

x



# netidee

PROJEKTE

derWarteraum

online Warteraum und Videocall

Kurzfassung | Call 16 | Projekt ID 5695

## Projektbeschreibung

Im Projekt derWarteraum wurde ein **Online-Warteraum für Relay-Service**<sup>1</sup>-User:innen auf Open-Source-Basis entwickelt und umgesetzt. Das Projekt ist ein wichtiger Beitrag zur barrierefreien und selbstbestimmten Kommunikation für gehörlose und hörbeeinträchtigte Menschen via Videotelefonie. Sie sind auch die Kernzielgruppe des Projektes. Zielgruppen darüber hinaus sind Hilfs- & Freiwilligenorganisationen sowie Menschen mit Behinderungen und Angehörige.

Der Online-Warteraum ist eine One-Pager-Startseite, die User:innen vor dem eigentlichen Video-Chat mit den Relay-Assistent:innen betreten. Die Web-Applikation kann, ohne extra eine Software installieren zu müssen, in gängigen Browsern am Desktop, Tablet oder Smartphone benützt werden. Sie wurde gemeinsam mit der Digitalagentur INFOUND als externer technischer Partner und dem Österreichischen Gehörlosenbund (ÖGLB) umgesetzt und mit dem **Martin-Prager-Integrationspreis** ausgezeichnet.

## Projektergebnisse

|   |   |                                   |  |
|---|---|-----------------------------------|--|
| 1 | <p>Web-Applikation für das Relay-Service im Service-Center ÖGS.barrierefrei</p> <p>Für das Video-Chat Angebot des Service-Center ÖGS.barrierefrei wird eine Web-Applikation entwickelt, die optimal auf die speziellen Bedürfnissen dieses Service für gehörlose Menschen abgestimmt ist. Wesentliche Bestandteile der neuen Lösung sind die Anmeldung über die Website, der Warteraum und die Möglichkeit zum Live -Video Chat über den Browser (ohne dafür eine separate App herunterladen und installieren zu müssen).</p> | <p><i>CC BY-SA<br/>3.0 AT</i></p> | <p><a href="https://netidee.at/derwarteraum">netidee.at/derwarteraum</a></p> |
|---|---|-----------------------------------|--|

## Geplante weiterführende Aktivitäten

Nach Projektende ist geplant, den Warteraum-Prototyp auf Basis des Kund:innen-Feedbacks technisch weiterzuentwickeln und um folgende Features zu erweitern: schriftliche Anfragen, Protokollierung und Statistik als auch Mobile Apps. Außerdem ist ein Tutorial zur Nutzung desWarteraums für Senior:innen in Vorbereitung.

---

<sup>1</sup> Das Relay-Service ist ein Telefon-Dolmetschdienst für gehörlose und hörbeeinträchtigte Menschen. Er wird vom Service-Center ÖGS.barrierefrei angeboten.

## Anregungen für Weiterentwicklungen durch Dritte

Für ein Online Service Center muss nicht nur der technische web streaming Teil gut gelöst werden, sondern vor allem die sehr spezifischen Bedürfnisse für den Relay Service für gehörlose Menschen, pro Kategorie/Thema, mit Vollmacht, per Video Call oder per Chat.

Die technischen Anforderungen an eine skalierbare Live Video und Audio Streaming Cloud Infrastruktur sind jedoch nicht zu unterschätzen und ohne praktische Vorkenntnisse mit sehr hohem Aufwand verbunden. Der externe Partner ([www.infound.at](http://www.infound.at)) hatte dafür im Bereich Echtzeit Netzwerksysteme und Steaming Protokolle bereits vor dem Projektstart mehr als 10 Jahre Praxiserfahrung gesammelt.