

Helga Schneider und Birgit Zwingelberg

Das Alpha-Siegel baut Barrieren ab und fördert die Teilhabe

Kommen Menschen, die nur leichte Texte oder einzelne Wörter lesen können, in Bibliotheken? Flößt ihnen ein mit Büchern gefüllter Raum nicht bestenfalls Respekt ein oder schüchtert sie gar ein? Diese Frage stellten sich auch die Mitarbeiter*innen der Stadtbibliothek Berlin-Lichtenberg. Doch soziale, kulturelle und digitale Teilhabe für alle Bürger*innen bedeutet, bestehende Unterstützungs- und Freizeitangebote auch Menschen mit Lese- und Schreibschwierigkeiten zugänglich zu machen. Die Frage muss daher lauten, wie Barrieren abgebaut werden können, um diese Zielgruppe zu erreichen und zu unterstützen.

Alphabetisierung in Deutschland

In Deutschland leben 6,2 Millionen Erwachsene, die nicht ausreichend lesen und schreiben können. Die Zahl hat sich 2018 (Grotlüschen / Buddeberg 2020) gegenüber der ersten LEO-Studie¹ von 2010 (Grotlüschen / Riekmann 2011) etwas verbessert. Es besteht jedoch weiterhin Handlungsbedarf. Wer privat keine Betroffenen kennt oder nicht beruflich mit dem Thema zu tun hat, ist sich des Ausmaßes der geringen Literalität – wie dies in Fachkreisen heißt – oft nicht bewusst. Das liegt nicht zuletzt daran, dass Betroffene viele Strategien haben, um ihre Lese- und Schreibschwierigkeiten zu verbergen.

Als Reaktion auf die erste LEO-Studie entstanden zahlreiche Initiativen, um das Thema zu enttabuisieren und Betroffene zu ermuntern, sich Unterstützung zu holen. Ziel ist es, eine breite Öffentlichkeit für die Belange gering Literalisierter zu sensibilisieren sowie attraktivere Lernangebote zu schaffen. In Berlin gehören dazu das Grund-Bildungs-Zentrum² (GBZ) sowie die Alpha-Bündnisse, die in allen Bezirken aktiv sind. Hier vernetzen sich Beratungsstellen, Ämter und Behörden sowie Bildungsinstitutionen und weitere Einrichtungen mit Publikumskontakten. Die Stadtbibliothek Lichtenberg³ gehört dem lokalen Alpha-Bündnis seit dessen Gründung an.

Das GBZ Berlin wurde im Jahr 2014 gegründet und ist in Berlin erste Anlaufstelle und Kompetenzzentrum für Alphabetisierung und Grundbildung. Es klärt über die Situation von Menschen mit Lese- und Schreibschwierigkeiten auf und setzt sich in Politik

¹ Die LEO-Studie ist eine von der Universität Hamburg seit 2010 durchgeführte Studie zur Erfassung der Lese- und Schreibkompetenzen der Deutsch sprechenden erwachsenen Bevölkerung (18–64 Jahre).

² Vgl. Grund-Bildungs-Zentrum Berlin: <https://grundbildung-berlin.de/> (31.05.2024).

³ Stadt-Bibliothek Lichtenberg: <https://www.berlin.de/stadtbibliothek-lichtenberg/de-plain/> (31.05.2024).

und Gesellschaft für bessere Lern- und Beratungsstrukturen sowie für den Abbau von Hürden ein. Ziel ist es, allen Menschen eine ausreichende Bildung zu ermöglichen, um selbstbestimmt an der Gesellschaft teilhaben zu können.

Menschen, die nicht so gut lesen und schreiben können, haben häufig Hemmungen, eine öffentliche Einrichtung aufzusuchen, die dortigen Angebote wahrzunehmen und ihre Schwierigkeiten beim Lesen und Schreiben anzusprechen. Deshalb wurde im GBZ gemeinsam mit Betroffenen das Alpha-Siegel⁴ (siehe Abb. 1) entwickelt und in 2016 erstmalig vergeben.

Es steht für eine konkrete Erleichterung für Betroffene und Organisationen und wird inzwischen aufgrund einer Kooperation mit der Technischen Akademie für berufliche Bildung Schwäbisch Gmünd e. V. auch in Baden-Württemberg vergeben. Das Siegel zeichnet Einrichtungen aus, die sich für eine bessere Zugänglichkeit für Menschen mit Lese- und Schreibschwierigkeiten engagieren und systematisch Barrieren abbauen. Voraussetzung ist das Erfüllen von Kriterien aus drei Themenbereichen: sensibilisierte Mitarbeitende, eine angepasste Außenkommunikation sowie die Orientierung im Gebäude. Einrichtungen, die das Siegel tragen, sind u. a. Beratungszentren, Kindertagesstätten oder Jobcenter.



Abb. 1: Alpha-Siegel für die Stadtbibliothek Lichtenberg – ihre vier Standorte waren bundesweit die ersten Bibliotheken, die mit dem Alpha-Siegel ausgezeichnet wurden (Foto: Stadtbibliothek Lichtenberg).

⁴ Vgl. Alpha-Siegel: <https://www.alpha-siegel.de/> (31.05.2024).

Sensibilisierung als erster Schritt

Nach einem ersten Beratungsgespräch mit dem GBZ Berlin bietet eine Sensibilisierungsschulung einen vertieften Einstieg in die Thematik. Inhalte sind beispielsweise: Wie wird geringe Literalität definiert? Was sind ihre Ursachen? Wie viele Betroffene haben einen Schulabschluss und Arbeit? Wo erhalten sie Hilfe und was erleichtert es ihnen, sich zurecht zu finden? Damit das alles nicht theoretisch bleibt, nehmen auch immer Expert*innen in eigener Sache, die selbst erst in der Regel mit über 40 Jahren lesen und schreiben gelernt haben, an der Veranstaltung teil. Sie berichten aus eigener Erfahrung, was es bedeutet, den Alltag zu meistern, wenn selbst einfache Texte oder Schreibaufgaben eine kaum zu bewältigende Hürde bedeuten. Am Ende steht häufig die Erkenntnis, dass vermutlich mehr Mitarbeitende als gedacht schon einmal Kontakt mit einer betroffenen Person hatten. In der Bibliothek könnten die vergessene Brille oder der Wunsch nach einem Ratgeber mit vielen Bildern versteckte Hinweise gewesen sein.

Die ursprüngliche Skepsis der Mitarbeiter*innen der Stadtbibliothek Lichtenberg ist dank dieser Sensibilisierung großem Interesse gewichen und inzwischen haben alle vier Standorte den Siegelprozess erfolgreich abgeschlossen. Für eine große Akzeptanz und damit ein solides Fundament für das Projekt waren alle Mitarbeitenden eingeladen, an den Sensibilisierungsschulungen teilzunehmen. Der Anteil der geschulten Mitarbeitenden in der Stadtbibliothek Lichtenberg liegt schließlich in allen Standorten deutlich über den erforderlichen 20 Prozent des Personals mit Kund*innenkontakt.

Der Alpha-Siegel-Prozess

Den Prozessauftritt bildet der Siegelworkshop. In dieser verpflichtenden Veranstaltung wird vermittelt, worauf es bei der Umsetzung der Kriterien ankommt. Themen sind Leichte und Einfache Sprache⁵ sowie barrierefreie Gestaltung von Flyern, Webseiten, Beschilderungen und die Bedeutung des Prozesses für die Organisationsentwicklung. Es gibt viele gute Umsetzungsbeispiele und erste Überlegungen, wie die Kriterien auf die eigene Einrichtung übertragen werden können. Bereits hier wird deutlich, dass es wichtiger sein wird, einen Veränderungsprozess innerhalb der Organisation anzustoßen als alle Kriterien zu 100 Prozent zu erfüllen.

Nach dem Workshop erfolgt die Anmeldung zum Siegelprozess innerhalb von drei Monaten. Bis zum festgelegten Abgabetermin müssen die oben genannten Kriterien umgesetzt und in einer Online-Checkliste dokumentiert werden. Vor Einreichung

⁵ Zu den Themen Leichte und Einfache Sprache können wir die folgenden Ratgeber empfehlen: Bundesministerium für Arbeit und Soziales (Hg.) (2014): Ratgeber Leichte Sprache. Bonn. https://www.bmas.de/SharedDocs/Downloads/DE/Publikationen/a752-ratgeber-leichte-sprache.pdf?__blob=publicationFile&v=8 (31.05.2024).

der Unterlagen bietet das GBZ an, für Flyer und Webseite einen Dokumenten-Check durch Betroffene vorzunehmen. Sie geben Tipps zur Anpassung oder Überarbeitung.

Auf Anraten des GBZ konzentrierte sich die sechsköpfige, standortübergreifend besetzte Arbeitsgruppe zunächst auf eine Bibliothek, um anschließend die dort gemachten Erfahrungen auf die anderen Standorte zu übertragen. Die Arbeitspakete ergaben sich aus der Alpha-Siegel-Checkliste. Welche Kriterien können wie umgesetzt werden? Wichtig ist, dass der Weg zur ersten Ansprechperson in der Bibliothek leicht zu finden ist. Da an allen Standorten nach Betreten gleich Blickkontakt mit Mitarbeiter*innen aufgenommen werden kann, funktioniert die Orientierung ohne ausgeklügeltes Leitsystem. Schwerpunkte in der Umsetzungsphase waren somit die Erstellung eines Flyers und der Webseite in Einfacher Sprache bzw. Leichter Sprache. Die Arbeitsgruppe identifizierte die dafür relevanten Informationen und passende Piktogramme. Eine Materialsammlung des GBZ sowie die Recherche, wie andere Bibliotheken in Deutschland mit dem Thema umgehen, erwiesen sich hier als hilfreich. Mit dem Layout wurde eine auf Barrierefreiheit spezialisierte Grafikerin beauftragt.

In verschiedene Leitfäden sollen alle in der Checkliste abgefragten Aspekte einfließen, um 100 Prozent der Muss-Kriterien und mindestens 50 Prozent der Kann-Kriterien zu erfüllen. Die Leitfäden dokumentieren beispielsweise exemplarische Gespräche: ein Anmeldegespräch, ein Telefonat oder die Wegbeschreibung zur Bibliothek. Außerdem gehören Informationen für die Mitarbeitenden dazu sowie ein Konzept für die interne Kommunikation.

Die Auseinandersetzung mit den Kriterien für den Erwerb des Alpha-Siegels bietet Gelegenheit, die eigene Einrichtung, den Weg dorthin, die vermittelte Information und deren Präsentation, aber auch eingeschliffene Kommunikationsformen kritisch zu betrachten. Maßnahmen, die Menschen mit Lese- und Schreibschwierigkeiten die Orientierung erleichtern, kommen auch anderen Gruppen zugute: Einfacher formulierte und klarer präsentierte Informationen sind ein Zeichen von Serviceorientierung. Davon profitieren z. B. auch Personen mit Sehbeeinträchtigungen oder Deutschlernende.

Kurz vor dem ersten Abgabedatum fand ein Vororttermin an zwei Standorten mit der zuständigen Referentin des GBZ statt. Die Situation vor Ort entsprach weitgehend den Anforderungen und es war noch ausreichend Zeit, einzelne Hinweise umzusetzen und in die Checkliste einfließen zu lassen.

Nach dem Einreichen der Unterlagen erfolgte der Praxistest beim Begehungstermin mit einem Auditteam (siehe Abb. 2), das aus Mitarbeitenden des GBZ und jeweils einem Experten oder einer Expertin in eigener Sache bestand. Funktioniert die Wegbeschreibung zur Bibliothek? Sind die Bestände in Leichter Sprache gut zu finden? Können alle Fragen zufriedenstellend beantwortet werden? Nach einigen Wochen kam der positive Juryentscheid für die Egon-Erwin-Kisch-Bibliothek in Lichtenberg und wiederum ein halbes Jahr später trugen alle vier Lichtenberger Bibliotheksstandorte das Alpha-Siegel für die kommenden zwei Jahre. Danach steht die Rezertifizierung an.



Abb. 2: Der Experte in eigener Sache begutachtet die Egon-Erwin-Kisch-Bibliothek
(Foto: Egon-Erwin-Kisch-Bibliothek).

Das Alpha-Siegel in der Praxis

Der Prozess war Anlass, den Bestand in Einfacher und Leichter Sprache auszubauen und an einem gut auffindbaren Ort aufzustellen. Zudem legten alle Beteiligten von Anfang an großen Wert darauf, es nicht nur bei dem erfolgreichen Abschluss des Siegelprozesses zu belassen. Es geht darum, Bibliotheken als Ort für die Zielgruppe zu etablieren.

Wie aber können Bibliotheken Menschen mit Lese- und Schreibschwierigkeiten besser erreichen? Zu dieser Frage organisierte das GBZ einen Austausch mit zwei Expert*innen in eigener Sache. Themen waren bisherige Erfahrungen, mögliche Veranstaltungsformate und eine gezielte Ansprache. Eine Expertin in eigener Sache berichtete, dass sie einen Bibliotheksausweis hat, aber nach dem ersten Besuch mit einem Alphabetisierungskurs die Bibliothek nicht mehr betreten hat. Das Gefühl, von Büchern erschlagen zu werden, hat sie davon abgehalten, auch die Angst vor entstehenden Gebühren. Dass es auch Hörbücher, Spiele und eine Bibliothek der Dinge mit praktischen Alltagsgegenständen gibt, war ihr bislang nicht bewusst. Richtig interessant war für sie die Aussicht kostengünstig zu drucken oder Hilfe bei digitalen Anwendungen zu bekommen. Ein weiterer Experte in eigener Sache ist Bibliotheken gegenüber aufgeschlossener. Er wünschte sich eine übersichtliche Präsentation und eine Kennzeichnung des Bestands in Einfacher Sprache nach Genre mit Kurzzinhalten. Die Wohnortnähe

und eine persönliche Beziehung sind beiden wichtig und Voraussetzung, um bereits bestehende Formate zur digitalen Teilhabe und Lebensführung in einer Bibliothek zu nutzen. Viele weitere Anregungen decken sich mit der Entwicklung der Bibliotheken zu attraktiven Aufenthaltsorten mit vielfältigen Informations- und Mitmachangeboten.

Fazit

Gering literalisierte Erwachsene sind ebenso heterogen wie andere Zielgruppen. Die große Herausforderung besteht darin, Berührungsängste abzubauen – beispielsweise durch Gruppenbesuche oder die Organisation von Grundbildungskursen der Volkshochschule an Bibliotheksstandorten.

Der Alpha-Siegel-Prozess hat wichtige Impulse für mehr Inklusion in der Stadtbibliothek Lichtenberg gesetzt. Auch wenn es noch weitere Barrieren abzubauen gilt, ist mit dem Siegel ein wichtiger Schritt gemacht und viel erreicht. Die neu gewonnene Sensibilität gegenüber der Zielgruppe und die strukturelle Verankerung der Thematik in den internen Prozessen der Bibliothek sind eine gute Grundlage, den eingeschlagenen Weg fortzusetzen.

Das GBZ Berlin unterstreicht, wie wichtig es ist, dass Hürden in Organisationen mit Kund*innenkontakt – wie auch die Standorte der Stadtbibliothek Lichtenberg – für Menschen mit Lese- und Schreibschwierigkeiten abgebaut werden. Denn oft wird erst dadurch ein Zugang in die entsprechende Einrichtung ermöglicht: durch sensibilisierte Mitarbeiter*innen, angepasste Informationsmaterialien und eine gute Orientierung im Gebäude. Das trägt zur Enttabuisierung des Themas bei und auch andere Zielgruppen profitieren davon.

Autorinnen

Helga Schneider ist Literaturwissenschaftlerin und seit Ende 2019 für die Öffentlichkeitsarbeit der Stadtbibliothek Lichtenberg zuständig. In einem bildungswissenschaftlichen Fernstudium ist sie erstmals auf die Dimension von geringer Literalisierung in Deutschland aufmerksam geworden.

Birgit Zwingelberg ist Erwachsenenbildnerin und seit 2021 im Grund-Bildungs-Zentrum Berlin als Referentin für das Alpha-Siegel tätig. Seit 2024 führt sie zusätzlich Sensibilisierungsschulungen für Schlüsselpersonen im Rahmen des Europäischen Sozialfonds Plus durch, die aus Mitteln der Europäischen Union und des Landes Berlin gefördert werden.

Literatur und Quellen

Alpha-Siegel: <https://www.alpha-siegel.de/> (31.05.2024)

Grotlüschen, Anke / Buddeberg, Klaus (Hg.) (2020): LEO 2018. Leben mit geringer Literalität. Bielefeld: wbv. <https://www.wbv.de/shop/openaccess-download/6004740w> (31.05.2024)

Grotlüschen, Anke u. a. (2019): LEO 2018 – Leben mit geringer Literalität. Pressebroschüre. Universität Hamburg. <https://leo.blogs.uni-hamburg.de/wp-content/uploads/2022/09/LEO2018-Presseheft.pdf> (31.05.2024)

Grotlüschen, Anke / Riekmann, Wibke (2011): leo. – Level-One Studie. Presseheft. Universität Hamburg. https://leo.blogs.uni-hamburg.de/wp-content/uploads/2011/12/leo-Presseheft_15_12_2011.pdf (31.05.2024)

Grund-Bildungs-Zentrum Berlin: <https://grundbildung-berlin.de/> (31.05.2024)

Naji, Julia (2022): Handbuch Einfache Sprache. Eleven – Verein für Kinder- und Jugendförderung e. V (Hg.). München. <https://www.eleven.ngo/media/pages/media/b753bb5daa-1668372695/handbuch-einfache-sprache.pdf> (31.05.2024)

Bundesministerium für Arbeit und Soziales (Hg.) (2014): Ratgeber Leichte Sprache. Bonn. https://www.bmas.de/SharedDocs/Downloads/DE/Publikationen/a752-ratgeber-leichte-sprache.pdf?__blob=publicationFile&v=8 (31.05.2024)

Stadt-Bibliothek Lichtenberg: <https://www.berlin.de/stadtbibliothek-lichtenberg/de-plain/> (31.05.2024)

