

Gregor Strutz

Räume für Menschen

Inklusionsstrategien als Wegbereiter zur Bibliothek der Zukunft
aus der Sicht eines Designers

Inklusion ist nicht nur eine Frage der Haltung, sondern eine beständige Aufgabe, die für jede Bibliothek individuell ausgestaltet werden muss. Doch wie kann man die Bedürfnisse von Menschen mit Behinderungen an die eigene Bibliothek verstehen und einordnen? Welche Maßnahmen sollte man planen? Wie schafft man Synergien zwischen verschiedenen Erwartungen, und wie lässt sich Inklusion Schritt für Schritt mit Hilfe eines Inklusionsplans umsetzen? Dieser Beitrag beschreibt Strategien zur Erstellung von Inklusionskonzepten angelehnt an die Bedürfnispyramide zur Gestaltung öffentlicher Orte von Aga Skorupka.

Zugänglichkeitsanalysen und Inklusionskonzept

Bibliotheken als Orte des Wissenstransfers und der persönlichen Begegnung sind unverzichtbare, allgemein zugängliche Einrichtungen im öffentlichen Raum. Sie sollen sich als Orte entwickeln, die mit gut gestalteten Lösungen und Services so viele Menschen wie möglich gleichwertig und gleichberechtigt ansprechen, um ihnen ein gemeinsames Erlebnis zu ermöglichen.

So wichtig und notwendig dieses Ziel ist, so vermeintlich steinig scheint der Weg, es zu erreichen. Eine allumfassende Blaupause für den einen Inklusionsplan gibt es nicht. Zu unterschiedlich sind die jeweiligen Voraussetzungen baulicher und inhaltlicher Art. Dennoch gibt es erprobte Strategien, um einen individuell zugeschnittenen Plan für die Institution, wie etwa eine Bibliothek, zu erarbeiten.

Inklusion muss auf verschiedenen Ebenen umgesetzt werden – baulich, in analogen und digitalen Angeboten, in der Öffentlichkeitsarbeit und in der Personalstrategie. In diesem Artikel berichte ich von meinen Erfahrungen als Inklusions-Designer und konzentriere mich vor allem auf begehbare Räume – beispielhaft für all die anderen Services und Angebote in Bibliotheken.

Die nachfolgenden Überlegungen und praktischen Erfahrungen sollen darüber eine erste Orientierung geben, wie Ihr Haus zu einem akzeptierten, attraktiven und umfänglich genutzten Ort wird, an dem Inklusion und Vielfalt lebendig sind.

Folgende Schritte haben sich bei der Erarbeitung von Inklusionsstrategien für mich als erfolgreich herausgestellt:

1. Erfassen und Analyse des aktuellen Zustandes, insbesondere der Schwachstellen, Erwartungen und realistischen Entwicklungsmöglichkeiten im Rahmen einer Zugänglichkeitsanalyse;

2. Erarbeitung eines darauf aufbauenden Inklusionskonzeptes;
3. Überprüfung des Inklusionskonzeptes in Fokus-Gruppen, bestehend aus unterschiedlichen Nutzergruppen von Menschen mit und ohne Behinderungen;
4. Überarbeitung des Inklusionskonzeptes und Handlungsempfehlungen an den Maßnahmenträger;
5. Anschließende Präzisierung in konkrete Umsetzungsmaßnahmen und -abläufe, Zeitenplanung zur Koordinierung logischer, aufeinander aufbauender Umsetzungsschritte.

Das Ziel eines Inklusionskonzeptes für Bibliotheken besteht darin, den Nutzer*innen ein ganzheitliches Besuchserlebnis zu schaffen. Mit Hilfe einer hohen Aufenthaltsqualität soll gewährleistet werden, dass unterschiedliche Menschen öfter kommen, länger bleiben und vielseitige Angebote wahrnehmen.

Die inklusive Bibliothek berücksichtigt, dass sich etwa 97 Prozent aller Behinderungen erst im Laufe des Lebens einstellen. Somit gilt es, einerseits unterschiedliche Altersgruppen und andererseits unterschiedliche Formen von menschlichen Einschränkungen mitzudenken und sicherzustellen, dass die vorhandenen Angebote genutzt werden können. Wenn spezifische, barrierefreie Angebote bereitgestellt werden können, umso besser. Hierbei kann es sich zum Beispiel um Medien in den eigenen Beständen handeln, aber auch um die Bereitstellung von Medien durch Kooperationen mit spezialisierten Institutionen wie Bibliotheken oder anderen Einrichtungen für Menschen mit Lesebehinderungen.

Die Bedürfnisse der Besuchenden müssen konsequent in den Mittelpunkt des Vorgehens gestellt werden. Nicht zuletzt ist es daher unbedingt sinnvoll, verschiedene Nutzer*innen im Rahmen von Fokusgruppen früh und beständig am Prozess teilhaben zu lassen.

Um zu gewährleisten, dass alle Bedürfnisse mitgedacht sind, und hierbei nicht nur vom Bauchgefühl geleitet zu sein, hat sich für mich eine Vorgehensweise, angelehnt an das Bedürfnismodell der Umweltpsychologin Aga Skorupka, als sinnvoll herausgestellt. In Form einer Pyramide (siehe Abb. 1) hat sie grundlegende Prinzipien definiert, mit denen die Anforderungen von Menschen an die Gestaltung von öffentlichen Orten abgebildet werden.

Bedürfnisse im Mittelpunkt

Ihre Bedürfnispyramide mit Fragen an die Gestaltung öffentlicher Einrichtungen stellt Aga Skorupka in dem Buch *3rd4all – How to create a relevant public space* (2017) des niederländischen Designers Aat Vos vor. Sie definiert dabei fünf aufeinander aufbauende Stufen, die dazu führen, dass Besuchende mit einem öffentlichen Ort interagieren, in ihm etwas tun und miteinander in Kontakt kommen.

Bedürfnispyramide im öffentlichen Raum

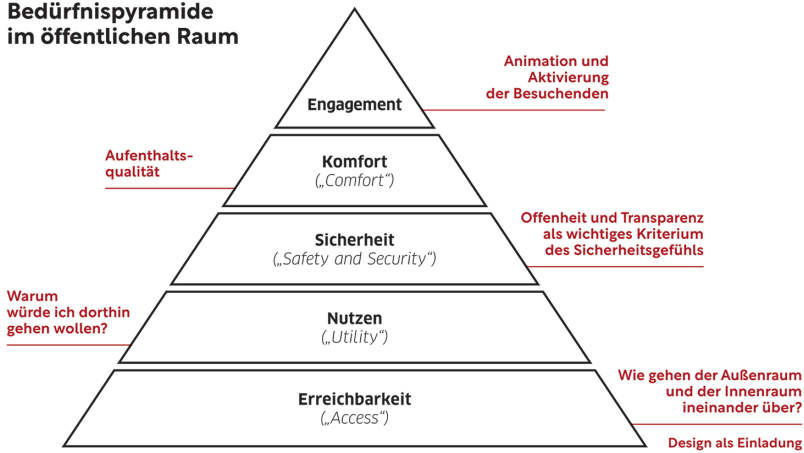


Abb. 1: Bedürfnispyramide im öffentlichen Raum (nach Skorupka 2017).

Grundvoraussetzung für das Kommen von Besuchenden – die Basis der Pyramide – ist nach Skorupka die *Erreichbarkeit* eines Ortes (engl. *access*). Entgegen der erwartbaren Vermutung des englischen Begriffs meint sie hiermit jedoch nicht die Barrierefreiheit, sondern Fragestellungen wie: Wie verhalten sich Außenraum und Innenraum einer Bibliothek oder eines anderen öffentlichen Gebäudes zueinander? Sind die Fassade und die Gestaltung des Eingangsbereichs so transparent und „auf Augenhöhe“, dass ich mich eingeladen fühle, das Gebäude zu betreten und seine Angebote zu nutzen?

Darauf aufbauend stellt sich ihrer Darstellung nach in der zweiten Stufe die Frage nach dem *Nutzen* (engl. *utility*). Damit verbunden ist die Frage, ob die Angebote oder Services einer Einrichtung so attraktiv sind, dass es für die Menschen einen Grund gibt, diese aufzusuchen.

Stufe drei definiert die *Sicherheit* eines Ortes (engl. *safety and security*). Hiermit geht sie auf das Sicherheitsbedürfnis der Besuchenden ein und benennt zum Beispiel die Offenheit und Transparenz von Gebäudegrundrissen als ein wichtiges Kriterium eines persönlichen Sicherheitsgefühls.

Im Anschluss folgen dann *Komfort* und *Engagement* als Stufen vier und fünf der Pyramide. Hier stellt Skorupka die Frage, ob die Einrichtung so gestaltet ist, dass man sich gern in ihr aufhält, und ob man von der Institution dazu eingeladen wird zu bleiben, sich zu engagieren und mit anderen Menschen zu interagieren.

Fasst man die Bedürfnisse von Menschen an öffentliche Institutionen zusammen, kann man feststellen, dass Architektur und Design Menschen dazu einladen sollen, zu kommen, sich wohl zu fühlen und sich im Idealfall einzubringen und mitzumachen. So begrüßenswert dieser Anspruch ist, so schmerzlich vermisse ich in den Konzepten zur Umsetzung Dritter Orte fundierte Ansätze zur Gestaltung inklusiver Lösungen, die auch Menschen mit Behinderungen gleichberechtigt einschließen.

Kein demokratischer Raum ohne Inklusion

Es wird Zeit, dass sich Bibliotheken und andere öffentliche Einrichtungen ernsthaft und umfassend mit den Themen Barrierefreiheit und Inklusion beschäftigen, und das sollte man nicht nur mit der UN-Behindertenrechtskonvention, dem Marrakesch-Vertrag oder dem Barrierefreiheitsstärkungsgesetz begründen. Denn ein öffentlicher Ort, an dem Demokratie und Gleichberechtigung gelebt werden soll, darf Menschen mit Beeinträchtigungen nicht ausschließen – vor allem nicht mit Blick auf unsere stark alternde Gesellschaft.

Bedürfnisse von Menschen mit Beeinträchtigungen im öffentlichen Raum

Um Inklusionskonzepte für öffentliche Institutionen zu entwickeln, bietet sich eine Abwandlung der oben vorgestellten Bedürfnispyramide an. Diese ist an die spezifischen Lebenswirklichkeiten von Menschen mit Beeinträchtigungen angelehnt (Abb. 2).

Betrachten wir die *Erreichbarkeit* eines Ortes, so sind die Herausforderungen für Menschen mit Beeinträchtigungen von viel grundsätzlicherer Natur. Denn nachdem Fragestellungen nach der Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln beantwortet sind, geht es für Menschen mit Beeinträchtigungen nicht so sehr um Fragen etwa nach der Transparenz einer Fassade.

Um die Erreichbarkeit für Menschen mit Behinderungen sicherzustellen, sind zunächst leicht auffindbare Informationen über die Zugänglichkeit des Ortes und der Angebote unabdingbar. Dafür bietet sich ein leicht auffindbarer Bereich auf der barrierefreien Webseite an oder gedruckte Flyer in barrierefreien Formaten. Ohne diese werden sich die wenigsten Menschen mit Behinderungen auf den Weg machen, um am oder im Gebäude festzustellen, dass dieses für sie leider doch nicht zugänglich ist.

Darüber hinaus muss sichergestellt sein, dass das eigentliche Betreten des Gebäudes von außen z. B. über einen Lift oder eine Rampe möglich ist. Ziel ist es, schnell und unkompliziert auf kompetente Mitarbeitende der Institution zu treffen, die unterstützen können. Für blinde und stark sehbehinderte Menschen sind hierfür taktile Leitlinien von der Eingangstür bis zum Servicetresen unerlässlich, denn sie bieten die Möglichkeit, selbstständig in eine Institution hineinzufinden. Für viele ältere Menschen ist eine barrierefreie Toilette im Empfangsbereich unverzichtbar. Ziel dieses ersten Schrittes der Inklusionsstrategie ist also zunächst, eine ganz grundsätzliche erste Form der Barrierefreiheit anzubieten, die nicht notwendigerweise sofort das gesamte Gebäude einschließt. Es geht vielmehr darum, den Besuch und die Nutzung überhaupt erst einmal zu ermöglichen – vielleicht auch mit Hilfe einer Begleit- oder Ansprechperson.

Ein einladendes Design, das Menschen aktiviert und befähigt, ist der Eintritt zu einer inklusiven Bibliothek. Nur wer sich auf sämtlichen Ebenen – baulich, inhaltlich

und emotional – gemeint und angesprochen fühlt, wird seine Absicht, die Bibliothek zu besuchen, auch in die Tat umsetzen. Nur wenn diese erste und wichtigste Hürde beseitigt ist, ergibt sich die Gelegenheit für Besuchende mit Beeinträchtigungen auch weitere inklusive Angebote im Haus zu nutzen.

Der *Nutzen* und die Benutzerfreundlichkeit sind Kriterien des darauf aufbauenden zweiten Schrittes einer Inklusionsstrategie. Sie beantworten die Frage, warum der Bibliotheksbesuch überhaupt stattfindet. Es geht hierbei also um die Entwicklung von inklusiven Angeboten, die über den eng begrenzten, allein zweckorientierten Aufenthalt von Menschen im Gebäude hinausgehen. Hier unterscheiden sich Menschen mit Behinderungen nicht großartig von anderen Besuchenden.

Es geht hier also darum, einerseits für Ihre Institution zu definieren, ob und wie Sie Menschen mit Behinderungen spezifische Medien zur Verfügung stellen und welche Services und Dienstleistungen Sie ihnen darüber hinaus bieten. Dabei müssen Medien und Dienstleistungen im Zusammenhang betrachtet werden. Soll heißen: Ohne einen barrierefreie Ausleihe- oder Nutzungsprozess können auch keine barrierefreien Medien genutzt werden.

In die dritte Umsetzungskategorie *Sicherheit* sind alle weiteren Maßnahmen zur Umsetzung der baulichen Barrierefreiheit in den Bereichen außerhalb des Empfangsbereichs einzuordnen. Das Ziel ist, Menschen mit Behinderungen eine sichere Nutzung des Gebäudes und seiner Dienstleistungen zu ermöglichen, ohne von einer Begleitung abhängig zu sein. Die barrierefreie vertikale Erschließung des gesamten Gebäudes, also das Vorhandensein eines Aufzuges, ist dafür eine Grundvoraussetzung. Offenheit und Transparenz garantieren ein starkes Sicherheitsgefühl ohne Angsträume. Dazu gehören z. B. taktile Flur- und Treppenmarkierungen, ausreichende Bewegungsfreiheiten sowie die weiteren Inhalte der DIN-Normen zur Umsetzung baulicher Barrierefreiheit.

Eines der wichtigsten Elemente zur Stärkung des Sicherheitsgefühls – egal ob für Menschen mit oder ohne Behinderungen – ist aus meiner Erfahrung ein gelungenes, inklusives Wegeleitsystem. Denn die Orientierung in einer Bibliothek ist fast immer die größte Herausforderung. Ein gutes Wegeleitsystem ermöglicht allen Besuchenden sich einen Überblick zu verschaffen, sich selbst in einem Ort zu verorten und vermittelt eine Idee, wie man sein gewünschtes Ziel einfach, schnell und sicher erreicht.

Egal in welchem Inklusionsprojekt für Bibliotheken ich bisher gearbeitet habe – sei es Schwerin, Hamburg oder München – immer lag der Schwerpunkt darauf, ein gutes Wegeleitsystem umzusetzen, das einfach zu aktualisieren ist und im Mehr-Sinne-Prinzip Menschen mit und ohne Behinderungen zugutekommt. Das Ziel eines inklusiven Wegeleitsystems muss sein, die unterschiedlichen Bereiche der barrierefreien Orientierung (z. B. Tastinhalte, Text-Bild-Kombinationen, Einfache Sprache, Farbkontraste, Mehrsprachigkeit) so miteinander zu verbinden, dass die unterschiedlichen Elemente einander unterstützen und ein inklusiver Mehrwert für alle Nutzenden geschaffen wird.

Betrachten wir im vierten Schritt den *Komfort* eines Ortes, so wird dieser auch für Menschen mit Beeinträchtigungen vor allem mit dem eigenen Wohlbefinden verbunden

Bedürfnisse von Menschen mit Beeinträchtigungen an den öffentlichen Raum

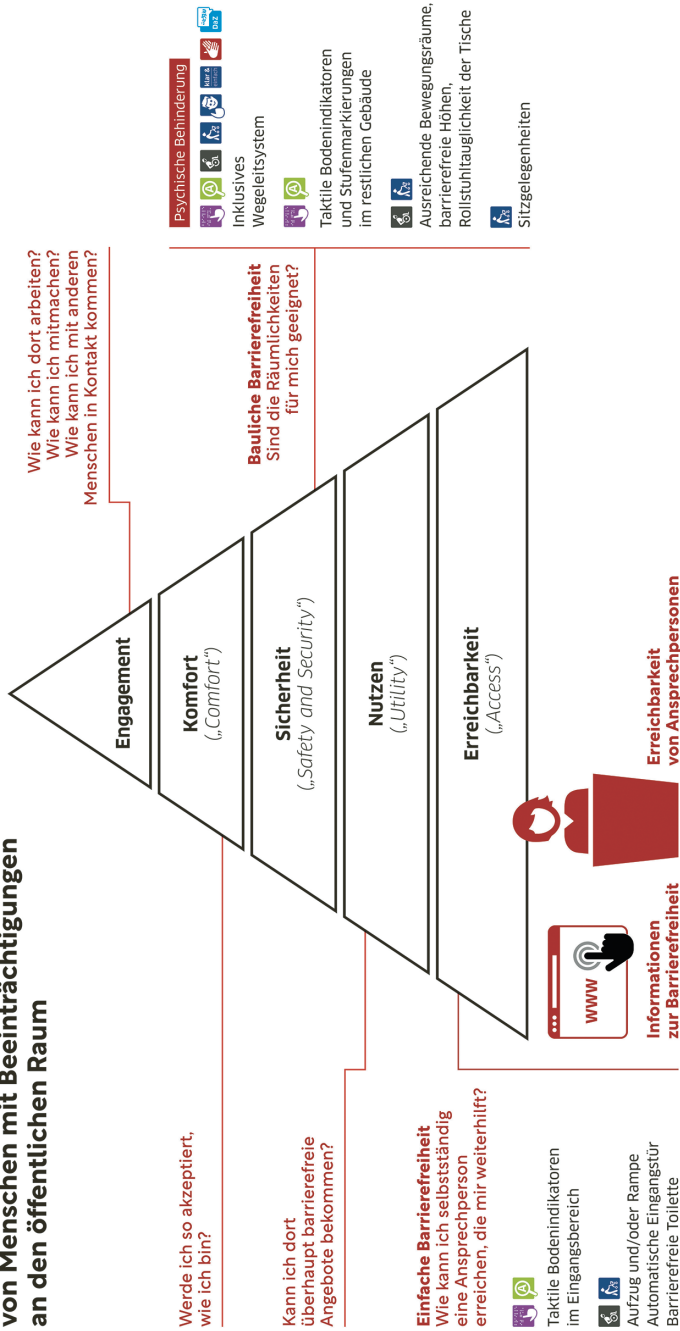


Abb. 2: Bedürfnispyramide von Menschen mit Beeinträchtigungen an den öffentlichen Raum (Gregor Strutz in Anlehnung an Skorupka 2017).

sein. Meiner Erfahrung nach geht es hierbei aber aller Wahrscheinlichkeit nach nicht so sehr um den Weichheitsgrad eines Sitzmöbels oder vergleichbare Komfort-Merkmale. Vielmehr würde ich vor allem den Umgang mit vermeintlichen gesellschaftlichen Normalitäten herausarbeiten, also die Willkommenskultur und die Haltung und Gestaltung einer Institution gegenüber Menschen mit vielfältigen Lebensrealitäten. Denn die Art und Weise, wie ein Ort gestaltet ist, beeinflusst maßgeblich, was oder wer als „normal“ oder vermeintlich „abweichend von der Norm“ betrachtet wird. Design spielt hierbei eine wichtige Rolle bei der Festlegung der Grenzen zwischen Einbeziehung und Ausschluss, indem es stillschweigend Rollenbilder und Wertvorstellungen festlegt und dabei sowohl am Schaffen als auch am Verständnis von Normalität beteiligt ist.

Wenn ich von Gestaltung spreche, geht es mir aber nicht nur um Designfragen. Es geht mir dabei auch um das Agieren der Mitarbeitenden einer Institution, die tagtäglich das Haus mit Leben und Services befüllen. Sie haben einen maßgeblichen Einfluss darauf, ob ich mich zum Beispiel als Mensch mit einer Lernbeeinträchtigung oder als Mensch mit einer anderen kulturellen Identität so akzeptiert fühle, wie ich bin. Steche ich heraus oder falle ich unangenehm auf? Muss ich die Sorge haben, aus Versehen etwas falsch zu machen, nur weil ich so bin, wie ich bin? Wird mir eine Kommunikation auf Augenhöhe geboten, in der ich behandelt werde wie alle anderen auch? Diese Formen des Umgangs entscheiden wesentlich über das Wohlbefinden und die Dauer des Bibliotheksbesuches, aber auch über die künftige Nutzungsintensität.

Abschließend geht es im letzten Themenkomplex einer Inklusionsstrategie um *Engagement* und Erlebnis, um Animation und Aktivierung der Besuchenden. Auch hierbei kommt dem Bibliothekspersonal eine entscheidende Rolle zu, um die Kundenbindung zu festigen. Dazu können vielfältige, interessante Veranstaltungsformate beitragen, die den unterschiedlichen Bedürfnissen von Menschen mit und ohne Behinderungen Rechnung tragen. Natürlich stellt sich in einer Bibliothek auch die Frage, ob und wie Menschen mit Beeinträchtigung hier barrierefrei arbeiten können, ob sie sich einbringen können und ob es ihnen möglich ist, im Haus mit Gleichgesinnten in den Austausch zu treten.

Gestaltung braucht Haltung

Zusammenfassend kann man also sagen, dass sich bei der Erarbeitung eines Inklusionskonzeptes folgende grundsätzliche Fragen stellen: Wie ist das Gebäude erreichbar, und wie kann ich mich darin bewegen? Finde ich unkompliziert Ansprechpersonen? Welche Angebote werden mir geboten? Wie finde ich mich in den Beständen zurecht, und wie funktioniert die Ausleihe? Wie wird mit mir umgegangen? Wie und mit welchen Mitteln kann ich in der Bibliothek arbeiten? Wie und wo kann ich mich mit anderen Nutzer*innen austauschen?

Die Beantwortung dieser Fragen muss nicht immer sofort und allumfassend erfolgen. Auch wird die Gewichtung der Fragestellungen in den verschiedenen Einrichtungen sehr unterschiedlich sein. Zu groß ist die Bandbreite der unterschiedlichen Bibliotheken, zu groß sind die regionalen Unterschiede in unserem Land. Sie geben aber aus meiner Sicht ein gutes Gerüst, um sich als Institution auf den Weg zu begeben und den ersten Schritt in Sachen Inklusion zu gehen: Bedürfnisse zu verstehen und sich der Herausforderung zu stellen.

Was danach kommt, wird für Sie möglicherweise neu und unerwartet sein. Die Umsetzung echter Inklusion ist kein gradliniger Prozess, sondern ein Agieren und Reagieren auf die Bedürfnisse von Menschen und dem direkten Austausch mit ihnen – zum Beispiel mit Hilfe der bereits erwähnten Fokusgruppen. Deren Mitglieder sind in den unterschiedlichsten Zusammenhängen unverzichtbare Ratgeber.

Was es jedoch vor allem braucht, ist ein gesundes Bauchgefühl und eine ordentliche Portion Neugierde, eine offene Haltung und der ehrliche Wille, Menschen in den Mittelpunkt der Betrachtung zu rücken.

In unserer immer komplizierter werdenden Welt müssen wir versuchen, mit guten Lösungen so viele Menschen wie möglich zu erreichen, um ihnen ein gemeinsames Erlebnis zu ermöglichen. Wenn es dabei gelingt, nicht mehr in Kategorien wie „normal“ und „unnormal“ zu unterscheiden, sondern so viele Menschen wie möglich gleichwertig und gleichberechtigt anzusprechen, dann ist schon viel gelungen auf dem Weg zu einer offeneren Gesellschaft, die Inklusion und Vielfalt lebt.

Autor

Gregor Strutz ist selbstständiger Berater und Design-Experte für Barrierefreiheit und Inklusion mit eigenem Büro in Berlin. Er entwickelt Strategien und entwirft Designlösungen und lehrt darüber hinaus das Themengebiet Design und Inklusion an Kunstakademien und Universitäten in Deutschland, Polen und Indien. Gregor Strutz ist Nationaler Experte für Barrierefreiheit im Projekt AccessibleEU der Europäischen Kommission.

Literatur und Quellen

Skorupka, Aga (2017): Environmental psychology network. In: Vos, Aat (Hg.): How to create a relevant public space. Rotterdam: nai010 publishers