben Sie eine Lern-Behinderung?

Dann laden wir Sie ein:

Wir möchten mit Ihnen zusammen Internet-Seiten testen.



## Was passiert bei den Tests?

- Wir prüfen Internet-Seiten am Computer.
- Oder auf dem Handy.
- Wir prüfen, ob es Hindernisse gibt.
- Wir reden über die Internet-Seiten: Was gut ist und was schlecht ist.



## Dazu brauchen wir Ihre Hilfe:

Ihre Meinung ist wichtig.

---

## Wann sind die Tests?

- Wir machen mit jedem Teilnehmer einen Termin.
- Die Termine fangen im Februar 2024 an.
- Der Termin dauert etwa eine Stunde.
- Wir suchen einen Termin, der gut für Sie passt.



**Tipp:** Die Tests sind in Ihrer Freizeit.

Aber Sie bekommen ein wenig Geld.

Das nennt man: Aufwands-Erschädigung.

---



**Wollen Sie mitmachen?**

**Oder haben Sie Fragen?**

Dann melden Sie sich bei mir:

Ich freue mich.

---



**Ansprech-Partnerin:**

**Britt Jensen**

**Telefon:** 040 - 689 433 18

**E-Mail:** Britt.Jensen@LHHH.de

---

