

1. Projektziel

Im Projekt derWarteraum wurde ein Online-Warteraum für Relay-Service¹-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 INFOFOUND als externer technischer Partner und dem Österreichischen Gehörlosenbund (ÖGLB) umgesetzt und mit dem Martin-Prager-Integrationspreis ausgezeichnet.

2. Projektergebnisse

1	<i>Projektzwischenbericht (Projektendbericht ist gleich Zwischenbericht)</i>	CC BY-SA 3.0 AT	https://www.netidee.at/de/warteraum
2	Projektendbericht: Web-Applikation für das Relay-Service im Service-Center ÖGS.barrierefrei	CC BY-SA 3.0 AT	https://www.netidee.at/de/warteraum
3	Entwickler_innen-DOKUMENTATION des Projektergebnisses für andere Entwickler_innen ("Dritte"), die das Projektergebnis nach Projektende nutzen/weiterentwickeln wollen	CC BY-SA 3.0 AT	https://www.netidee.at/de/warteraum
4	Anwender_innen-DOKUMENTATION des Projektergebnisses für Anwender_innen, die das Projektergebnis nach Projektende nutzen wollen	CC BY-SA 3.0 AT	https://www.netidee.at/de/warteraum
5	Veröffentlichungsfähiger Einseiter – Zusammenfassung	CC BY-SA 3.0 AT	https://www.netidee.at/de/warteraum
6	Dokumentation Externkommunikation zur Erreichung Sichtbarkeit /Nachhaltigkeit (separates Dokument oder als Teil des Endberichtes)	CC BY-SA 3.0 AT	https://www.netidee.at/de/warteraum
7	Software-Server Implementierung auf Basis der Open Sourc Streaming Technologie "webRTC"	GNU General Public Licence v3.0	https://www.relayservice.at/warteraum/
8	Streaming Server Implementierung auf Basis der Software Janus webRTC Gateway - Server	GNU General Public Licence v3.0	https://www.relayservice.at/warteraum/

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

9	Open Source Framework - Web-Applikation wird auf Basis des Open Source Framework "Ruby on Rails" gebaut. Für den Warteraum und auch die Support Konsole wird eine Echtzeit-Verbindung über "Web-Sockets" aufgebaut.	GNU General Public Licence v3.0	https://www.relayservice.at/warteraum/
---	--	---	---

3. Geplante weiterführende Aktivitäten nach netidee-Projektende

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 des Warteraums für Senior:innen in Vorbereitung.

4. 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 (<https://www.infound.at>) hatte dafür im Bereich Echtzeit Netzwerksysteme und Steaming Protokolle bereits vor dem Projektstart mehr als 10 Jahre Praxiserfahrung gesammelt.