

Alicia Pätzold-Jungblut

Digitale Barrierefreiheit in Öffentlichen Bibliotheken: Einschätzungen und Haltungen der Mitarbeitenden

Ergebnisse einer Bachelorarbeit

Die fortschreitende Digitalisierung hält auch Einzug in die Öffentlichen Bibliotheken in Deutschland. Allen Menschen sollte, unabhängig von ihren Fähigkeiten oder Einschränkungen, Zugang zu den digitalen Angeboten und Informationen ermöglicht werden. Hier werden Ergebnisse einer Befragung zur digitalen Barrierefreiheit vorgestellt.

Einleitung

Im Rahmen meiner Bachelorarbeit habe ich mittels Befragungen den Stand der digitalen Barrierefreiheit in Öffentlichen Bibliotheken in Deutschland und die technischen sowie rechtlichen Grundlagen untersucht. Mit einer Online-Umfrage und Expert*innen-Interviews wurden die Einschätzungen und Haltungen der Mitarbeitenden Öffentlicher Bibliotheken zur digitalen Barrierefreiheit erfragt. Welche Relevanz hat das Thema für sie, wie ist der Stand der Umsetzung in ihrer Bibliothek, fühlen sie sich ausreichend informiert? Welche Gründe gibt es für unterschiedliche Fortschritte, welche Verbesserungswünsche bestehen zur Umsetzung von digitaler Barrierefreiheit?

Die Ergebnisse zeigen, dass das Thema als sehr wichtig und relevant eingeschätzt wird. Der Grad der Information und der Stand der Umsetzung von digitaler Barrierefreiheit werden als durchschnittlich eingeschätzt – es ist viel Optimierungspotenzial vorhanden.

Digitaler Informationszugang für alle als Pflicht und Ziel

Die gemeinnützige Organisation Web Accessibility In Mind (WebAIM)¹ setzt sich für die Förderung von Barrierefreiheit im Internet ein. Die Organisation hat im Jahr 2023 zum fünften Mal in Folge eine Bewertung der Barrierefreiheit von Startseiten der Millionen

¹ WebAIM: <https://webaim.org/> (19.05.2024).

besten Webseiten durchgeführt, das Projekt „The WebAIM Million“ (WebAIM, 2023). Auf den Startseiten wurden insgesamt knapp 50 Millionen verschiedene Fehler bei der Barrierefreiheit entdeckt, also durchschnittlich fast 50 Fehler pro Seite. Das bedeutet, dass Menschen mit Behinderungen damit rechnen müssen, dass jedes 21. Element auf einer Webseite Fehler aufweist und sie in ihrer Nutzung beeinträchtigt. Diese Fehler wurden auf 96,3 Prozent der Webseiten erkannt.

Bei der Betrachtung solcher Zahlen wird deutlich, wie wichtig es ist, sich mit der digitalen Barrierefreiheit zu beschäftigen und entsprechende Maßnahmen zur Umsetzung zu ergreifen. Es gibt verschiedene Gesetze und Übereinkommen, die genau das fordern und fördern. Die UN-Behindertenrechtskonvention (UN-BRK) ist ein Menschenrechtsübereinkommen, das die Rechte von Menschen mit Behinderungen schützt und fördert, um die gleichberechtigte Teilhabe in allen Lebensbereichen zu gewährleisten. Die Konvention wurde 2006 von der Generalversammlung der Vereinten Nationen verabschiedet und ist 2009 in Deutschland in Kraft getreten.² Zu den Aspekten, die in der UN-BRK behandelt werden, gehören unter anderem gleichberechtigte Teilhabe, Barrierefreiheit, Bildung, Gebärdensprache und Informationszugang sowie Zugänglichkeit. Aber nicht nur die UN-BRK beschäftigt sich mit der digitalen Barrierefreiheit, sondern auch andere national, europaweit sowie international gültige Gesetze und Normen wie das deutsche Behindertengleichstellungsgesetz oder die Harmonisierte Europäische Norm (EN) 301 549.³

Die Fortschritte bezüglich digitaler Barrierefreiheit variieren in deutschen Öffentlichen Bibliotheken, weshalb anzunehmen ist, dass der Stellenwert der Barrierefreiheit von Bibliothek zu Bibliothek unterschiedlich ist. Wichtige Faktoren für digitale Barrierefreiheit sind gleichberechtigter Zugang zu digitalen Informationen und Dienstleistungen unabhängig vom technischen Verständnis oder dem Fortschritt im Umgang mit digitalen Medien. Eine barrierefreie Webseite und ein Online-Katalog der Bibliothek, der von allen Menschen mit und ohne Einschränkungen benutzt werden kann, sind dabei von Bedeutung.

Was ist digitale Teilhabe?

Digitale Teilhabe bedeutet, dass Menschen die Möglichkeit und Fähigkeit haben, an der digitalen Welt teilzunehmen und die Vorteile von digitalen Technologien zu nutzen. In einer Studie hat die Aktion Mensch e. V. die digitale Teilhabe in drei Bereiche eingeteilt:

² S. dazu <https://www.institut-fuer-menschenrechte.de/menschenrechtsschutz/deutschland-im-menschenrechtsschutzsystem/vereinte-nationen/vereinte-nationen-menschenrechtsabkommen/umsetzung-crp-d-in-deutschland> (19.05.2024).

³ Harmonisierte Europäische Norm (EN) 301 549: <https://www.barrierefreiheit-dienstekonsolidierung.bund.de/Webs/PB/DE/gesetze-und-richtlinien/en301549/en301549-node.html> (19.05.2024).

Teilhabe *an*, *in* und *durch* digitale Technologien und Medien (Aktion Mensch e. V. 2020, S. 5). Die Teilhabe *an* bedeutet den physischen und technischen Zugang zu digitalen Geräten und zum Internet.

Digitale Barrierefreiheit meint die barrierefreie Gestaltung von digitalen Technologien und Inhalten. Das Ziel von Barrierefreiheit ist es, eine inklusive digitale Umgebung zu schaffen, die alle Menschen unabhängig von ihren Einschränkungen einschließt.

Der Tab. 1 kann entnommen werden, welche verschiedenen Nutzer*innengruppen – aufgeschlüsselt nach ihren Einschränkungen – es gibt und welche spezifischen Anforderungen diese Gruppen bei digitalen Angeboten haben, um diese ohne Probleme nutzen zu können.

Tab. 1: Nutzer*innengruppen und ihre spezifischen Anforderungen bei digitalen Angeboten.

Nutzer*innengruppen nach Einschränkungen		Nutzer*innengruppenorientierte Anforderungen
Sinnesbehinderung	Seheingeschränkt, farbenblind	– Farben – Kontraste – Veränderbare Schriftgrößen – Alternative Texte für Bilder, Grafiken, Formulare und Videos
	Blind	– Texte in Sprachform – Bilder in Sprachform – Videos in Sprachform – Alle Elemente über Tastatur bedienbar
	Höreingeschränkt	– Audioinhalte mit Untertiteln – Lautstärkeregelung möglich
	Gehörlos	– Audioinhalte mit Untertiteln – Audioinhalte in Gebärdensprache – Videos mit Untertiteln
	Mobilitätseingeschränkt	– Alle Elemente über Tastatur, ggf. auch per Spracheingabe, bedienbar
	Lernbeeinträchtigt, kognitive Einschränkung	– Verständliche Struktur und Inhalte der Angebote – Kontraste – Kein Blinken oder Flackern – Keine beweglichen Inhalte – Leichte Sprache
	Altersbedingt	– Siehe alle obigen Anforderungen
	Sozial/kulturell	– Zugang zum Internet – Leichte Sprache – Übersetzungen
	Einschränkung bei technischen Kenntnissen	– Intuitive Bedienung von Endgeräten – Intuitive Nutzung von digitalen Angeboten möglich

Kernaussagen der Umfrage

Um ein breites Meinungsbild zu erhalten und herauszufinden, wie die Mitarbeitenden in Öffentlichen Bibliotheken mit einem physischen Bestand zwischen 30 000 und 100 000 Medien in Deutschland zum Thema „Digitale Barrierefreiheit“ stehen, wurde eine Online-Umfrage durchgeführt. An der Umfrage haben insgesamt 111 Personen teilgenommen.

Die Teilnehmenden der Umfrage sind insgesamt der Meinung, dass das Thema „Digitale Barrierefreiheit“ in den Öffentlichen Bibliotheken einen hohen Stellenwert einnimmt. Trotzdem wurden jedoch bisher nicht wirklich viele Maßnahmen ergriffen und umgesetzt. Die Teilnehmenden sehen zwar eine Wichtigkeit des Themas in Öffentlichen Bibliotheken generell, nur nicht in ihrer eigenen Bibliothek. Außerdem fühlen sich über drei Viertel der Teilnehmenden eher schlecht und durchschnittlich über das Thema informiert. Knapp die Hälfte der Befragten (49,6 Prozent) schätzt die Umsetzung der digitalen Barrierefreiheit auf der Webseite und den anderen digitalen Angeboten ihrer Bibliothek als durchschnittlich ein. 27 Prozent der Befragten schätzt den aktuellen Stand der Umsetzung als „sehr schlecht“ bzw. „eher schlecht“ ein, 22,5 Prozent gaben „eher gut“ bzw. „sehr gut“ an. Außerdem wurden die Teilnehmenden gefragt, welche Gründe es geben könnte, dass die digitale Barrierefreiheit noch nicht weiter fortgeschritten ist. Bei den möglichen Hinderungsgründen zeigen die Befragungsergebnisse, dass fehlende Entscheidungskompetenz und fehlende Zuständigkeit als mögliche Hindernisse angesehen werden. Darüber hinaus wurde von über 80 Prozent der Teilnehmenden angegeben, dass fehlende personelle und zeitliche Kapazitäten ein großes Problem darstellen.

Feedback der Nutzer*innen

Zusätzlich wurden die Mitarbeitenden befragt, welche Rückmeldungen sie bisher von Nutzer*innen der digitalen Angebote der Bibliothek bezüglich der Barrierefreiheit erhalten. Auch bisher wahrgenommene Aktivitäten sowie aktuelle Pläne zur Umsetzung in der Bibliothek und Vorschläge zur Verbesserung der digitalen Barrierefreiheit wurden abgefragt.

Die Rückmeldungen von Bibliotheksnutzer*innen an die Mitarbeitenden können in die Bereiche Webseite, Online-Katalog und Onleihe zusammengefasst werden. Es gab sowohl positives als auch negatives Feedback, doch aus allen Rückmeldungen und Erfahrungsberichten der Nutzer*innen können wertvolle Rückschlüsse gezogen und Handlungsempfehlungen gegeben werden.

Den Besucher*innen der Webseiten fehlen beispielsweise die Möglichkeit zur Vergrößerung der Seite oder der Anpassung der Textgröße sowie eine Vorlesefunktion für sehingeschränkte Menschen. Das Hinterlegen von Alternativtexten und -beschreibungen von Bildern ist hingegen hilfreich, damit Screenreader die Inhalte richtig verarbei-

ten und vorlesen können. Eine unzureichende Strukturierung einer Seite kann zusätzlich dazu führen, dass wichtige Informationen für Besucher*innen der Seite schwierig oder gar nicht zu finden sind. Außerdem sind Informationen oft nicht in einfacher Sprache oder in unterschiedlichen Sprachen verfügbar und damit nicht zugänglich für Menschen mit Lerneinschränkungen, kognitiven Beeinträchtigungen oder auch für Menschen, deren Muttersprache nicht Deutsch ist. Hilfreich wäre als Zwischenschritt zumindest die Möglichkeit, Inhalte mit Tools wie Google Translate übersetzen zu können. Diese Möglichkeit fehlt laut den Mitarbeitenden und Nutzer*innen aber trotzdem in den meisten Fällen.

Bei der Onleihe wurde oft zurückgemeldet, dass sie umständlich zu bedienen und nicht stringent oder intuitiv aufgebaut ist. Außerdem sind Funktionen je nach Endgerät gar nicht vorhanden bzw. an einer anderen Stelle zu finden. Auch beim Download oder Synchronisieren von Inhalten auf verschiedenen Endgeräten gibt es Probleme. Für viele ältere Personen ist die Bedienung der Onleihe zudem umständlich und oft sind englische Begriffe wie „Download“, „Streaming“ oder „surfen“ schwer oder gar nicht zu verstehen. Die Bedienung wird zusätzlich erschwert, weil ältere Menschen auf dem kleinen Bildschirm nicht alles erkennen können. Auch hierbei würde die Möglichkeit zur Vergrößerung der Inhalte oder Kontrastanpassungen Abhilfe schaffen.

Zu den Online-Katalogen der Bibliotheken gab es ebenfalls Rückmeldungen der Besucher*innen. Die einfache Suche ist für sehingeschränkte Menschen immer noch schwer bis gar nicht nutzbar, die erweiterte Suche wurde erst gar nicht genannt. Manche Menschen haben Probleme mit der Bedienung von Online-Katalogen, sie finden sich nicht gut zurecht, die Kataloge sind nicht intuitiv aufgebaut und oft unübersichtlich. Eine Überarbeitung der Struktur mit verständlichen und sortierten Informationen könnte die Bedienung erleichtern. Auch scheinen viele Kataloge für die Nutzung auf mobilen Endgeräten nicht optimal geeignet zu sein, da es oft zu Anzeigefehlern kommt. Inzwischen gibt es einige Tools, die die Bedienung der Online-Kataloge für Menschen mit Sehbehinderung erleichtern, weil beispielsweise möglich wird, die Kontraste oder Textgrößen anzupassen und die Vorlesefunktion in Anspruch zu nehmen.

Generell spielen mangelnde Kenntnisse und Erfahrungen im Umgang mit digitalen Medien eine große Rolle. Auch nutzen viele Bibliotheken veraltete Bibliotheksmanagementsysteme, durch die neue Entwicklungen zur Verbesserung der Barrierefreiheit von vornherein ausgeschlossen werden. Einige Probleme können nicht von Bibliotheksseite behoben werden, weil die Verantwortlichkeit dafür beim Host der Webseite bzw. den Anbietern digitaler Angebote liegt.

Aus der Umfrage geht klar hervor, dass bei den Nutzer*innen großer Bedarf für eine Beratung bei digitalen Angeboten besteht. Dieser Bedarf sollte entsprechend gedeckt werden, damit allen Menschen gleicher Zugang zu den Inhalten und Informationen gewährt werden kann. Stellenweise gibt es dafür schon regelmäßige Online-Sprechstunden, die gut besucht und genutzt werden. Oft reicht es aus, wenn den Nutzenden eine kleine Starthilfe gegeben wird.

Auffällig bei den Rückmeldungen der Nutzer*innen ist, dass diese vorwiegend negativ sind. Es gibt mehr Probleme, als dass die digitale Barrierefreiheit gewährleistet wird.

Bisherige Aktivitäten zur Umsetzung digitaler Barrierefreiheit

Knapp über die Hälfte der Befragten gaben eine positive Antwort zur Frage nach unterstützenden Angeboten wie Sprechstunden, Schulungen und inklusiven Einführungen. Es werden Materialien für Menschen mit Einschränkungen (beispielsweise Audiodateien oder Videos mit Untertiteln) produziert und zur Verfügung gestellt. Auch die Webseite wird angepasst, sei es manuell, mit Angeboten in Leichter Sprache bzw. besser strukturierten Inhalten, oder durch die Integration von unterstützenden Web-Tools. Außerdem werden sowohl der Online-Katalog als auch die Onleihe verbessert, um die Nutzung für Menschen mit Einschränkungen überhaupt zu ermöglichen und zu vereinfachen. Der Bedarf von Besucher*innen bezüglich Hilfestellungen und Unterstützung bei der Nutzung der digitalen Angebote wird so gut es geht bedient. Zusätzlich wird der Bedarf an die Verantwortlichen, z. B. Stadtverwaltungen, weitergegeben, wenn die Einrichtung selbst keine Anpassungen vornehmen kann.

Aktuelle Pläne

Zusammengefasst wünschen sich die Befragten in ihren Bibliotheken von Verantwortlichen eine gewisse Offenheit für das Thema, und dass für die Umsetzung der Maßnahmen Zeit eingeräumt wird. Wo generell eine Ablehnung gegenüber aktueller Technik herrscht, können keine Fortschritte gemacht werden. Mitarbeitende müssen ausführlich über das Thema „Digitale Barrierefreiheit“ und die damit einhergehenden Anforderungen informiert werden, Erfahrungsberichte von Betroffenen können dabei motivierend sein.

Auch sollen die Besucher*innen bei der Nutzung der Angebote und der Bedienung digitaler Geräte unterstützt werden. Es reicht nicht, dass die digital barrierefreien Inhalte und Angebote vorhanden sind, sie müssen auch bekannt gemacht und vorgestellt werden. Darüber hinaus wünschen sich die befragten Bibliotheksmitarbeitenden mehr junges und qualifiziertes Personal. Auch mehr Spielraum und Entscheidungskompetenzen sowie Unabhängigkeit von externen Dienstleistern und Anbietern sowie Trägern werden als Verbesserungsvorschläge angegeben.

Kernaussagen der Interviews

Damit neben der Umfrage noch tiefergehende und praxisnahe Informationen zur Einschätzung und Haltung der Mitarbeitenden gewonnen werden können, wurden als qualitative Befragung zwei Expert*innen-Interviews durchgeführt. Befragt wurden insgesamt drei Personen, die in ihren Bibliotheken in unterschiedlichen Positionen arbeiten. Auch in diesen Interviews wurden die digitale Barrierefreiheit und der aktuelle Stand ihrer Umsetzung abgefragt. Dazu wurde auf bisherige Aktivitäten und auch Verbesserungswünsche eingegangen.

An dieser Stelle sollen nur die Kernaussagen der Interviews wiedergegeben werden. Sie stimmen im Wesentlichen mit den Ergebnissen der Umfrage überein.

In beiden Interviews wird gesagt, dass digitale Barrierefreiheit ein wichtiges Thema sei, jedoch einerseits aufgrund vieler anderer wichtiger Themen nicht so hoch priorisiert werden könne und wegen des hohen Aufwands nicht so einfach und schnell umsetzbar sei. Andererseits heißt es, dass viele Öffentliche Bibliotheken dem Thema nicht so viel Bedeutung beimessen können, da im Alltagsgeschäft nicht viel Zeit dafür bleibe. Persönlich empfinden die Befragten das Thema als relevant und wichtig. Eine Befragte gab dazu an, dass sie leider keine Informationen zum Thema erhalte, sondern sich aufgrund ihrer Neugier selbst weiterbilde. Es bestehe der Wunsch nach effizienten Schulungen mit konkreten Beispielen oder Best Practices aus dem Branchenumfeld, um sich mit anderen Bibliotheken vergleichen zu können.

Der aktuelle Stand der Umsetzung digitaler Barrierefreiheit in der eigenen Bibliothek wird von den Interviewpartner*innen als weitgehend gut eingeschätzt, jedoch bestehe durchaus weiterer Handlungsbedarf. Die neueren gesetzlichen Vorgaben seien (zwischen 2019 und 2021) bestmöglich umgesetzt worden.

Als mögliche Hinderungsgründe für weitere Umsetzungen wurden die folgenden genannt: die Abhängigkeit von Angeboten externer Dienstleister; das Teilen von Aufgaben mit der Stadtverwaltung, z. B. die Integration der Bibliothekswebseite in die Seite der Stadt sowie fehlende zeitliche und personelle Ressourcen. Zusätzlich gebe es viele andere Handlungsfelder und Projekte, in denen Öffentliche Bibliotheken voranschritten. Oft brauche es einfach jemanden, der mit dem Fähnchen „Barrierefreiheit“ vorangeht und andere mitzieht.

Bei digitaler Barrierefreiheit ist noch viel Luft nach oben!

Die Rückmeldungen aus den Bibliotheken zeigen, dass zwar schon einiges im Sinne digitaler Barrierefreiheit und mit konkreten Anforderungen umgesetzt wurde, das gilt jedoch nicht für alle Einrichtungen. In vielen Bibliotheken gibt es weiterhin noch sehr viel Handlungsbedarf. Hierbei sollte jede Bibliothek für sich und bei sich überprüfen,

wie der aktuelle Stand der digitalen Barrierefreiheit aussieht und auf dieser Basis ins Handeln übergehen. Die Befragungen zeigen, dass Menschen mit unterschiedlichen Einschränkungen an vielen verschiedenen Stellen Probleme haben, auf digitale Angebote zuzugreifen und die Inhalte zu nutzen. Jede Einrichtung sollte aber den Anspruch haben, niemanden auszuschließen und den Zugang zu ihren Inhalten, Informationen und Medien sowie deren problemlose Nutzung zu gewährleisten. Nur so können Bibliotheken ihre Rolle als Bildungs- und Informationseinrichtung für die Gesellschaft erfüllen.

Digitale Barrierefreiheit hat für Bibliotheken maßgeblichen Vorteil – vor allem die Erweiterung um vielfältige Zielgruppen: Zugänglichkeit für Menschen mit Seh- und Hörbeeinträchtigungen, Menschen mit kognitiven Einschränkungen und Lernbeeinträchtigungen, mobilitätseingeschränkte Menschen und Menschen mit Sprachbarrieren. Bibliotheken können damit den Anforderungen von Vorgaben und Gesetzen entsprechen und sogar möglichen Strafen entgehen.

Auch eine Verbesserung des Images durch Offenheit, Inklusion und soziale Verantwortung geht mit der Umsetzung von digitaler Barrierefreiheit einher. Nicht zuletzt geht es um die Sicherung der Zukunft von Bibliotheken, damit sie auch mit der Digitalisierung weiterhin relevant bleiben und den Zugang zu Informationen für alle gewährleisten.

Autorin

Alicia Pätzold-Jungblut hat Anfang 2024 ihren Abschluss an der Hochschule der Medien in Stuttgart in Informationswissenschaften gemacht. Mit dem Schwerpunkt „Daten- und Informationsmanagement“ befasste sie sich mit Daten, Datenintegration, Metadatenmanagement und Grundlagen für Web- sowie Softwareentwicklung. Diese Kombination verschriftlichte sie in der Bachelorarbeit *Digitale Barrierefreiheit in Öffentlichen Bibliotheken – Einschätzungen und Haltungen der Mitarbeitenden*. Nun arbeitet sie in einer Agentur für ganzheitliche Kommunikation, sie ist dort für Content Management und Onlinemarketing zuständig.

Literatur und Quellen

- Aktion Mensch e. V. (2020): Trendstudie zur digitalen Teilhabe. <https://www.aktion-mensch.de/inklusion/barrierefreiheit/studie-digitale-teilhabe> (19.05.2024)
- Baudisch, Susanne / Dittmer, Elke / Kahlisch, Thomas (2015): Barrierefreiheit zur Routine machen – Praxisfall: digitale Bibliothek. In: Informationspraxis 1 (1). <https://doi.org/10.11588/ip.2015.1.16888> (19.05.2024)
- Der Beauftragte der Bundesregierung für Informationstechnik u. a.: Portal Barrierefreiheit der Dienstekonsolidierung des Bundes: Was ist digitale Barrierefreiheit? <https://www.barrierefreiheit-dienstekonsolidierung.bund.de/SharedDocs/faqs/Webs/PB/DE/was-ist-digitale-barrierefreiheit.html> (19.05.2024)

Übereinkommen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen. Beauftragter der Bundesregierung für die Belange von Menschen mit Behinderungen (Hg.). https://www.behindertenbeauftragter.de/SharedDocs/Downloads/DE/AS/PublikationenErklaerungen/Broschuere_UNKonvention_KK.pdf (19.05.2024)

WebAIM (2023): The WebAIM Million 2023. <https://webaim.org/projects/million/2023> (19.05.2024)

