

Markus Tinhof

Barrieren auf dem Weg zur Barrierefreiheit.  
Der steinige Weg der Implementierung von Barrierefreiheit  
in der Gesundheit Österreich GmbH –  
eine Case-Study

Die Gesundheit Österreich GmbH (kurz GÖG) mit Sitz am Wiener Stubenring ist die nationale Institution für Gesundheitsförderung, Qualität, Planung und Forschung im österreichischen Gesundheitswesen, ihre Eigentümerin ist die Republik höchstselbst. Kernaufgabe der GÖG ist die methodensichere und evidenzbasierte Entwicklung handlungsorientierter und politikrelevanter Entscheidungsgrundlagen für die Planung und Steuerung des österreichischen Gesundheitssystems. Sie liefert auf diesem Gebiet systematisch erstellte Datengrundlagen, Auswertungen und Wissen als Grundlage für informierte Entscheidungen und versteht sich als kommunikative Drehscheibe im Gesundheitswesen.

Mithin produziert die GÖG eine wahre Flut an Buchstaben, gruppiert in wissenschaftlichen Berichten vorwiegend medizinischen und soziologischen Inhalts, aber auch in Gutachten, Factsheets und dergleichen mehr. An diesem Punkt komme nun ich ins Spiel – ich darf mich Ihnen vorstellen: Mein Name ist Markus Tinhof –, denn meine Aufgabe an der GÖG ist es, mit den zuvor erwähnten Buchstaben tagein, tagaus zu jonglieren: Ich bin dort Lektor und für die orthografische, grammatikalische, semantische und inhaltliche Richtigkeit der Texte zuständig. Dieses Amt übe ich an der GÖG seit April 2017 aus – und bereits vor meinem ersten Arbeitstag hatte man im Haus beschlossen, dass nichts mehr naheliege, als dem Buchstabenmenschen ante portas die Koordination der Implementierung textlicher

Barrierefreiheit zu übertragen. Als Neuling stand es mir natürlich fern, dieses Amt abzulehnen, also trat ich es an – nicht ahnend, was auf mich zukommen würde. Die sichtliche Erleichterung des Kollegen B., der solchermaßen diese Bürde abstreifen konnte, hätte mir damals zu denken geben sollen ...

Nun stand ich da mit meiner neuen Aufgabe, ich verfügte jedoch in Bezug auf elektronische Barrierefreiheit über keinerlei Wissen, ich hatte keinen blassen Tau davon, was ein 0-Fehler-PDF, geschweige denn die Konformitätsstufe AAA ist, nicht den geringsten Schimmer von axesPDF und dem PAC; axes4, die Gut Verstanden GmbH bzw. capito Oberösterreich waren komplette spanische Dörfer für mich, die Prüfpunkte des Matterhorn-Protokolls hätte ich wohl am ehesten für Paragraphen einer Art Reinheitsgebot im Bereich der Käserei gehalten. Und was ich in Hinblick auf die WCAG – ich hätte die Abkürzung damals wohl deutsch gelesen – fantasiert hätte, möchte ich lieber Ihrer Einbildungskraft anheimstellen.

Zum Glück hatte man in der GÖG in Sachen Barrierefreiheit aber bereits Vorarbeiten geleistet, auf die ich mich beim einschlägigen Wissenserwerb stützen konnte. Anfang 2017 hatte die Geschäftsführung auf Initiative der Stabsstelle Organisationsentwicklung die hausinterne Arbeitsgruppe Barrierefreie Dokumente / Null-Fehler-PDF eingerichtet, die das nötige Grundlagenwissen zusammentrug, aufbereitete und unter Vorsitz des bereits erwähnten Kollegen B. zäh darum rang, die zweckmäßigste Vorgangsweise auszubaldowern, um so effizient und ressourcenschonend als möglich barrierefreie PDFs zu fabrizieren, die von unseren Auftraggebern – allen voran dem Gesundheitsressort – damals sukzessive häufiger als unabdingbar gefordert wurden.

Mir obliegt im Feld der Barrierefreiheitmaßnahmen der GÖG seit Mitte 2017 die Funktion als Koordinator, Drehscheibe, strategischer Planer, als Initiator und Organisator von Schulungen, als hausinterne, aber auch nach

extern vermittelnde Auskunftsstelle. Das bedeutet, mein fast ausschließliches Betätigungsfeld ist die Theorie – ich bin im Hause gleichsam der Trockenschwimmer der Barrierefreiheit.

Richten wir den Fokus nun auf jene im Haus, welche die Barrierefreiheit quasi in freier Wildbahn herstellen müssen, die operativ dafür zuständig sind. Diese Aufgabe kommt in der GÖG den Abteilungsassistentinnen zu, sie sind die Praktikerinnen der Barrierefreiheit, sie bilden den Gegenpol zu mir Trockenschwimmer, sie sind die Professionistinnen auf diesem Gebiet.

Anhand der Gruppe der Abteilungsassistentinnen lässt sich ein im Zuge der Barrierefreiheit nicht zu vernachlässigendes Problemfeld soziologischer Natur veranschaulichen, und zwar jenes zwischenmenschlicher Reibungsflächen. Die Crux der Abteilungsassistentinnen ist es nämlich, dass sie die Dokumente von den wissenschaftlichen Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeitern übernehmen, deren ganzes Sinnen und Trachten der Wissenschaft und deren präziser Darstellung gilt, für Belange der Barrierefreiheit bleibt da – bestenfalls – kaum etwas übrig. Dafür sind aus deren Sicht – schließlich die Abteilungsassistentinnen zuständig. Diese wiederum fühlen sich von den dadurch anfallenden umfangreichen „Aufräumarbeiten“ im Dienste der Barrierefreiheit, deren Großteil bei bedachtsamem Verfertigen der Dokumente hätte vermieden werden können, zeitlich, zuweilen auch technisch überfordert und hadern derart mit den wissenschaftlichen Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeitern. Diese Klage gipfelte im Zuge der Sitzungen der Arbeitsgruppe Barrierefreie Dokumente / Null-Fehler-PDF des Öfteren in der Forderung, allen Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeitern – wir sprechen hier von einer etwa 170-köpfigen Schar – eine verpflichtende Barrierefreiheitschulung angedeihen zu lassen, eine Forderung, der logistisch und finanziell nur äußerst schwierig nachzukommen ist, weswegen die Geschäftsführung abwehrend darauf reagierte. Dies erhöhte wiederum die Frustration der Abteilungsassistentinnen, was seinerseits zur

Folge hatte, dass sich die Sitzungen der Arbeitsgruppe oftmals im Kreis drehten – usw. usf.

Die erwähnten Reibungsflächen streuten jedenfalls Sand ins Getriebe der umzusetzenden Barrierefreiheitmaßnahmen, verschleppten die nötigen Prozesse und führten immer wieder zu einer Stockung des Projekts.

Zu allem Überdross waren die Abteilungsassistentinnen vor etwa zwei Jahren, als ich die Koordinationsfunktion in puncto Barrierefreiheit übernahm, auch in technischer Hinsicht nicht zu beneiden, sie mussten noch ohne axesPDF ihr Auslangen finden und hatten als einziges Werkzeug den PAC zur Hand, der damals zu allem Übel noch nicht Deutsch mit ihnen sprach. Und so tasteten sie sich von Fehlermeldung zu Fehlermeldung mühsam voran. Wussten sie einmal nicht mehr weiter, so eilte ihnen Kollege H. aus der IT-Abteilung als Notanker zur Hilfe, der infolge seines großen Interesses auf diesem Gebiet selbst im Falle noch so widerspenstiger Word-Dokumente am Ende stets dazu imstande war, der Barrierefreiheit zu ihrem Recht zu verhelfen. Derart mühte man sich im Hause – mitunter langwierig – zwar ab, kam aber, wenngleich überaus ineffizient, irgendwann schlussendlich zum gewünschten Ergebnis – so lange, ja so lange, bis Kollege H., der Experte, die GÖG verließ.

Das Fehlen seines Know-hows zeitigte Handlungsbedarf und machte jene Frage, welche die Arbeitsgruppe Barrierefreie Dokumente / Null-Fehler-PDF schon früher gespalten und dort für Friktionen gesorgt hatte, wieder virulent: Ist es zielführender, Barrierefreiheit intern, vermöge noch speziell zu schulender Abteilungsassistentinnen, herzustellen, oder ist es nicht doch besser, uns von externer Seite für unsere Zwecke maßgeschneiderte Vorlagen anfertigen zu lassen, oder sollten wir womöglich eine Person mit der nötigen Expertise anheuern, die sich allein der Barrierefreiheit annimmt?

Wir entschlossen uns zunächst für die interne Variante, die Schulungen für die Abteilungsassistentinnen. Ich organisierte also eine erste Schulung, und zwar jene, welche die Verwaltungsakademie des Bundes anbot. Danach waren wir – die Professionistinnen und der Trockenschwimmer – uns einig, dass wir zwar in Hinblick auf den theoretischen Unterbau und die soziale Komponente der Barrierefreiheit durchaus schlauer waren, in praktischer Hinsicht jedoch allenfalls unerhebliche Fortschritte gemacht hatten. Überhaupt hatten wir alle den Eindruck, dass wir seit dem Beginn der Barrierefreiheitimplementation an der GÖG allenfalls nur in sehr kleinen Schritten vorankamen und ein diesbezüglich effizienter Workflow in weiter Ferne war.

Ein endlich bedeutenderer Schritt glückte uns mit dem Erwerb von axesPDF-Lizenzen, wir hatten damit endlich ein vernünftiges Werkzeug zur Hand. Zu dessen Handhabung und Zusammenspiel mit dem PAC erachteten wir weitere Schulungen als notwendig. Diesmal gelang mir ein besserer Fang – und zwar aus unserer Sicht donauaufwärts: capito Oberösterreich bzw. die Gut Verstanden GmbH übernahm in Person von Frau Birgit Peböck, einer famosen Expertin und Lehrerin, diese Aufgabe – zu unserer aller größten Zufriedenheit. Endlich ging es praxiszentriert zur Sache, und in technischer Hinsicht heiße Eisen kamen endlich zur Sprache. Das einzige Manko war: Die veranschlagte Zeit reichte beileibe nicht aus, um uns operativ rundum zu wappnen. Aber immerhin: Ein zweiter wichtiger Schritt war gesetzt. Und die Abteilungsassistentinnen äußerten den Wunsch nach einer Ausdehnung dieser Schulungen.

Da deren Ausmaß nicht recht absehbar war, entschloss sich die Geschäftsleitung dazu, zusätzlich auch auf die externe Variante, jene des Erwerbs maßgeschneiderter Vorlagen für unsere Texte, insbesondere für unsere gern einmal ausufernden und häufig hochkomplexen Tabellen, zurückzugreifen. Zu diesem Zweck wandten sich Kollegin P. aus der hauseigenen IT-Abteilung und ich an axes4, gaben dort das Zimmern barrierefreier

Berichtsvorlagen in Auftrag und fanden mit Markus Erle eine umfassend versierte und eminent geduldige Ansprechperson, mit der wir im Zuge etlicher Telekonferenzen mit Zürich, Schritt für Schritt adäquate Vorlagen entwickeln konnten. Zudem lieferte uns axes4 eine 45-seitige „Gebrauchsanweisung“, die hier abgebildete „Anleitung zum Arbeiten mit der Berichtsvorlage“, die auf das minuziöseste alle Handgriffe respektive Mausclicks und Vorgänge zur Erlangung und Gewährleistung textlicher und insbesondere tabellarischer Barrierefreiheit erläutert und illustriert. Diesen Vorgang der Schaffung adäquater Dokumentvorlagen haben wir im Juni dieses Jahres abgeschlossen, womit uns erneut ein entscheidender Schritt gelungen ist.

Aber auch hier kam das zuvor erwähnte, einzukalkulierende Problemfeld zwischenmenschlicher Reibeflächen, divergierender Interessen zum Tragen, denn der oben skizzierte Frust der Abteilungsassistentinnen brach sich wieder einmal Bahn, er richtete sich diesmal aber nicht gegen die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter, sondern gegen Kollegin P. und mich. Man warf uns vor, über die Abteilungsassistentinnen hinweg Neuerungen in der Tabellenstruktur einzuführen, die den Hausvorgaben zuwiderliefen, festgeschrieben in dem etwa 10 Jahre alten, zweifellos längst überarbeitungsreifen „Wegweiser GÖG-Texte“, einer Leitlinie für alle schriftlichen Produkte der GÖG, welche der Barrierefreiheit ob ihres Alters nahezu keine Rechnung trägt, die manche im Haus aber bibelgleich absolut setzen. Auslöser der Querele war eine Erweiterung der Tabellenformatvorlagen gegenüber den im „Wegweiser GÖG-Texte“ angeführten – sowie sage und schreibe: der Wegfall eines minimalen vertikalen Strichleins. Abteilungsassistentin L. etwa schrieb uns Folgendes: „Meiner Meinung war der Auftrag, neue Tabellen-Formatvorlagen zu erstellen und nicht neues Layout zu kreieren (z. B. Aufzählungszeichen). Weniger ist mehr! Verursacht unnötiges Suchen beim Zuweisen, wenn die Liste der Formatvorlagen dermaßen erweitert wird, was gar nicht gewünscht und nötig ist.“ Dies rief nun Abteilungsassistentin H. auf den Plan, die mir, sich als unumschränkte Ex-

pertin auf dem Gebiet der Barrierefreiheit wähhend, gleichsam als einschlägig Klassenbeste im Haus, schon nach den Schulungen durch die Gut Verstanden GmbH dadurch unangenehm auffiel, dass sie für weitere Schulungen die Bildung einer Zweiklassengesellschaft innerhalb der Abteilungsassistentinnen forderte: ein Intensivprogramm für die Könnnerinnen und ein Basisprogramm für die Dilettantinnen. Abteilungsassistentin H. jedenfalls replizierte auf die Mail ihrer Kollegin L. mit einer an ihre Kolleginnen, Kollegin P., mich und – ja, das musste so sein – an unseren Geschäftsführer gerichteten Antwort. Sie schrieb: „Liebe Kollegin L., ich stimme dir in allen Punkten zu. Aber, liebe L., nicht vergessen: Das sind Experten, wir nur die Handlanger! Ich zog es vor, nicht darauf zu reagieren – und Abteilungsassistentin H. schlug unser Angebot aus, an der nächsten Telekonferenz teilzunehmen, um ihr Können dort einzubringen ...

Den Treppenwitz dieser Begebenheit will ich Ihnen nicht verhehlen: Abteilungsassistentin H., die selbsternannte Expertin, wandte sich wenige Wochen später mit dem Problem an mich und Kollegin P., dass sie bei einem widerspenstigen Dokument nicht und nicht in der Lage sei, ein barrierefreies PDF zu erstellen. Auf meine Frage hin, ob sie sich axesPDF bedient habe, erklärte sie, sie vertraue ihrer eigenen althergebrachten Methode und denke, sie habe die axesPDF-Software gar nicht installiert. Diese fand sich dann doch, und zwar als Word-Add-in wie bei allen anderen. Nach der Anwendung der Züricher Zaubersoftware konnte nun auch der PAC 3 nicht mehr umhin, nichts als grüne Häkchen zu signalisieren. Seither ist mein Vertrauen ins Expertentum der Abteilungsassistentin H. jedenfalls bis ins Mark erschüttert.

Ich weise angesichts derlei Animositäten folglich erneut darauf hin: Man möge im Zuge der Erarbeitung eines Barrierefreiheitkonzepts keinesfalls

die innerbetrieblich-soziale Komponente eines solchen Unterfangens außer Acht lassen!

All dem zum Trotz sind durch die Verankerung der axesPDF-Dokumentvorlagen die wesentlichsten Voraussetzungen für einen effizienten Workflow in puncto Barrierefreiheit an der GÖG letztlich geschaffen. Nun liegt es an den Userinnen und Usern, das sind in unserem Fall in erster Linie die wissenschaftlichen Sachbearbeiterinnen und -bearbeiter und in ihrem Nachfeld die Abteilungsassistentinnen, sich der Vorlagen auf richtige Weise zu bedienen. Zu diesem Zweck werden Kollegin P. und ich ab dem Herbst durch die Abteilungs-Jours-fixes tingeln, um die Kollegenschaft auf die sachgerechte Handhabung der Vorlagen einzuschwören. Dies könnte zwar zu einem erneut zähen Prozess geraten – gilt es hier doch, alte schlechte eingefleischte Gewohnheiten abzulegen –, aber Kollegin P. und ich sind durchaus guter Dinge, einen einfachen und effizienten Weg zur Barrierefreiheit in absehbarer Zeit etabliert und verankert zu haben. Und sollte uns das nicht ausreichend gelingen, haben wir ja noch Frau Peböck, deren pädagogisches Geschick wir sodann mit der größten Freude wieder anzapfen würden ...

Zusammenfassend sind aus unserer Sicht folgende essenzielle Komponenten zur erfolgreichen Verankerung effizienter Barrierefreiheitmaßnahmen zu konstatieren:

- Die Geschäftsleitung muss den Prozess in Gang setzen und dahinterstehen.
- Eine Taskforce, bestehend vorwiegend aus Vertreterinnen und Vertretern betroffener Abteilungen, ist zwecks Grundlagenaufbereitung und strategischer Planung zu installieren. Obacht: Hier sind Dissens, Zwist, Zank und Hader Tür und Tor geöffnet.

- Zum Ziel führt am ehesten eine Mischung aus Schulungsmaßnahmen für die einschlägig operativ tätige Kollegenschaft und zugekauftem externem Know-how.
- Unabdingbar sind schlussendlich starke Nerven, Konfliktmanagementfertigkeiten, die nötige Geduld und ein ausgeprägtes Durchhaltevermögen.