

Barrierefreiheit in Bibliotheken während der Coronakrise

Susanne Blumesberger, Sonja Edler, Sarah Fiedler, Christiane Fritze, Andreas Jeitler, Paul Sommersguter, Christoph Steindl

Zusammenfassung: Die VÖB-Arbeitsgruppe „Barrierefreiheit in Bibliotheken“, die im Jänner 2020 gegründet wurde, konzipierte eine Umfrage, die die Auswirkungen der Covid-19-Pandemie auf die Barrierefreiheit in Bibliotheken zum Thema hatte. Es wurde ein Online-Fragebogen entworfen, der den Umgang mit der Pandemie in Bibliotheken, Auswirkungen auf die Organisation und die Infrastruktur, rechtliche Rahmenbedingungen und auch Erfahrungsberichte von Leser*innen abfragte. Über 100 Bibliothekar*innen aus dem deutschsprachigen Raum nahmen an der Umfrage teil, die mit Hilfe der Statistiksoftware SPSS ausgewertete wurde. Es wurden Defizite sichtbar, die bereits vor der Pandemie bestanden, aber auch Verbesserungen, die die Pandemie erst in Gang gebracht hat, wie beispielsweise barrierefrei aufbereitete Online-Medien für Menschen mit Sehbehinderungen oder auch Bibliotheksangebote wie Schulungen, die als online-Services stattgefunden haben. Menschen mit Mobilitäts- oder Seheinschränkungen und guter digitaler IT-Infrastruktur konnten die digitalen barrierefreien Angebote am besten nutzen und haben von den Anpassungen am meisten profitiert. Die große Mehrheit der Teilnehmer*innen hat zudem angegeben, dass sie auch zukünftig großes Interesse am Thema Barrierefreiheit in Bibliotheken haben.

Schlagworte: Barrierefreiheit, Umfrage, Covid-19, Pandemie, Bibliothek

Accessibility in libraries during the Corona crisis

Abstract: The VÖB working group "Accessibility in Libraries", which was founded in 2020, designed a survey that focused on the impact of the Covid-19 pandemic on accessibility in libraries. An online questionnaire was designed that asked about how libraries were dealing with the pandemic, impacts on organization and infrastructure, legal frameworks, and also readers' testimonials. Over 100 librarians from German-speaking countries took part in the survey, which was analyzed using SPSS statistical software. It revealed deficits that existed before the pandemic, but also improvements that the pandemic had only just set in motion,

such as accessible online media for people with visual impairments or library services such as training courses that took place as online services. People with mobility or visual impairments and good digital IT infrastructure were able to make the best use of the digital accessible services and benefited the most from the adaptations. The vast majority of participants also stated that they would continue to be very interested in the topic of accessibility in libraries in the future.

Keywords: accessibility, survey, Covid-19, pandemic; library

DOI: <https://doi.org/10.31263/voebm.v76i1.7893>

Dieses Werk ist – exkl. einzelner Logos und Abbildungen – lizenziert unter einer Creative-Commons-Lizenz Namensnennung 4.0 International-Lizenz

1. Hintergrund

Wenige Monate nach Ausbruch der Corona-Pandemie wurde deutlich, welche tiefgreifenden Folgen in jedem Bereich der Gesellschaft zu erwarten waren, auch der Bibliotheksbereich war stark davon betroffen. Arbeitsabläufe mussten rasch an die neue Situation angepasst und immer wieder verändert werden. Dabei stand der Schutz der Mitarbeiter*innen und Leser*innen an erster Stelle. Auswirkungen auf die Barrierefreiheit konnten nicht immer abgeschätzt werden und der Thematik wurde in dieser dynamischen Zeit wenig Gewicht beigemessen. Überlegungen über barrierefreie Zugänge standen oft nicht an erster Stelle. Den Wunsch, eine breitflächige Bestandsaufnahme zur Situation der Barrierefreiheit an Bibliotheken zu machen, gab es schon länger.

Mit der Gründung der „VÖB-AG Barrierefreiheit“¹ im Jänner 2020 war eine intensive Auseinandersetzung mit der Thematik geplant. Das erste AG Treffen fand am 10.1.2020 an der Universitätsbibliothek Wien statt, und bald gab es erste Überlegungen, eine Umfrage zum Thema „Barrierefreiheit in Bibliotheken“ durchzuführen, um den Status Quo an österreichischen Bibliotheken zu ermitteln. Geprägt vom Beginn der Corona-Pandemie im März 2020, überlegte die Arbeitsgruppe im weiteren Diskussionsverlauf, den Fokus auf die Erfahrungen zu legen, die im Bibliotheksalltag hinsichtlich der Auswirkungen der neuen Situation auf die Barrierefreiheit gesammelt wurden. Inwieweit die Pandemie Auswirkungen auf die Barrierefreiheit (z.B. eingeschränkte Öffnungszeiten, Homeoffice,

etc.) hat, war unsere dringlichste Frage. Im Rahmen mehrerer AG-Treffen wurden die Themenbereiche für den Fragebogen ausgearbeitet und dieser als Online-Fragebogen umgesetzt und im Anschluss per E-Mail an unterschiedliche Netzwerke kommuniziert. Um möglichst viele und breitgestreute Antworten zu erhalten, wurde der Versand der Umfrage nicht auf Österreich beschränkt, sondern auf den deutschsprachigen Raum ausgeweitet. Für den Fragebogen zur anonymen Umfrage „Barrierefreiheit in Bibliotheken während der Coronakrise“ wurden insgesamt 36 Fragen ausgearbeitet und in die folgenden acht Themenblöcke untergliedert, wofür die Beantwortungszeit mit ca. 25 Minuten bemessen wurde:

1. Ein Intro zur anonymen Abfrage des Hintergrunds der Teilnehmer*innen
2. Der Umgang mit Covid-19
3. Erfahrungsberichte von Leser*innen
4. Auswirkungen auf die Organisation
5. Auswirkungen auf die Infrastruktur
6. Mitarbeiter*innenschulungen
7. Rechtliche Rahmenbedingungen
8. Nächste Schritte – Maßnahmen in Planung

Wichtig war ein niederschwelliger Zugang, die Beantwortung der Fragen sollte nicht zu viel Zeit in Anspruch nehmen, denn gerade in dieser Krisenzeit wurde den Bibliothekar*innen viel verlangt. Der Wechsel ins Homeoffice, krankheitsbedingte Ausfälle und Unsicherheiten erschweren ohnehin bereits den Alltag. Von den 36 Fragen der Umfrage musste deshalb keine verpflichtend beantwortet werden. 17 der Fragen waren offen, manche als geschlossene Fragen mit vorgegeben Antwortmöglichkeiten formuliert. Der Fragebogen wurde elektronisch am 12.4.2021 an verschiedene bibliotheksspezifische E-Mail-Verteiler im deutschsprachigen Raum versendet (wie z.B. InetBib-Liste², VOEB-Liste, ubifo-Liste³, RepManNet-Liste⁴), im Begleittext wurde eine Aufforderung zur Weiterverteilung der Umfrage formuliert, daher ist eine genaue Angabe über die Anzahl der Empfänger*innen nicht möglich. Sie wird auf ungefähr 1.000 Empfänger*innen geschätzt. Bis zum 31.5.2021 wurden 110 Antworten zurückgesendet, was einer Rücklaufquote von ca. 11% entspricht. Wir möchten uns an dieser Stelle bei allen Teilnehmer*innen

bedanken, die uns den Fragebogen mit ihren Antworten retourniert haben. Diese 110 Antworten bilden die Grundlage für die Auswertung der Fragen und den vorliegenden Bericht zur Umfrage. Die statistische Auswertung des Fragebogens mit der Software SPSS übernahm der Soziologe Christian Bischof von der Universitätsbibliothek Wien, wofür wir uns sehr herzlich bedanken. Bei Claudia Haitzmann und Jakob Putz bedanken wir uns für die formale und inhaltliche Durchsicht. Die folgende Zusammenfassung der Umfrageergebnisse gibt einen Eindruck von den coronabedingten Veränderungen in den Bibliotheken hinsichtlich Barrierefreiheit.

2. Zusammenfassung der Umfrageergebnisse

2.1 Intro – allgemeine Fragen zu Beginn

Der Fragebogen richtete sich an Bibliotheksmitarbeiter*innen aus dem deutschsprachigen Raum. Zu Beginn wurden ein paar personenbezogene Daten unter Wahrung der Anonymität erfragt, um im Folgenden ein besseres Verständnis zu den Antworten der einzelnen Teilnehmer*innen zu bekommen. Es wurde angenommen, dass der Tätigkeitsbereich innerhalb der Bibliothek einen großen Einfluss auf die Wahrnehmung von Barrierefreiheit haben kann.

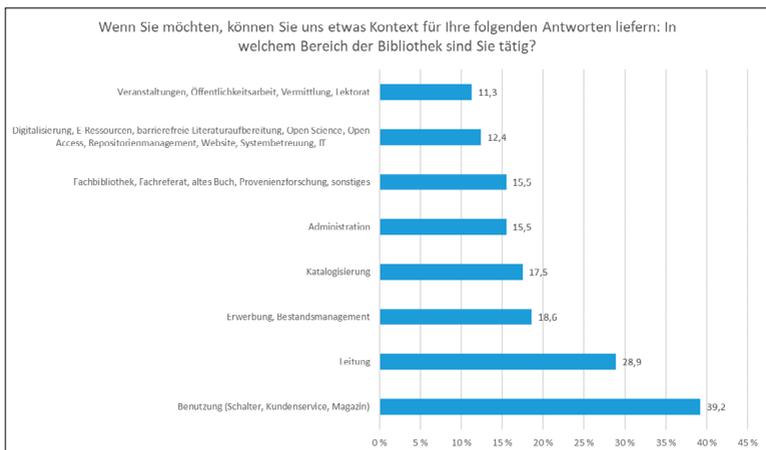


Abb. 1: Tätigkeitsbereich innerhalb der Bibliothek

39% der befragten Personen waren im Bereich der Benutzung tätig, also beispielsweise im Magazin, am Schalter und im Kundenservice. Die zweitgrößte Gruppe ist der Leitungsebene zuzuordnen (28,9%), 18,6% rechnete sich dem Bestandsmanagement und der Erwerbung zu, 17,5% der Katalogisierung, 15,5% allgemein den administrativen Tätigkeiten, die gleiche Anzahl arbeitete in Fachbereichsbibliotheken bzw. Fachreferaten. 12,4% zählte sich zu der digitalen Bibliothek im weitesten Sinne (Open Access, Repositorien, Digitalisierung, E-Ressourcen, IT, Systembetreuung und barrierefreie Aufbereitung von Literatur). Die kleinste Gruppe (11,3%) arbeitete im Bereich Öffentlichkeitsarbeit.

Auf die Frage, inwieweit die Befragten im beruflichen Alltag mit Themen betreffend der Barrierefreiheit zu tun haben, antworteten 38,1%, dass sie Kund*innen bzw. Kolleg*innen mit Behinderungen hätten. 21,7% beschäftigten sich mit baulichen Maßnahmen und der Zugänglichkeit zu Räumen, für 16,5% war die Barrierefreiheit kein aktuelles Thema im beruflichen Alltag. 11,3% sorgten für einen barrierefreien Webauftritt und 7,2% bereiteten die Medien barrierefrei auf. 5,2% bedienen spezielle Geräte im Zusammenhang mit der Barrierefreiheit.

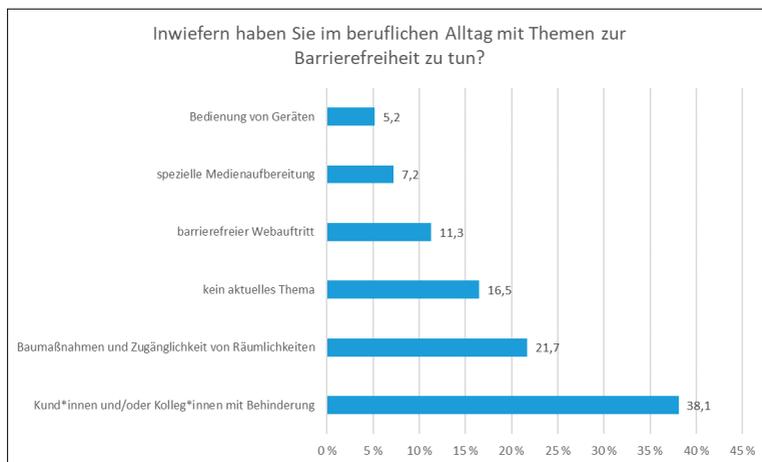


Abb. 2: Themen zur Barrierefreiheit im beruflichen Alltag

2.2 Der Umgang mit Covid-19

Der erste inhaltliche Themenblock des Fragebogens ging Fragen nach Veränderungen in den Abläufen, Strukturen und Infrastrukturen an Biblio-

theken im Laufe der Corona-Krise nach. Viele Bibliotheken haben, bedingt durch die Schließung ihrer physischen Räume, ihre Digitalisierungsbestrebungen verstärkt und an den veränderten Bedarf angepasst. Dadurch entstanden für Nutzer*innen wie Mitarbeiter*innen neue Situationen. Der Fragebogen gliederte diesen Themenblock in acht Fragen, welche sich mit den Aspekten von Barrierefreiheit in diesem Bereich beschäftigen.

In der einleitenden Frage sollte ermittelt werden, ob durch die Corona-Krise das Bewusstsein für Barrierefreiheit geschärft wurde und ob es dadurch zu Veränderungen in den Arbeitsabläufen gekommen ist. Die Mehrheit der Befragten sah hier keine Schärfung des Bewusstseins für Barrierefreiheit, demgegenüber haben 33,6% der Stimmen durchaus mehr Bewusstsein für Barrierefreiheit wahrgenommen. Aufschlussreich waren hier die Freitextantworten – neben der Angabe, dass das Bewusstsein in Bezug auf Barrierefreiheit gleichgeblieben sei, drückten sechs der neun Freitextantworten aus, dass die Barrierefreiheit schon vor Covid-19 ein Thema an ihrer Einrichtung war. Hier wurden das Inkrafttreten der EU-Richtlinie für den barrierefreien Zugang zu den Websites und mobilen Anwendungen öffentlicher Stellen von 2016⁵ mit September 2020 und die Dringlichkeit, die durch die neue Situation in der Krise entstanden ist, als beschleunigende Faktoren gesehen.

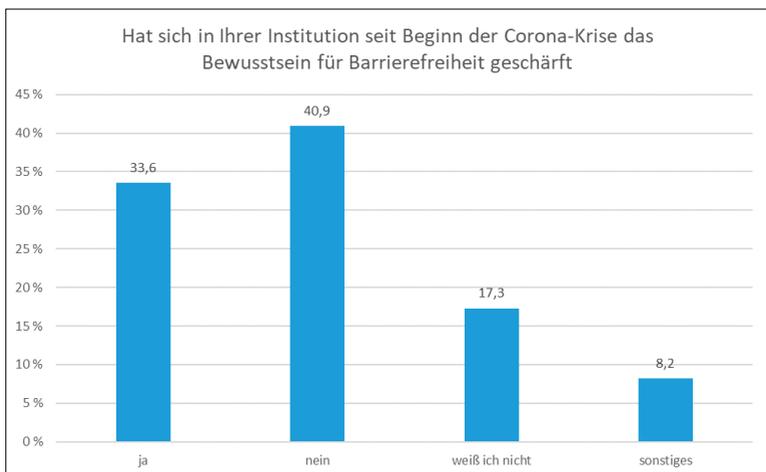


Abb. 3: Schärfung des Bewusstseins für Barrierefreiheit seit Beginn der Corona-Krise

Was die Bereiche der Veränderungen angeht, nannten 51,8% der Befragten Änderungen im Bereich der digitalen Angebote. Auch organi-

satorische Änderungen wurden von 28,2% wahrgenommen. Bauliche Maßnahmen spielten in Zusammenhang mit Covid-19 nur eine geringe Rolle, was auch durch die allgemein eingeschränkte Zugänglichkeit und die Immobilität speziell der Risikogruppe bedingt wurde. Auffallend war, dass immerhin 38 der 110 Befragten angaben, von keinen Änderungen in dem Bereich zu wissen. Aus den Freitextantworten kann abgeleitet werden, dass beim Einrichten digitaler Angebote in der Covid-19-Krise der Aspekt der Barrierefreiheit eher im Hintergrund gestanden ist. Als konkrete Beispiele für gesetzte Maßnahmen wurden Schriftendolmet-scher*innen für virtuelle Meetings, verbesserte Nutzbarkeit von Aufzügen und Eingangsbereich für Rollstuhlfahrer*innen und die Verankerung der Barrierefreiheit in der Organisationskultur genannt.

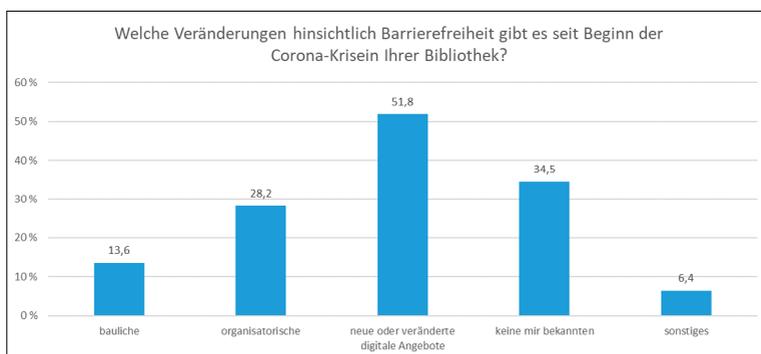


Abb. 4: Veränderungen hinsichtlich der Barrierefreiheit seit Beginn der Corona-Krise

Erhöhten Informations- und Diskussionsbedarf gab es für die Teilnehmer*innen der Befragung in den Bereichen der barrierefreien Gestaltung der Webseite, der Zugänglichkeit von Räumlichkeiten, dem Ausbau des Angebotes an elektronischen Medien und der Gestaltung barrierefreier Services. Der Fokus der Antworten auf barrierefreie Services war in der Auswertung des Fragebogens deutlich erkennbar. Der Ausbau der E-Medien mit 20,9% und die barrierefreie Gestaltung der Webseite mit 7,5% der Antworten wurden im Kontext von Covid-19 weniger genannt. 13,4% wurden mit Anfragen bezüglich eines verbesserten Zuganges zu Räumlichkeiten konfrontiert. 23,9% der Befragten gaben an, keine neuen Angebote mit Fragen oder Diskussionen zur Barrierefreiheit eingerichtet zu haben.

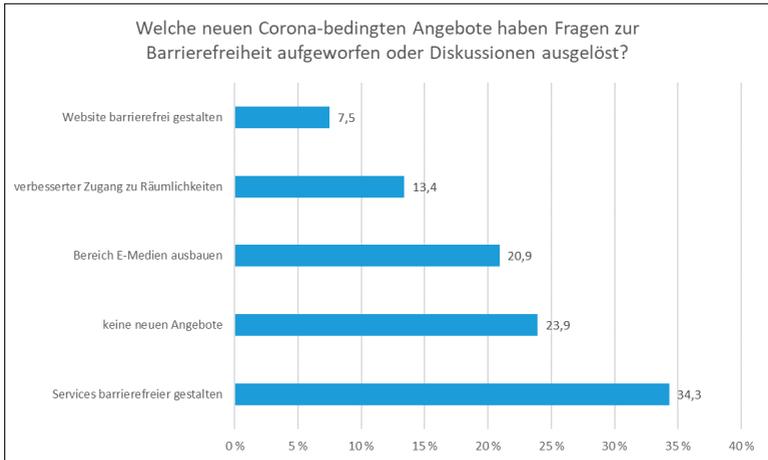


Abb. 5: Fragen zur Barrierefreiheit aufgrund neuer Corona-bedingter Angebote
 Auf die Frage nach Überlegungen, wie Nutzer*innen mit Einschränkungen konkret an analoge und digitale Medien kommen, erwähnten 44,5% der Befragten Überlegungen zum barrierefreien Zugang zu Informationsressourcen. 35,5% der Befragten gaben an, dass es keine Überlegungen zur barrierefreien Nutzbarkeit der Angebote gab. Weitere 20% antworteten, es nicht zu wissen, beziehungsweise waren sie nicht in diese Überlegungen einbezogen worden.

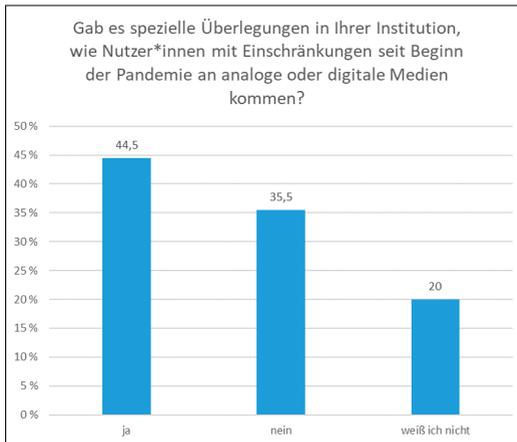


Abb. 6: Überlegungen wie Nutzer*innen mit Einschränkungen an analoge oder digitale Medien kommen seit Beginn der Pandemie
 Einige Bibliotheken begannen, das digitale Angebot zu erweitern. Die

Corona-bedingte Digitalisierung von Objekten und Services kann auch neue Barrieren mit sich gebracht haben. Die Hälfte der Befragten war der Meinung, dass digitale Zugänge fehlen würden, beziehungsweise diese zu komplex wären, um alle Nutzer*innen mit einer Behinderung zu erreichen. Demgegenüber meinten 28,8% der Stimmen, durch die Digitalisierungsmaßnahmen keine neuen Barrieren zu erkennen. 5,1% der Teilnehmer*innen sahen eine Verminderung von Barrieren durch die Digitalisierung. Für 11,9% der Befragten waren rechtliche Hürden ein Thema. Von 3,4% wurde der fehlende persönliche Kontakt als neue Barriere wahrgenommen.

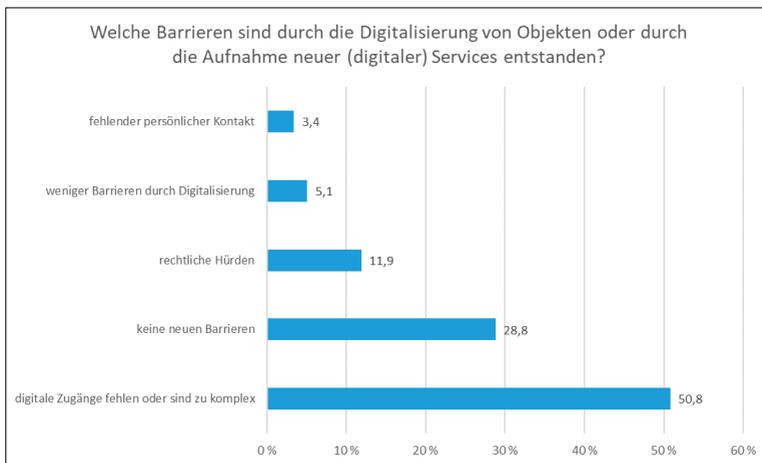


Abb. 7: Entstehen neuer Barrieren durch digitale Services

Schließlich befasste sich dieser Themenblock des Fragebogens mit den verschiedenen Personengruppen, die von den Umstellungen im Zuge der Corona-Krise betroffen waren. Von 57,3% der Befragten wurden an dieser Stelle blinde Personen genannt, für weitere 42,7% traf das auch auf Personen mit Restsehvermögen zu. Auch Personen mit kognitiven Einschränkungen waren für 43,6% der Teilnehmer*innen besonders betroffen. 36,4% nannten Personen mit chronischen Erkrankungen. Gehörlose und schwerhörige Personen wurden mit 33,6% und 27,3% weniger oft als betroffene Gruppe wahrgenommen. In den Freitextantworten wurden noch ältere Personen, sozial benachteiligte Personengruppen, Personen mit mangelnden Sprachkenntnissen und allgemein

Personen mit beschränktem oder keinem Zugang zum Internet genannt. Allgemein wurde auch bemerkt, dass diese Barrieren auf alle Nutzer*innengruppen zutreffen würden, auch auf jene, die unter anderen Umständen nicht als „benachteiligt“ wahrgenommen werden. Neue Gruppen von benachteiligten Personen wurden von der Mehrheit der Teilnehmer*innen nicht identifiziert. Aber auch digital weniger affine Nutzer*innengruppen bzw. Personen mit schlechterer IT-Ausstattung und Anbindung hatten Probleme die Bibliotheksservices in Anspruch zu nehmen.

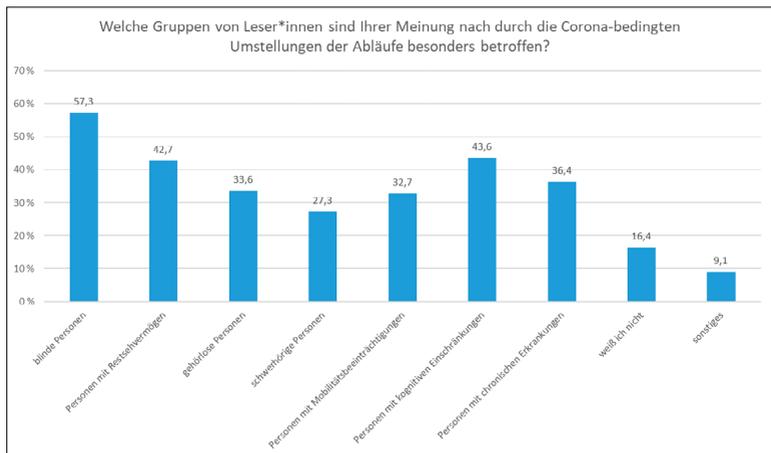


Abb. 8: Von Umstellungen während der Pandemie besonders betroffene Gruppen
 Ob es für bestimmte Gruppen auch Erleichterungen durch die Covid-19-Krise gab, wurde uneinheitlich wahrgenommen. Die meisten Antworten, nämlich 33,6% gaben hier „ich weiß es nicht“ an. 29,1% der Befragten antworteten mit „ja“, 28% mit „nein“. Aus den Freitextantworten ging hervor, dass hauptsächlich mobilitätseingeschränkte Personen mit guter digitaler Infrastruktur und IT-Kenntnissen von den speziellen Covid-19-Angeboten profitieren würden. Als weiterer Punkt wurde genannt, dass blinde und sehbehinderte Personen von digitalen Angeboten der Verlage profitieren könnten, da solche auch für diese Benutzer*innengruppe barrierefrei aufbereitet seien.

2.3 Erfahrungsberichte von Leser*innen

An dieser Stelle wurden die Teilnehmer*innen gebeten, ihre eigenen Erfahrungen mit Leser*innen mit Behinderungen zu teilen. 64 der 110 Teilnehmer*innen haben diese Frage beantwortet. Die Antworten wurden in folgende Bereiche kategorisiert:

- Es gab keine Rückmeldungen
- Es gab negatives Feedback zu eingeschränkten Services und Bibliotheksschließungen
- Es gab positives Feedback zu neuen barrierearmen Medien und Services
- Es gab Bedarf an notwendiger Nachbearbeitung von E-Medien

Mit 57,8% bildeten jene Personen die Mehrheit, die an ihrer Arbeitsumgebung keine Rückmeldungen von Leser*innen mit Behinderung erhalten haben. 25% erhielten negatives Feedback zu eingeschränkten Services und den Bibliotheksschließungen, 15,6% der Teilnehmer*innen konnte sich über positives Feedback zu barriereärmeren Medien und Services freuen. Im Bereich der elektronischen Medien wurde von einer Teilnehmer*in auch die Notwendigkeit der Nachbearbeitung für diese Benutzergruppe genannt.

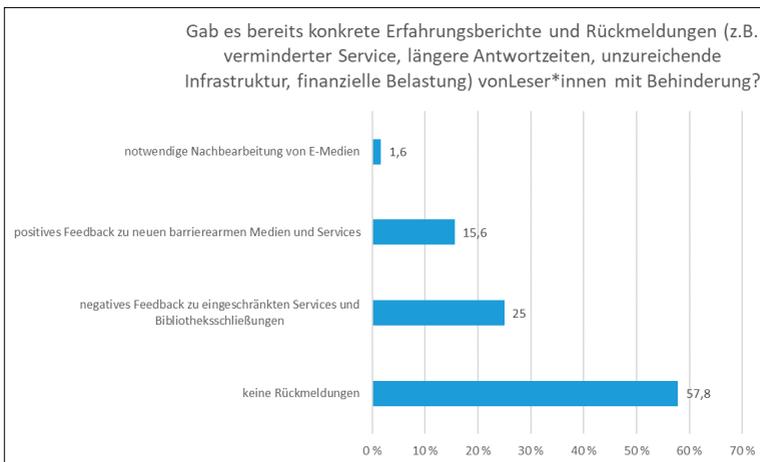


Abb. 9: Rückmeldungen von Leser*innen mit Behinderung

Ein spezielles Covid-19-Thema ist nach wie vor die Maskenpflicht, beziehungsweise die Befreiung von dieser, wenn aus medizinischen Gründen keine Maske getragen werden kann. Aus den Antworten geht hervor, dass es an einigen Einrichtungen keine Regelung zum Umgang mit diesen von der Maskenpflicht befreiten Personen gab oder diese trotz ihrer Befreiung die Gebäude nicht betreten durften.

2.4 Veränderung in der Organisation

Im folgenden Abschnitt wurde in vier geschlossenen Fragen ausgewertet, welchen Stellenwert das Thema Barrierefreiheit innerhalb der Organisation einnimmt und wie die Bibliothek mit den sich rasch ändernden Auflagen zum Thema umgeht.

Wie haben Sie als Mitarbeiter*in die Situation erlebt, dass manche Entscheidungen bezüglich Barrierefreiheit spontan und ohne Genehmigungen getroffen werden mussten? Für 48,9% war Barrierefreiheit überhaupt kein Thema, alle anderen gaben an, dass individuelle Lösungen für eine barrierefreie Nutzung getroffen wurden. Auf die Frage, ob es Probleme bezüglich Barrierefreiheit durch Entscheidungen gab, die vom Gesetzgeber getroffen wurden, gaben 39% an, keine Auswirkungen bemerkt zu haben, 34,1% berichteten, dass es zu Beeinträchtigungen in der Kommunikation, in der Raumnutzung und in den Services kam. Als Beispiele wurden etwa die Maskenpflicht und Plexiglaswände als Trennwände zwischen Mitarbeiter*innen und Kund*innen genannt, die eine Kommunikation erschweren. Außerdem beeinträchtigte die neue Wegeführung ohne Leitlinien die Orientierung. Zudem wurde vermehrt die Abholung der Medien durch Dritte, z. B. Familienmitglieder oder Assistenzkräfte, beobachtet. Taktile Oberflächen durften nicht verwendet werden, auch das war eine große Einschränkung. 7,1% beklagten unklare Verordnungen und 9,8% den fehlenden juristischen Rahmen für Digitalisierung. 38,9% der Befragten gaben an, dass keine Expert*innen für Barrierefreiheit in die Digitalisierung eingebunden wurden, nur 6,3% berichteten von einer intensiven Einbindung. Immerhin hat laut 32,5% die Barrierefreiheit bei der Planung von neuen Projekten einen hohen Stellenwert, nur 3,9% waren der Meinung, dass sie keinen Stellenwert hat.

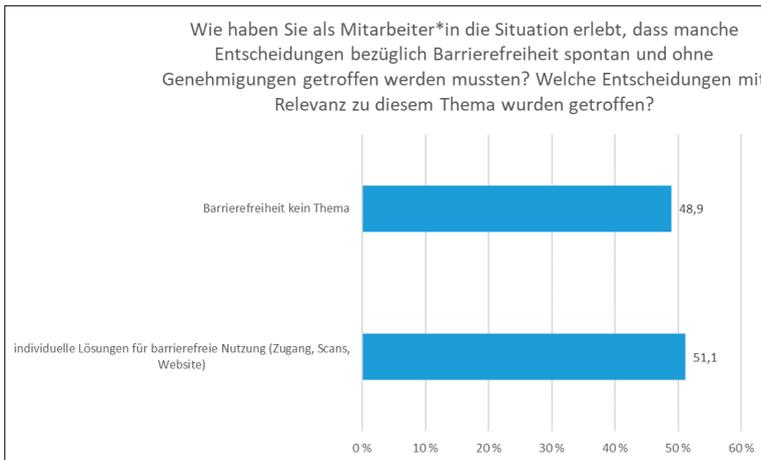


Abb. 10: Entscheidungen hinsichtlich Barrierefreiheit

2.5 Veränderung der Infrastruktur

Die Teilnehmer*innen beantworteten Fragen zu ihrer vorhandenen Infrastruktur und, ob diese ausreichend war oder erweitert werden musste.

61 Teilnehmer*innen haben eine Aussage dazu gemacht, ob die Benutzung der Räumlichkeiten für Menschen mit Behinderung verändert oder erschwert wurde, weil die jeweilige Bibliothek wegen der Pandemie nur eingeschränkte Zugänglichkeit gewährleistet hat. Etwa ein Drittel der antwortenden Teilnehmer*innen haben keine Veränderung wahrgenommen. In den angegebenen Fallbeispielen gab es Mehrfachnennungen bezüglich der eingeschränkten Öffnungszeiten aufgrund von Covid-Präventionsmaßnahmen, zu Änderungen betreffend der baulichen Barrierefreiheit durch Sperrung von Liften, Rolltreppen, Wegen oder Arbeitsplätzen und dem Einfluss der Online-Ausleihe. Fünf Teilnehmer*innen erwähnten explizit das vorhandene „Click & Collect“-Angebot, allerdings ist für die Nutzung dieses Angebots ein Online-Zugang, der ebenfalls als Barriere gewertet werden muss, notwendig.

Durch veränderte Rahmenbedingungen wurden vor allem die direkte Kommunikation (z.B. von Besucher*innen mit Mitarbeiter*innen) durch das Tragen eines MNS (Mund-Nasen-Schutz) und durch zusätzlich installierte Trennwände erschwert, wie die Befragten zu 78,1% bzw. 61% angegeben haben. Für 17,1% mussten neue Wegeführungen innerhalb der Institutionen geschaffen werden, die nicht mehr barrierefrei waren. Ein*e

Teilnehmer*in führt an, dass viele Menschen mit einer Behinderung auch Hochrisikopatienten sind und daher den Gang zur Bibliothek meiden mussten.

Die angebotenen digitalen Services sind laut Angaben der Teilnehmer*innen nur in 10,4 % der Fälle gar nicht barrierefrei. Allerdings wurde bei der Frage keine Richtlinie zur Barrierefreiheit abgefragt. Demnach sind ca. 90 % der digitalen Angebote zumindest „etwas barrierefrei“ konzipiert. Für 21,7 % der Befragten sind sie „größtenteils barrierefrei“.

Durch die eingeschränkten Öffnungszeiten wurde auch vermehrt auf die Onlineangebote aufmerksam gemacht. Bei 78,8 % der Befragten wurden Beiträge auf der eigenen Website geschaltet und 51,9 % haben Postings auf Social Media-Kanälen verfasst. 39,4 % haben ihre Besucher*innen mit Newsletter über die Angebote informiert. Bei diesen Informationskampagnen lag der Fokus auf den bereits digitalisierten Medien (54,1 %), und bei 35,7 % wurden eigens Bestände neu digitalisiert. Ansonsten gab es etwa Informationen zu Webinaren, Sucheinstiegen und Datenbanken.

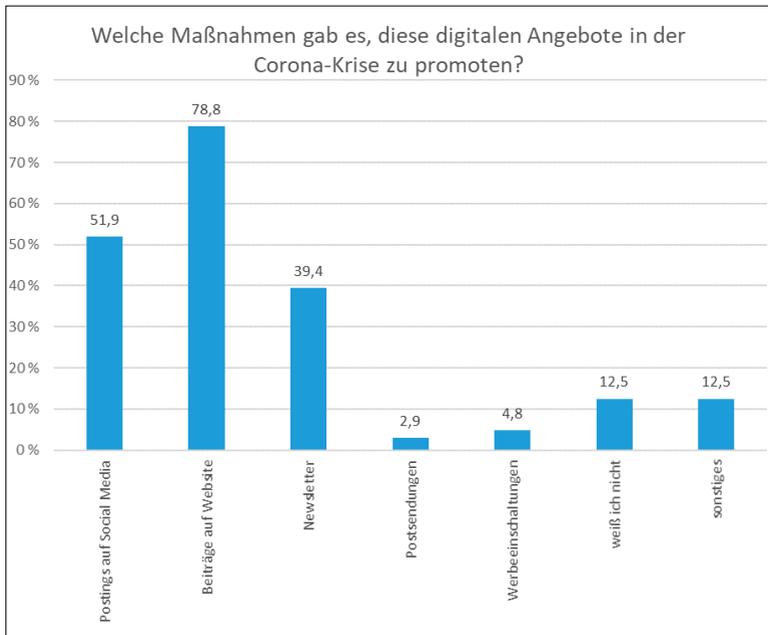


Abb. 11: Promotion für digitale Angebote während der Corona-Krise

Das Nutzungsverhalten hat sich ebenso stark in Richtung der digitalen Angebote geändert. Circa die Hälfte der Antworten gaben eine „stark gesteigerte Nutzung“ der Onlineangebote an. Eine Person berichtet vom fünffachen Daten-Traffic. Weitere 44,6% nannten die darauffolgenden Kategorien und sind daher noch dem oberen Mittelfeld der stark gestiegenen Online-Nutzung zuzurechnen. Beinahe jede Institution konnte also einen Shift zu den digitalen Angeboten vermerken. Das resultiert vor allem in einer stärkeren Nutzung von e-Ressourcen (eBooks, ePaper, eJournals) und der Verwendung von digitalen Angeboten als Lehrmaterial in Schulen und Universitäten. Auch wurde von einigen Personen erwähnt, dass bereits beim Erwerb mehr auf digitale Objekte eingegangen wird.

2.6 Thema Barrierefreiheit in Schulungen und Leitfäden

Schulungen zum Thema Barrierefreiheit wurden an den Bibliotheken mehrheitlich nicht geplant (27,8%) oder die Teilnehmer*innen der Befragung wussten nichts über Schulungen zum Thema Barrierefreiheit (27,8%). Ein nicht unbeträchtlicher Teil gab an, dass Schulungen laufend stattfinden (14,8%), schon stattgefunden haben (19,4%) oder bereits in Planung sind (12%). Es wurde auch thematisiert, dass es hausintern zwar Unterstützung und Leitfäden für die Betreuung von blinden Menschen gibt, aber nicht für Menschen, die nur teilweise visuell eingeschränkt sind. An einer Schulung zur leichten Sprache haben von 65 Mitarbeiter*innen nur zwei teilgenommen. Zudem werden Schulungen zum Thema Barrierefreiheit im Abstand von einigen Jahren angeboten, und so werden nicht viele Mitarbeiter*innen erreicht.

Leitfäden zum Thema Barrierefreiheit gibt es an vielen Bibliotheken für digitale Angebote (18,3%), für organisatorische Abläufe (13,8%), für den Kontakt mit Leser*innen (17,4%) und mehrheitlich für bauliche Maßnahmen (26,6%), also für die Orientierung im Raum. Bei nur knapp einem Viertel gab es überhaupt keine Leitfäden (21,1%) und ca. ein Drittel der Befragten gab an, nichts von Leitfäden zu wissen (32,1%). Mitunter gibt es Informationen und Anweisungen zum Thema Barrierefreiheit über E-Mail-Aussendungen oder auch mündlich. Auch Anleitungen für den allgemeinen Sprach- und Schriftgebrauch (Asterisk, Inklusion, Gesprächsführung, etc.) sind mitunter vorhanden. Immer wieder wurde der/die Behindertenbeauftragte genannt, der/

die Ansprechperson für das Thema ist und auch in die Erstellung der Leitfäden eingebunden ist (33,7%). Wer an der Erstellung von Leitfäden zur Barrierefreiheit beteiligt ist, wussten viele nicht (41,9%). Neben den Behindertenbeauftragten waren in die Erstellung die Rechtsabteilungen eingebunden (9,3%), die IT-Abteilungen (17,4%), die Bibliothek selbst (29,1%), übergeordnete Institutionen (15,1%) und andere nicht näher genannte Abteilungen (11,6%). Zugang zu den Leitfäden haben fast mehrheitlich alle Mitarbeiter*innen der Bibliotheken (49,5%), nur in den seltensten Fällen sind die Leitfäden nur Abteilungsleiter*innen (1,1%) und Mitarbeiter*innen mit Leser*innenkontakt (1,1%) zugänglich, in vielen Fällen wurden die Leitfäden auf der Website veröffentlicht und sind so für alle, Leser*innen und Mitarbeiter*innen, zu lesen.

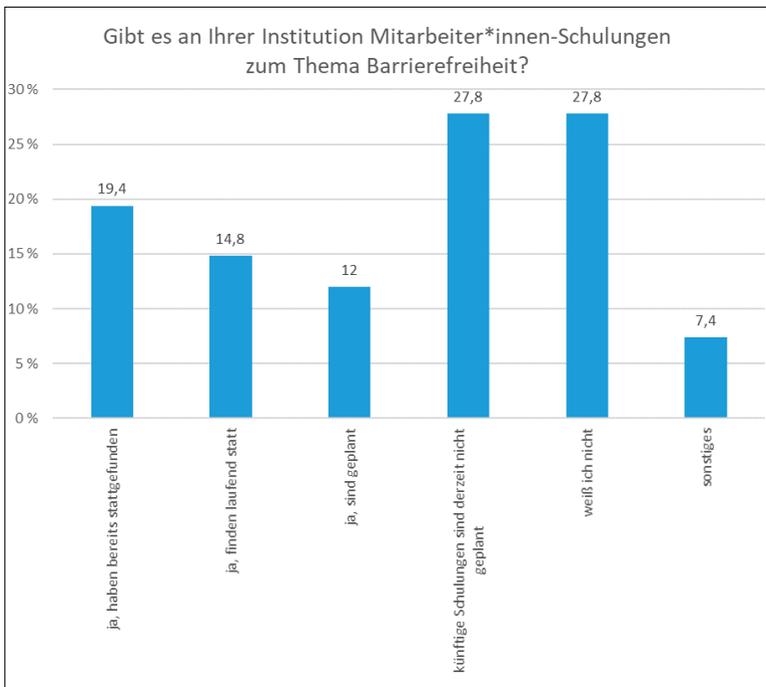


Abb. 12: Schulungen zum Thema Barrierefreiheit

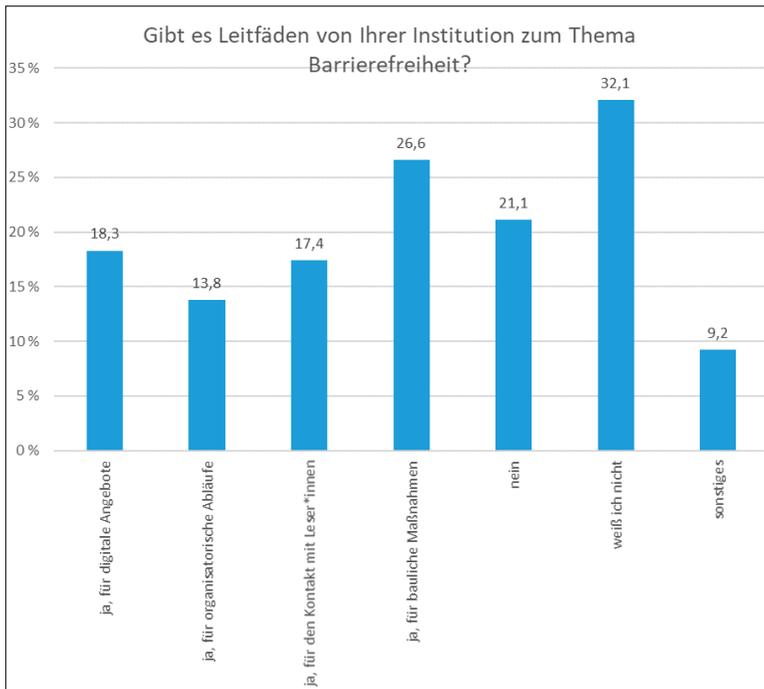


Abb. 13: Leitfäden zum Thema Barrierefreiheit

Wenn Schulungsunterlagen für Mitarbeiter*innen erarbeitet wurden, dann betreffen diese mehrheitlich blinde Menschen (57,3%) und Menschen mit einem Restsehvermögen (42,7%). Zu einem erheblichen Teil wurden auch Menschen mit kognitiven Einschränkungen (43,6%) und Menschen mit chronischen Erkrankungen (36,4%) berücksichtigt. Gehörlose (33,6%) und schwerhörige Menschen (27,3%) sind ebenfalls in den Unterlagen berücksichtigt, und auch Menschen mit Mobilitätsbeeinträchtigungen (32,7%). Nur wenige der Befragten wussten über die Inhalte der Unterlagen nicht Bescheid (16,4%). Für die Leser*innen liegt unter anderem in der einen oder anderen Bibliothek ein Campusleitsystem in Braille auf, manche Teilnehmer*innen der Umfrage gaben auch an, dass Bedürfnisse der beeinträchtigten Leser*innen meist klar ersichtlich sind oder direkt um Unterstützung gebeten wird, sodass keine Unterlagen notwendig sind. Bestehende Unterlagen sollten nach Meinung der Umfrageteilnehmer*innen noch ergänzt werden für:

- Benutzer*innengruppen mit Beeinträchtigungen beim Sehen (42,7%),
- Benutzer*innengruppen mit Beeinträchtigungen beim Hören (47,2%),
- Benutzer*innengruppen mit Mobilitätsbeeinträchtigungen (41,6%),
- Benutzer*innengruppen mit kognitiven Einschränkungen (49,4%).

Nur wenige Leitfäden und Schulungsunterlagen sind Corona-bedingt angepasst worden (10,1%) und nur bei einem kleinen Anteil an Bibliotheken ist dieses Vorgehen in Planung (6,1%). Fast die Hälfte (43,4%) gab an, dass keine Veränderungen vorgenommen wurden, und viele wussten über Adaptierungen nicht Bescheid (40,4%).

2.7 Rechtliche Rahmenbedingungen

Hier wurden Fragen gestellt, inwieweit alle Möglichkeiten ausgeschöpft wurden, Digitalisate zur Kompensation der Bibliotheksschließungen zur Verfügung zu stellen, und zusätzlich nach Erfahrungsberichten gefragt. Diese Textfragen wurden von 63 Personen beantwortet. Ein überwiegender Teil (ca. 26 Personen) äußerte sich eher positiv darüber, dass die Möglichkeiten ausgeschöpft wurden, ca. 16 Personen gaben an, dass mehr zur Kompensation möglich gewesen wäre.

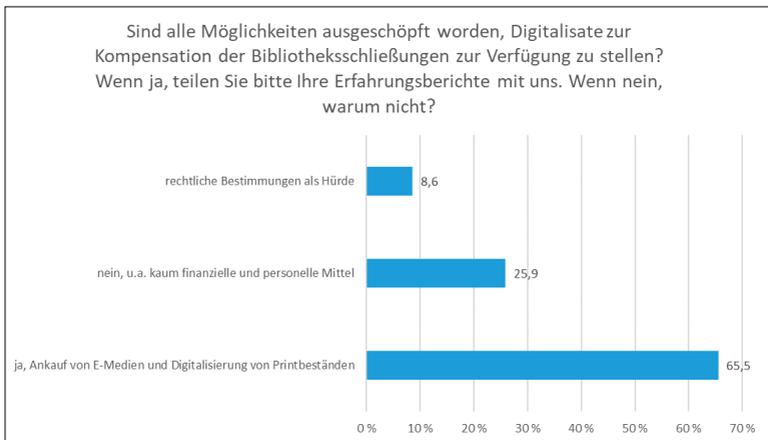


Abb. 14: Digitalisate zur Kompensation der Bibliotheksschließungen

Wenn die befragten Personen der Meinung waren, dass die Möglichkeiten genutzt wurden, wurde häufig angegeben, dass dies „im Rahmen der vorhandenen Ressourcen“ geschah. Einige Personen gaben an, dass die Nachfrage groß war. An einigen Standorten wurden neue Scandienste

ingerichtet, deren Schwerpunkt meist auf der nötigsten Literatur lag. Es scheint nicht immer für alle beteiligten Personen nachvollziehbar gewesen zu sein, welche Literatur aus welchen Gründen vorrangig digitalisiert werden sollte. Neben dem Angebot eines Scanservices wurden auch die Angebote an e-Medien und Onlineservices ausgebaut. Dazu wurde teils Budget umgeschichtet.

Als Gründe für die Nicht-Ausnutzung der Möglichkeiten wurden häufig mangelnde Ressourcen sowie rechtliche Bedenken (Urheberrecht, Lizenzprobleme) angegeben.

88,1% der befragten Personen geben an nicht zu wissen, welcher WCAG-Konformitätslevel⁶ für digitale Angebote innerhalb ihrer Organisation anzulegen ist. Vor dem Hintergrund, dass bereits seit 2018 das Web-Zugänglichkeits-Gesetz gilt, ist dies sehr bedenklich.

5,9% der Personen gaben an, dass es keine Richtlinien hinsichtlich des Konformitätslevels gibt. Nur 6% konnten sich klar zu einem Konformitätslevel äußern. 4% gaben an, dass WCAG AA die Grundlage sei, 2% gaben WCAG AAA als Minimum an.

Auf die Frage nach Kenntnis des Marrakesch-Vertrags⁷, zur Erleichterung des Zugangs zu veröffentlichten Werken für blinde, sehbehinderte und anderweitig lesebehinderte Personen, gaben 38% der befragten Personen an, den Vertrag von Marrakesch zu kennen, 62% nicht.

Grundsätzlich kann festgehalten werden, dass nur ein verhältnismäßig geringer Prozentsatz der befragten Personen über die in ihrer Organisation gültigen rechtlichen Rahmenbedingungen hinsichtlich digitaler Medien und Barrierefreiheit ausreichend informiert zu sein scheint.

2.8 Nächste Schritte

Im letzten Themenblock der Umfrage wurde auch nach persönlichen Erfahrungen mit der Corona-Pandemie gefragt. Insgesamt 83 Bibliothekar*innen teilten uns Veränderungen in ihrem (Arbeits)Alltag mit. In der Arbeit ergaben sich neue Aufgabenfelder und veränderte Arbeitsweisen wie Home-Office, das die Aneignung neuer Online-Tools und die Integration neuer Workflows erforderte (56,6%). Auch die Interaktion mit den Nutzer*innen veränderte sich, man traf mitunter auf Frustrationen und musste intensivere Beratungsgespräche führen (7,2%). Bibliothekar*innen hatten auch Mehrarbeit während der Corona-Pandemie und bemerkten

eine zunehmende psychische Belastung (16,9%). Nicht wenige gaben an, dass sich ihr Sozialleben im Allgemeinen verändert hat (19,3%).

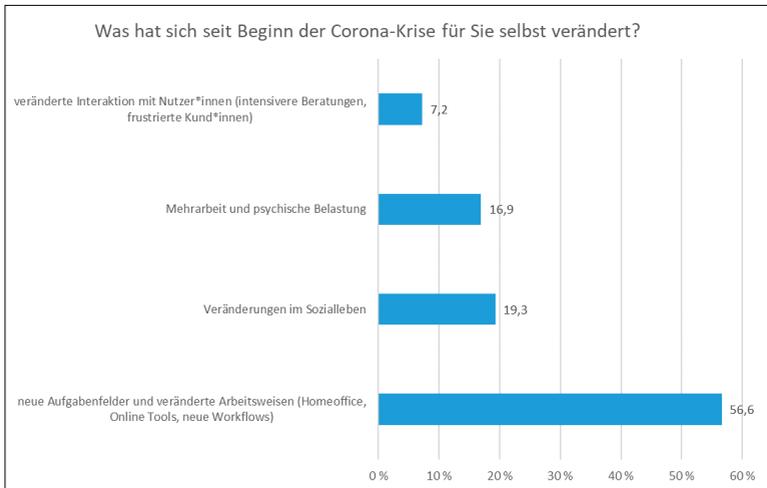


Abb. 15: Persönliche Veränderungen seit Beginn der Corona-Krise

Die Fragen nach der Entwicklung neuer Maßnahmenkataloge nach der Erfahrung mit der Corona-Pandemie und der Einfluss neuer Maßnahmen auf die Barrierefreiheit innerhalb der Bibliothek wurden 68 mal beantwortet. Die meisten Bibliotheken planen keinen neuen Maßnahmenkatalog (51,4%), und wenn, dann ohne Berücksichtigung der Barrierefreiheit (36,8%). Wenige haben einen neuen Maßnahmenkatalog in Planung (7,4%), noch weniger planen einen unter Berücksichtigung der Barrierefreiheit (4,4%)

Auf die Frage, ob die Corona-Pandemie zur nachhaltigen Integration von Barrierefreiheit in den Bibliotheksalltag geführt hat, antworteten 48 Personen. Die Mehrheit verneinte die Frage (43,7%). Mehr Barrierefreiheit für behinderte Menschen in der Bibliothek wurde von einem großen Teil durch die Umstellung auf digitale Services und E-Medien als gegeben angesehen (31,2%). Räumliche Umstellungen betrafen eine Verbesserung der Zugangsmöglichkeiten und eine Erweiterung des Raumangebots, sowie mehr Orientierungshilfen (18,8%). Nur wenige planen, in Zukunft Barrierefreiheit nachhaltig zu integrieren (4,2%), und eine Erweiterung des Beratungsangebots hinsichtlich Barrierefreiheit sehen wenige in Planung (2,1%).

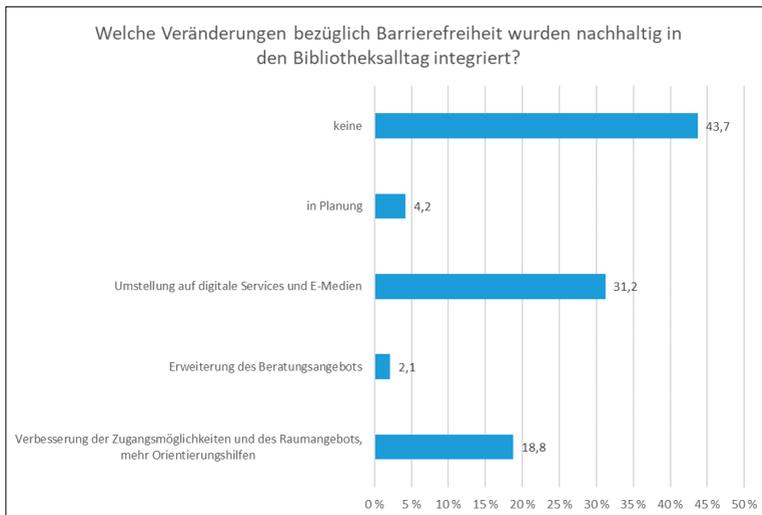


Abb. 16: Nachhaltige Integration des Themas Barrierefreiheit

Abschließend wurde die Frage gestellt, ob durch diese Umfrage das Interesse am Thema Barrierefreiheit gesteigert wurde, die von 109 Teilnehmer*innen beantwortet wurde. Auf einer Skala von 1 bis 5 gaben die große Mehrheit der Befragten (81,6%) an, sich weiterhin für das Thema zu interessieren, davon wünscht sich ein Drittel (29,4%) deziidiert viel mehr Informationen und Initiativen in Zukunft. Nur für einen kleinen Teil der Bibliothekar*innen (18,4%) wurde das Interesse am Thema „Barrierefreiheit“ durch die Umfrage nicht geweckt.

3. Resüme

Das größte Interesse am Thema Barrierefreiheit hatten Bibliothekar*innen aus Benutzung und Leitungsebene. Die Nutzer*innen von barrierefreien Medien und Services sind blinde Menschen, Menschen mit Restsehvermögen, mit kognitiven Einschränkungen, mit chronischen Erkrankungen, Gehörlose und schwerhörige Menschen. Aber auch ältere Menschen, sozial benachteiligte Gruppen, Menschen mit mangelnden Sprachkenntnissen und mit beschränktem oder keinem Zugang zum Internet haben einen Bedarf an barrierefreien Medien und Services an einer Bibliothek.

Bereits vor der Corona-Pandemie war Barrierefreiheit ein Thema, aber das Inkrafttreten der EU-Richtlinie für barrierefreie Websites 2020 und die Pandemie intensivierten die Anstrengungen. Im Umgang mit der Corona-Pandemie wurden Schriftendolmetscher*innen für virtuelle Meetings eingesetzt, die Nutzbarkeit von Aufzügen und Eingangsbereich für Rollstuhlfahrer*innen verbessert und die Verankerung der Barrierefreiheit in der Organisationskultur vorgenommen. Es wurden auch vermehrt Überlegungen angestellt, wie digitale Medienangebote und Services barrierefrei gestaltet werden könnten. Von den Anpassungen am meisten profitiert haben mobilitätseingeschränkte Menschen mit guter digitaler Infrastruktur und IT und blinde und sehbeeinträchtigte Menschen, die die barrierefrei aufbereiteten digitalen Angebote der Verlage nutzen konnten, das drückte sich auch in positivem Feedback an die Bibliothekar*innen aus.

Zu Beeinträchtigungen kam es in der Kommunikation durch das Tragen von Masken und den Aufbau von Plexiglaswänden, in der Raumnutzung durch eine neue Wegführung ohne Leitlinien und in den Services durch die Nicht-Einbindung von Expert*innen für Barrierefreiheit bei der Digitalisierung von Medien. Es wurden auch Defizite bei den Schulungsunterlagen für Barrierefreiheit sichtbar, es sollte mehr auf Benutzer*innengruppen mit Beeinträchtigungen beim Sehen, Hören, mit Mobilitätsbeeinträchtigungen und mit kognitiven Einschränkungen eingegangen werden. Bei den rechtlichen Grundlagen gab die Mehrheit der Befragten an, nicht über den WCAG-Konformitätslevel Bescheid zu wissen, und mehr als die Hälfte der befragten Bibliothekar*innen kennen den Marrakesch-Vertrag nicht. Nur wenige Bibliotheken planen aufgrund ihrer Erfahrungen mit der Corona-Pandemie einen neuen Maßnahmenkatalog, der auch die Barrierefreiheit berücksichtigt.

Inzwischen ist die Pandemie zu einem fixen Bestandteil in unserem Leben geworden und musste auch in den Bibliotheksalltag integriert werden. Sitzplatzreservierungen, beschränkte Zugänge aber auch Digitalisierungsangebote sind zum neuen Alltag geworden. Interessant wäre natürlich – nach einem gewissen zeitlichen Abstand – zu evaluieren, inwieweit das Bewusstsein für Barrierefreiheit und konkrete Maßnahmen gestiegen ist. Immerhin hat die große Mehrheit der Teilnehmer*innen angegeben, auch in Zukunft großes Interesse am Thema Barrierefreiheit in Bibliotheken zu haben.

Mag.^a Dr.ⁱⁿ Susanne Blumesberger, MSc
ORCID iD: <https://orcid.org/0000-0001-9018-623X>
Universität Wien, Bibliotheks- und Archivwesen
susanne.blumesberger@univie.ac.at

Mag.^a Sonja Edler, MSc
Universität Wien, Bibliotheks- und Archivwesen
sonja.edler@univie.ac.at

Mag.^a Sarah Fiedler, M.A. LIS
ORCID iD: <https://orcid.org/0000-0002-5341-7649>
Naturhistorisches Museum Wien, Bibliothek
sarah.fiedler@nhm-wien.ac.at

Christiane Fritze, MA
ORCID iD: <https://orcid.org/0000-0001-5099-8970>
Wienbibliothek im Rathaus
christiane.fritze@wienbibliothek.at

Andreas Jeitler, BSc, BA
Alpen-Adria-Universität Klagenfurt, Universitätsbibliothek
andreas.jeitler@aau.at

Paul Sommersguter, MSc
ORCID iD: <https://orcid.org/0009-0004-3465-2071>

Dipl.-Ing. Christoph Steindl, BSc
Österreichische Nationalbibliothek
christoph.steindl@onb.ac.at

Anhang

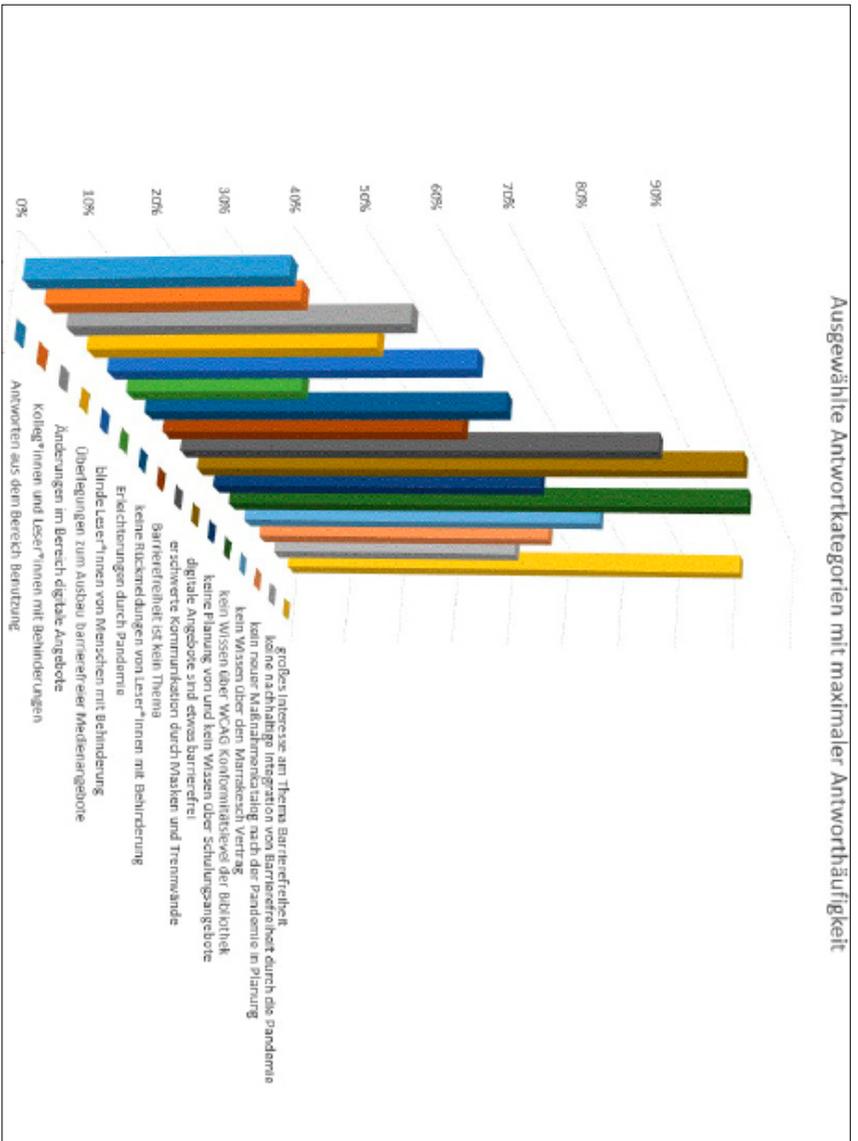


Abb. 17: Ausgewählte Antwortkategorien mit maximaler Antworthäufigkeit (Die Grafik zeigt ausgewählte Antworten, die die maximale Anzahl von Antworten in den verschiedenen Themenbereichen erreichten.)

- 1 Arbeitsgruppe innerhalb der Vereinigung Österreichischer Bibliothekarinnen und Bibliothekare (VOEB)
- 2 InetBib Internet in Bibliotheken. <https://www.inetbib.de/>
- 3 Ubifo Forum Universitätsbibliotheken Österreichs. <https://ubifo.at/>
- 4 RepManNet Netzwerk für Repositorienmanager*innen. <https://datamanagement.univie.ac.at/forschungsdatenmanagement/netzwerk-fuer-repositorienmanagerinnen-repmannet/>
- 5 <http://data.europa.eu/eli/dir/2016/2102/oj>
- 6 Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1. <https://www.w3.org/TR/WCAG21/>
- 7 Deutsche Übersetzung. http://publications.europa.eu/resource/cellar/718e03f3-1699-11e8-9253-01aa75ed71a1.0004.03/DOC_1