

Inklusion online:  
Zugang zu Museumsangeboten

---

## **BEISPIELE FÜR BARRIEREFREIE ONLINE-ANGEBOTE AUS FINNLAND**

Eeva Rantamo,  
Kulturprojekte – Inklusive Kulturarbeit, Köln  
Museums and the Internet – MAI-Tagung in Hamburg,  
30.5.2016  
[www.mai-tagung.lvr.de](http://www.mai-tagung.lvr.de)

Das finnische Parlament hat in diesen Tagen „endlich“ die UN-Behindertenrechtskonvention von 2006 ratifiziert.

Bevor aber ein falscher Eindruck entsteht, sei gesagt, dass dies nur der formelle politische Abschluss eines Prozesses ist, der in Finnland bereits viel bewegt hat und zu einer breiten Entwicklung gerade auch im Bereich der Kultur führte.

Dabei geht es hier nicht nur um die Hinwendung zu benachteiligten Randgruppen.

Die Strategien und methodischen Ansätze, die praktischen Konzepte und konkreten Erfahrungen, die in den Kultureinrichtungen dazu entwickelt und gemacht wurden, tragen allesamt zu einer grundlegenden Erweiterung und Professionalisierung von Service und Öffentlichkeitsarbeit bei. Sie erweisen sich als wichtige Werkzeuge für die Erschließung neuer Besuchergruppen und eine positive Besucherentwicklung.

Eine neue Herausforderung stellt sowohl in Finnland und in Deutschland die ganz neue EU-weite Regelung „Barrierefreier Zugang zu Websites und Apps des öffentlichen Sektors“ dar. Die öffentlichen Einrichtungen in der EU müssen in Zukunft für einen barrierefreien Zugang zu ihren Websites und Apps sorgen, besonders für blinde, sehbehinderte, gehörlose und schwerhörige Menschen.

Eine Einigung darüber wurde von Vertretern der europäischen Institutionen am 18. Mai erzielt. Der Text muss noch formal vom Europäischen Parlament und vom Rat gebilligt werden. Sobald er veröffentlicht ist, müssen ihn alle 28 EU-Mitgliedstaaten innerhalb von 21 Monaten in nationales Recht umsetzen.



Die finnische Kulturpolitik unterstützt bereits seit langer Zeit das Bemühen um Zugänglichkeit in der Kultur.

Viele finnische Kultur-einrichtungen können heute auf einen großen Schatz an Erfahrungen zu Inklusion und Diversität aufbauen.

In Finnland werden verschiedene Ansätze verfolgt, digitale Angebote zur Inklusion in der Kultur zu machen.

Dabei steht neben der möglichst einfachen, barrierefreien Nutzbarkeit die direkte Beteiligung der Nutzer\*innen an der Entwicklung und Auswertung im Vordergrund.

Die digitalen Möglichkeiten entwickeln sich rasant. Immer mehr Menschen benutzen das Internet. Laut Angaben der Aktion Mensch benutzen überdurchschnittlich viele Menschen mit Behinderungen das Internet. Statt der Nutzung am heimischen PC ist mobile Nutzung in den Vordergrund getreten.

Laut finnischen Statistiken nutzten 2015 über 90 Prozent der Finnen das Internet.

Die Digitalisierung ist seit langem ein wichtiger Bestandteil des finnischen Schulwesens und ein Schwerpunkt der aktuellen Bildungspolitik.

Fairerweise muss gesagt werden, dass Finnland seit langer Zeit über landesweite leistungsstarke Netze verfügt. Dies trifft besonders auf entlegene Regionen zu, die stark auf eine gute Telekommunikation angewiesen sind. Dementsprechend sind auch die Verbraucherpreise wesentlich niedriger als in Deutschland. In Finnland findet Internetnutzung daher viel mehr mobil statt als in Deutschland.



Ich selbst lebe und arbeite in Deutschland. Somit blicke ich von außen auf Finnland. Gleichzeitig arbeite ich jedoch seit Langem eng mit finnischen Fachleuten, Kulturbehörden und -einrichtungen zum Thema Inklusion, Diversität und Zugänglichkeit zusammen. Dabei profitiere ich sehr von den dortigen Kenntnissen und Ergebnissen der Experimente, die in Finnland gemacht wurden. In meiner eigenen Arbeit möchte ich dazu beitragen, sie für die hiesigen Kulturbetriebe aufzubereiten und zur Verfügung zu stellen.

## 1. FINNLAND:

Kulturpolitik zur Zugänglichkeit.

Breites Bewusstsein, Vernetzung und Hilfen sind schon lange vorhanden

---

Heute besteht eine grundsätzliche Anforderung an alle finnischen Kultureinrichtungen, für alle Menschen offen zu sein. Dies ist beispielsweise ein Kriterium bei der finanziellen Förderung von Projekten.

Aus dem Gedanken der Barrierefreiheit, Zugänglichkeit und Diversität entstand 2002 zunächst eine Arbeitsgruppe „Kultur für Alle“ beim Ministerium für Bildung und Kultur.

Ein Jahr später wurde der „Kultur für Alle“ – Service als Teil der Entwicklungsabteilung des nationalen Kunstmuseums gegründet. Von Anfang an arbeitete der Service mit dem finnischen Museumsverband zusammen.

<http://www.cultureforall.info/en.php>



Der Service sieht seine wesentliche Aufgabe in der landesweiten Unterstützung der Kultureinrichtungen in Fragen der Zugänglichkeit und Diversität. Er ist heute nicht nur der wichtigste Verfechter von Diversität und Inklusion, sondern auch der bedeutendste Berater und Entwickler zu diesem Thema in der gesamten finnischen Kulturszene.

Die Arbeit des „Kultur für Alle“-Service' wird durch die staatliche Kulturpolitik unterstützt.

Diese fördert die Forschung und die Erarbeitung von Leitfäden genauso wie die Beratung der Kultureinrichtung. Diese Unterstützung erstreckt sich auch auf die Vernetzung mit Betroffenenorganisationen.

Öffentlichen Verwaltungen werden aktuelle Standards und Hinweise zur Entwicklung und Gestaltung von Webservices zur Verfügung gestellt. Ein wesentlicher Bestandteil davon ist der Leitfaden „Esteettömyyssalkku“, sinngemäß etwa: „Werkzeugkoffer der Barrierefreiheit“. Er versammelt praktische Hinweise zur Planung und zur Durchführung von zugänglichen elektronischen Materialien oder leicht nutzbaren Webseiten.

Die umfassende Internetversorgung und die damit einhergehende und fortschreitende Digitalisierung der Gesellschaft hat das Bewusstsein von Kulturakteuren und Nutzer\*innen nachhaltig verändert.



## 2. WIRKUNG AUF DIGITALE MUSEUMSANGEBOTE, STRATEGIEN

---

In ganz Finnland gibt es eine starke private Nachfrage nach Kultur und kulturellen Aktivitäten. Daher werden im ganzen Land dauernd zahlreiche Kulturangebote produziert. Die äußerst zahlreichen kulturellen Angebote und Aktivitäten haben einen wichtigen Stellenwert für die finnische Ökonomie.

Entsprechend der Bevölkerungsverteilung sind die Zahlen der möglichen Besucher, Zuschauer oder Zuhörer jedoch oft eher klein. Hier kommt der digitalen Information, der Verbreitung der Inhalte und der möglichst umfassenden Nutzbarkeit und Zugänglichkeit eine sehr große Bedeutung zu.

## 3. BEISPIELE:

Einfache, barrierefreie Nutzbarkeit  
und die direkte Beteiligung  
der Nutzer\*innen an der Entwicklung  
und Auswertung im Vordergrund

---

Im Folgenden möchte ich Ihnen zwei besonders prägnante Beispiele vorstellen. Sie zeigen besonders gut die Bedeutung und die Möglichkeiten digitaler Angebote für die inklusive Kulturarbeit.



## Das erste Beispiel ist Finna

Finna ist eine landesweite öffentliche Datenbank der Museen, Archive und Bibliotheken, die gemeinsam mit Nutzer\*innen mit verschiedenen Bedürfnissen entwickelt und getestet wurde. Sie ist in ihrer Grundfunktion mit der Deutschen Digitalen Bibliothek vergleichbar.

Hier wie dort soll der Bestand öffentlicher Archive, Museen und Bibliotheken digital verfügbar gemacht werden. Dies nicht zuletzt auch, um wissenschaftlich betreute und qualitativ voll gestaltete staatliche Gegengewichte zu privatwirtschaftlichen Anbietern wie z.B. Google zu schaffen.

<https://www.finna.fi/?lng=en-gb>

Ein wesentliches Anliegen bei der Gestaltung von Finna war die möglichst frühzeitige Beteiligung von verschiedenen Nutzergruppen bei der Gestaltung. Dies betraf nicht nur die Aspekte der Barrierefreiheit, sondern auch die Bedürfnisse, die durch die letztlich weltweite Verbreitung der Inhalte entstehen. Jeder Nutzer sollte durch ein einziges Portal nicht nur eine komfortable Suchfunktion und eine bedürfnisgerechte Darstellung zur Verfügung haben, sondern auch die Services der beteiligten Einrichtungen, wie etwa den Nachweis von physischen Exemplaren oder die Ausleihe nutzen können.

Finna sollte für alle, unabhängig vom individuellen Hintergrundwissen oder persönlicher Beeinträchtigungen nutzbar sein. Dies bedeutete, von vornherein ausreichende finanzielle und technische Ressourcen zur Verfügung zu stellen. Gleichzeitig wurde ein Kooperationsnetzwerk mit verschiedenen Nutzergruppen geschaffen, um deren Bedürfnisse zu erfassen und einzuplanen.



Wichtige institutionelle Partner für Forschung und Entwicklung waren die **Aalto Universität Helsinki** mit dem Kurs „Nutzbarkeitsstrategien“ der Abteilung Naturwissenschaften und Technologie sowie die **Celia-Bibliothek** für Menschen mit Lern- und Leseschwierigkeiten.

<http://www.aalto.fi/en/>

<https://www.celia.fi/eng/>

Normalerweise stehen bei der Planung und Entwicklung die Anforderungen der Auftraggeber und entsprechend die Bedürfnisse der Hauptgruppe der Nutzer im Vordergrund. Erst später werden marginale Nutzergruppen sowie die Forderungen der Barrierefreiheit berücksichtigt. Im öffentlichen Sektor zwingen der ständige Mangel an Geld und Ressourcen verstärkt zu Kompromissen und Minimallösungen.

Nach Einschätzung der Entwickler von Finna hat die Zusammenarbeit mit Experten und Nutzern und die damit verbundene Änderung der gewohnten Arbeitsprozesse sehr nützliche Ergebnisse erbracht.

Neben dem Zuwachs an fachlichen Kenntnissen und Erfahrungen mit der Programmierung barrierefreier Services stand vor allem die Erkenntnis, dass eine barrierefreie Webdienstleistung die allgemeine Qualität des jeweiligen Services verbessert. Wenn man sich um Barrierefreiheit kümmert und dies zur Routine macht, hat man gleichzeitig ein gutes Serviceangebot nicht nur für einige Sondergruppen, sondern für alle Nutzer geschaffen. Ebenso bringen die Nutzer vielfach Ideen ein, die Planer und Entwickler auf neue Wege und Lösungen hinweisen können.

Nach den Erfahrungen von Finna reichen Checklisten zur Barrierefreiheit und Überprüfungen durch Validator-Programme nicht aus.





Ohne die aktive Teilhabe von echten Nutzern und die Betrachtung von realen Nutzungssituationen bleibt das Ergebnis oft oberflächlich. Checklisten berücksichtigen nicht alles, Validatoren sagen nichts über Nutzungsergebnisse. Das Grundprinzip der nutzerorientierten Planung besteht darin, nichts über die Nutzer und für die Nutzer zu vermuten.

Wenn man selbst nicht die Zeit oder das Fachwissen hat, Nutzeranalysen durchzuführen oder Nutzer einzubeziehen, kann man Hilfe von auswärtigen Partnern holen. Bei Finna arbeitete man mit Forschungs- und Bildungseinrichtungen und kommerziellen „Usability“-Profis zusammen.

Das Testen des Services durch echte Nutzer und die Teilhabe der Nutzer am Planungsprozess war eine bereichernde Erfahrung für alle Seiten.

Partizipative Methoden in der Planung von barrierefreien Produkten und Services sind auch deshalb notwendig, da jeder Einzelfall und jedes Projekt unterschiedlich sind. Es ist unmöglich, ein einziges Planungsmodell für alle Produkte und alle Nutzer zu entwerfen. Auch vor diesem Hintergrund gewinnt die Weitergabe und Verbreitung von Wissen und Praxis-Erfahrungen und die Kooperation in breiten Netzwerken eine überragende Bedeutung.

Auch wenn es so klingt, war und ist Barrierefreiheit nicht das einzige Ziel von Finna. Barrierefreiheit wird abwechselnd mit anderen technischen Entwicklungszielen und den Bedürfnissen verschiedener anderer Nutzergruppen vorangetrieben. Es wurden auch noch längst nicht alle Barrieren beseitigt. Diese laufenden Ergänzungen sind möglich, da von Anfang an die Nutzergruppen, die Barrierefreiheit benötigen, in die Arbeit der Entwickler einbezogen wurden. So konnten rechtzeitig Möglichkeiten für spätere Ergänzungen



geschaffen werden, die das Gesamtprojekt nicht zusätzlich belasten oder letztlich unüberschaubar machen.

Das zweite Beispiel steht für die neuen Möglichkeiten, mit Hilfe digitaler Angebote nicht nur den Besuchern und Nutzern zu dienen, sondern gleichzeitig auch die eigene Arbeit zu erleichtern und qualitativ zu verbessern.

Das finnische Ministerium für Bildung und Kultur empfiehlt allen Kultureinrichtungen des Landes, den Stand ihrer jeweiligen Barrierefreiheit und Zugänglichkeit etwa alle drei bis fünf Jahre zu überprüfen.

Für diese Auswertung der bisherigen Maßnahmen sind die Reaktionen und Anfragen der Besucher und Nutzer selbstverständlich unabdingbar. Auch müssen eventuelle Beschwerden oder andere Kritik erfasst und berücksichtigt werden. Dabei geht es gerade im Bereich der Barrierefreiheit um unzählige Details – ein zu schmaler Durchgang hier, eine unzureichende Beleuchtung dort, ein bauliches Problem, dass sich bei einer bestimmten Witterung bemerkbar macht.

Gerade wenn nicht immer alles behoben werden kann, sollten diese Informationen anderen Besuchern zur Verfügung stehen. Auf diese Weise könnten beispielsweise Menschen mit einer bestimmten Beeinträchtigung selbst entscheiden, ob für sie ein Besuch gut möglich ist oder nicht.

Ein Besucherservice steht hier vor einer großen Aufgabe.



## KUPS! – Zugang zu Kulturangeboten -Projekt

Doch auch an dieser Stelle können die Betroffenen selbst eingreifen. Das „Multisensory and Assistive Technology Solutions-Team“ / MATEC-Team der Fachhochschule in Hämeenlinna (etwa 100 km nördlich von Helsinki) entwickelte KUPS! – eine Smartphone Anwendung, die Besucher von Kultureinrichtungen in die Lage versetzt, aktuelle Informationen über die Zugänglichkeit von Museumsangeboten zu sammeln, zu bewerten und mit anderen zu teilen. Damit entsteht nicht nur ein Informationsforum für die Besucher, sondern es findet gleichzeitig im Sinne des **crowd sourcing** eine fortlaufende Datenerhebung durch die Besucher statt, die den Einrichtungen zu gute kommt. Dies ermöglicht den Einrichtungen, gezielt auf Probleme zu reagieren und dies wiederum zu kommunizieren. KUPS! soll wesentlich dazu beitragen, auf Grundlage der persönlichen Erfahrungsdaten das Service Design der Einrichtungen zu verbessern.

<http://www.hamk.fi/english/collaboration-and-research/smart-services/matec/Sivut/projects.aspx>

KUPS! ist ein Pilotprojekt,  
das die Dynamik der sozialen Medien nutzt.

Die Leitideen waren:

1. Beteiligung und geteilte Information;
2. Benutzung von Smartphones und mobilen Apps;
3. crowd sourcing;
4. Interaktivität und Mitgestaltung und
5. Methoden des service designs.



KUPS! nutzt für seine Aufgaben bereits vorhandene Apps. Die meist verwendeten sind Foursquare, BlindSquare, MBraille, Tap tap see und Dragon Dictation.

Hier entstanden somit keine Kosten für Neuentwicklungen.

Zunächst wurde eine kleinen Gruppe von „Informanten“ in der Handhabung der Apps geschult. Dabei handelte es sich um drei blinde bzw. sehbehinderte Personen und drei Personen mit Mobilitätseinschränkungen. Danach wurden Test-Begehungen in verschiedenen Kultureinrichtungen durchgeführt. Die geschulten Informanten gründeten anschließend eine größere Interessengruppe in Hämeenlinna, die weitere Begehungen und Bewertungen aus ihrer Sicht erstellen.

Die Informationen der Besucher werden von den Einrichtungen erfasst, dokumentiert und systematisch ausgewertet. Neben den Anmerkungen zur Einrichtung geben die Bewerter auch einige wichtige Informationen über sich in einem Nutzerprofil. Dies hilft wiederum den Einrichtungen, die angesprochenen Probleme mit den jeweiligen Nutzergruppen und ihren Bedürfnissen in Verbindung zu bringen. Die gesammelten Informationen werden durch Interviews und elektronischen Fragebögen ergänzt.

Im Rahmen ihres **service designs**, also der systematischen Gestaltung und Profilierung der Service Angebote, bemühen sich die Einrichtungen um die Geschlossenheit der so genannten **service strings** oder **customer's journeys**, also – etwas frei übersetzt – die Geschlossenheit der Servicekette oder des Kundenpfades. Damit ist die durchgängige Betreuung und Leitung der Besucher von der Ankunft am Gebäude bis zum Verlassen der Einrichtung gemeint. Alle jeweils relevanten Service- und Informationsangebote sollen als eine möglichst geschlossene Kette ineinander greifen. In dieser Kette sollte es möglichst



wenige Lücken geben, in denen der Besucher zusätzliche spontane Hilfe benötigt.

Wie gut diese Servicekette jeweils bei einem Besuch funktioniert, können tatsächlich nur die Besucher selbst herausfinden. Hier liegt die besondere Stärke von KUPS!. Es stellt, unter aktiver Einbindung der Besucher, den Einrichtungen genau diejenigen Daten zur Verfügung, die am schwierigsten zu erheben sind.

## 4. SCHLUSSFOLGERUNG

---

Diese beiden Beispiele sollten zeigen, auf welche Weise Kulturinstitutionen ihre Ziele zur Gewinnung und Beteiligung von Nutzern und Besuchern erreichen können. Dabei geht es nicht nur darum, Besucherbedürfnissen entgegenzukommen. Tatsächlich sind diese Bemühungen auch immer Bausteine und Schritte zur grundsätzlichen Verbesserung aller Angebote.

Ich habe den technischen Details hier nur wenig Aufmerksamkeit geschenkt. Die Fülle der technischen Möglichkeiten ist jetzt schon kaum zu überschauen, praktisch täglich kommen neue Anwendungen, Systeme und Geräte hinzu.

Die erste Frage, die zu stellen ist, ist daher niemals „Was gibt es?“ sondern: „Was wollen wir erreichen?“

Die zweite Frage lautet dann: „Mit wem müssen wir reden?“ Die Gestaltung von Diensten und Angeboten sollte die jeweils Betroffenen und Umworbenen von Anfang an mit einbeziehen. Nur so können maßgeschneiderte Lösungen entstehen, nur so kann



das enttäuschende Wechselspiel von einsamen Entscheidungen und vorhersehbar folgender Kritik, inklusive teurer und mühevoller Nachbesserungen vermieden werden. Vorhandene Standards, Checklisten und Prüfprogramme helfen dabei, aber sie lösen keine Probleme.

Der ganze Kern der digitalen Revolution ist der ungehinderte Austausch von Informationen. Also lassen Sie uns reden, fragen und gemeinsam diskutieren. Das Beispiel der Bibliothek Finna zeigt, wie die Nutzer frühzeitig sinnvoll in den Gestaltungsprozess eingreifen können. Davon profitierte nicht nur das Produkt, sondern auch jeder Beteiligte in seiner fachlichen Qualifikation. KUPS! demonstriert, wie mit einfachen, schon existierenden Mitteln eine Aufgabe an viele Beteiligte weitergegeben werden kann. Dies führt zu einem doppelten Nutzen: die Einrichtung wird nicht nur bei einer wichtigen Aufgabe effektiv unterstützt, sie schafft auch enge Beziehungen zu ihren Besuchern.

**Wenn das gemeinsame Ziel klar ist,  
ist die technische Umsetzung leicht zu steuern.  
Suchen wir uns unsere Gesprächspartner.  
Fragen wir diejenigen, die es angeht.  
Bilden wir Netzwerke.  
Inklusion ist einfach, wenn schon alle dabei sind.**

