

Nutzung von Zoom: Bequem oder diskriminiert sein - Behinderte haben die Wahl

Seit Ausbruch der Pandemie sind Videokonferenzen das Mittel der Wahl, um in Kontakt zu bleiben - privat ist weitgehend erlaubt, was gefällt. Im Kontext von Beruf und Bildung hört die Freiheit spätestens da auf, wo Datenschutzbeauftragte eingreifen und Empfehlungen abgeben - je mehr Beauftragte, desto vielfältiger, ja z. T. gegensätzlich fallen sie aus.

Aktuelles Beispiel ist die exemplarisch zusammengestellte Medienberichterstattung:

https://www.heise.de/news/Viel-Rot-Berliner-Datenschutzbeauftragte-aktualisiert-Videokonferenz-Liste-5060322.html?wt_mc=rss.red.ho.ho.atom.beitrag.beitrag

<https://www.promedianews.de/business/berliner-datenschutzbeauftragte-warnt-vor-gaengigen-videokonferenzdiensten/>

https://www.focus.de/finanzen/news/videodienst-anbieter-in-der-kritik-datenschutzbeauftragte-sieht-maengel-bei-zoom-teams-co_id_13000454.html

<https://www.handelsblatt.com/politik/deutschland/datenschutz-microsoft-teams-zoom-webex-berliner-behoerde-warnt-vor-gaengigen-videosystemen/26929216.html>

<https://www.handelsblatt.com/politik/deutschland/microsoft-teams-zoom-webex-nach-warnung-vor-videokonferenzsystemen-digitalpolitiker-kritisieren-berliner-datenschutzbehoerde/26936102.html>

Letztere lassen sich - ebenso exemplarisch - als Diskussionsgrundlage nutzen, ob die DSGVO oder die UN-BRK als höherwertiges Gut einzustufen ist - im Raum steht die Aussage der Berliner Datenschutzbeauftragten: „Bequemlichkeit kann nicht die Verletzung von Grundrechten rechtfertigen.“

Was aber in der Berichterstattung und auch in der offiziellen Verlautbarung unter [https://www.datenschutz-berlin.de/fileadmin/user_upload/pdf/orientierungshilfen/2021-BlnBDI-](https://www.datenschutz-berlin.de/fileadmin/user_upload/pdf/orientierungshilfen/2021-BlnBDI-Hinweise_Berliner_Verantwortliche_zu_Anbietern_Videokonferenz-Dienste.pdf)

[Hinweise Berliner Verantwortliche zu Anbietern Videokonferenz-Dienste.pdf](https://www.datenschutz-berlin.de/fileadmin/user_upload/pdf/orientierungshilfen/2021-BlnBDI-Hinweise_Berliner_Verantwortliche_zu_Anbietern_Videokonferenz-Dienste.pdf)

fehlt, ist eine Betrachtung zur Barrierefreiheit, vor allem die Benennung adäquater Alternativen. Gerade dies ist aber essenziell, weil es Auswirkungen auf die menschenrechtlich verbrieft Teilhabe hat - verpflichtende Partizipation bei Bildung in Schule und Universität, im Beruf und in bürgerschaftlichen Beteiligungsprozessen setzt Barrierefreiheit voraus. Ergänzend zu den Betrachtungen auf

https://www.bundesfachstelle-barrierefreiheit.de/DE/Praxishilfen/Informationstechnik/Barrierefreie-Webkonferenzen/barrierefreie-webkonferenzen_node.html

soll hier anhand von konkreten Beispielen exemplarisch die Perspektive von sehbeeinträchtigten Nutzenden dargestellt werden.

Home-Office, Home-Schooling und Online-Studium erfordern den Einsatz von verschiedenen Geräten, die über technische Einrichtungen zur Überwindung von behinderungsbedingten Barrieren verfügen. Screenreader und

Vergrößerungssoftware an PC und Laptop werden auf mobilen Geräten durch Tools wie VoiceOver (Apple) oder TalkBack (Android) sowie Einstellmöglichkeiten zur Vergrößerung des Bildschirminhalts weitgehend gleichwertig ersetzt. Man spart so teure Zusatz-Software, daher ist PC-Nutzung allein nicht unbedingt als Mittel der Wahl anzusehen, es gibt daher mittlerweile viele, die gar keinen PC mehr haben, wenn man keine langen Texte bearbeiten will. -

Mitunter ist es sogar notwendig, mehrere Geräte gleichzeitig zu nutzen - z. B. für Sehbehinderte mit einem Vergrößerungsbedarf, der nur auf dem Bildschirm nur einen Ausschnitt von 3 Zeilen mit je 12 Zeichen sichtbar werden lässt: Um an einer Konferenz teilzunehmen und parallel Dokumente aufrufen oder bearbeiten zu können, läuft die Konferenz auf dem Mobilgerät. So kann der Wechsel zwischen mehreren Anwendungen auf nur einem Gerät vermieden werden, weil dies der besseren Orientierung dient (was bei ständigem Fensterwechsel nicht problemlos möglich wäre).

Während sich Anwender und Institutionen Gedanken machen, wie das am Beispiel von ZOOM funktioniert -

https://blogs.tu-berlin.de/datenschutz_notizen/2020/05/05/zoom-app-oder-zoom-direkt-im-browser-nutzen/

<https://datenschutz.htw-berlin.de/verfahren/zoom/datenschutzkonforme-verwendung-von-zoom/>

<https://www.cms.hu-berlin.de/de/dl/multimedia/bereiche/tele/zoom/standard>

-, sehen sich einzelne behinderte Konferenzteilnehmende immer wieder genötigt, Argumente ins Feld zu führen, weil sie manchmal schon am Einladungslink erkennen können, dass sie der Einladung mangels Bedienbarkeit der Plattform nicht Folge leisten können. Dass hier selbst Arbeitsgruppen des Senats von Berlin, die die Beteiligung behinderter Menschen am politischen bzw. verwaltungsmäßigen Handeln sicherstellen sollen, nun ihrerseits durch die „falsche“ Wahl des Konferenztools zur Ausgrenzung Einzelner beitragen, soll nicht unerwähnt bleiben. Jede/r örtliche Datenschutzbeauftragte hat offenbar eigene Ansichten - im Ergebnis bedeutet das derzeit, dass jegliche Konferenzen auf Verwaltungsebene sowie Online-Bildungsangebote in Schulen und Universitäten in Berlin sofort verboten werden müssten...

Barrierefreiheit von Zoom als Referenz-Tool:

Wenn Zoom am PC genutzt wird und keine Mausbedienung möglich ist, sind wesentliche Funktionen auch über Tastatur möglich, so dass gegenüber sehenden Teilnehmenden keine Benachteiligung entsteht:

- Navigieren zwischen der Sprecher- und Galerieansicht, Anzeige der vorigen bzw. nächsten 25 Teilnehmenden
- Ansteuern von Bedienelementen
- Ein- bzw. Ausschalten von Video und Audioausgabe und der Stummschaltung
- Hand heben und senken
- Lesen des aktiven Sprecher-Namens
- Nutzen der Chatfunktion
- Einsicht in die Teilnehmerliste
- Wahrnehmen von Host-Funktionen (alle stumm schalten, Bildschirmfreigabe steuern, Einlass von Teilnehmenden)

- Nutzen der Einladungsfunktion

(s. hierzu auch <https://support.zoom.us/hc/de/articles/205683899-Tastenkombinationen-und-Tastaturk%C3%BCrzel>)

Wer technisch oder mental nicht in der Lage ist, die vielen Tastenkombinationen zu nutzen (indem man sie möglichst auswendig beherrscht, um so eine schnelle Bedienung zu ermöglichen) oder gar weder über PC noch Mobilgerät verfügt, hat auch die Möglichkeit einer vergleichsweise einfachen Telefon-Teilnahme - s. <https://support.zoom.us/hc/de/articles/201362663-Per-Telefon-an-einem-Meeting-teilnehmen> . Diese gestattet aber außer der üblichen Telefonie auch grundlegende Elemente der Konferenzteilnahme:

- Stummschaltung ein/aus
- Hand heben

Auch als Host sind die wichtigsten Funktionen per Telefon steuerbar.

Die Konferenz an einem Mobilgerät setzt jedoch erst mal die Installation der App voraus; die Ersteinrichtung kann jedoch einige Zeit dauern und erzeugt Stress, wenn man damit zu kurz vor Beginn eines Meetings startet. Außerdem erfordert der Einladungs-Link u. U. das vorherige Öffnen der App - ansonsten muss man die Meeting-ID und ggf. das Kennwort eingeben (das für Telefonteilnehmer natürlich numerisch sein muss, selbst wenn es bei PC-/Smartphone-Nutzung ein gemischter Code aus Zahlen und Buchstaben sein sollte).

Bei der Nutzung von Mobilgeräten ergeben sich andere Herausforderungen bezüglich der Bedienung, da die Touchscreens entweder durch Sprachausgabe bzw. durch Annäherung an das Gerät, um visuell noch wahrnehmbare Elemente zu berühren. Gerade Letzteres setzt allerdings voraus, dass die Bedienelemente in Aussehen und Anordnung eine fehlerfreie Bedienung ermöglichen. Kriterien hierfür sind: Bedienelemente...

- haben eine gewisse Größe, um mit den Fingern gezielt angesteuert werden zu können,
- sind mit Text versehen (um visuelle Fehlinterpretation von Piktogrammen zu vermeiden),
- haben eine unterschiedliche und eindeutig zuordnungsfähige Farb- und Kontrastgebung, die auch bei Farbfehlsichtigkeit noch anhand von Kontrasten interpretierbar sind,
- sind gleichmäßig und mit genügendem Abstand zueinander am oberen und unteren Bildschirmrand angeordnet (besondere Abgrenzung der „Meeting verlassen“-Funktion)

Letzteres ist insbesondere für motorisch eingeschränkt agierende Menschen, zu denen nicht nur körperlich behinderte Menschen, sondern auch Blinde und Sehbehinderte zu rechnen sind, die Elemente nicht millimetergenau ansteuern können und einen gewissen Platz zum Berühren des Displays benötigen. Besonders hilfreich ist hier die Funktion bei Zoom, die einen eigenen Bildschirm links neben der Sprecheransicht bietet und das Ein- bzw. Ausschalten des Mikrofons über einen großen blauen Button ermöglicht, der sein Aussehen je nach eingestellter Funktion deutlich wahrnehmbar ändert. Dort wird ebenfalls der Name aus der aktuellen Sprecheransicht angezeigt. Die Galerieansicht erfolgt mittels einfachem Wischen über die weiteren Bildschirme mit je 4 Teilnehmenden, ohne dafür (wie bei Webex oder GoToMeeting) einen extra Button verwenden zu müssen. Die übrigen Funktionen, die auch per PC möglich sind, werden ebenfalls als beschriftete Tasten angezeigt.

Insofern mag man es wohl kaum als „Bequemlichkeit“ ansehen, wenn ein gewisser Aufwand erforderlich ist, sich all die Tastenkürzel und die visuelle Anordnung der Bedienelemente einzuprägen, um mit nichtbehinderten Menschen gleichberechtigt (mit möglichst der gleichen Reaktionszeit) an einer Konferenz teilnehmen zu können. Der Vorwurf der „Bequemlichkeit“, die sich aus dem Unwillen ablesen ließe, unterschiedlichste Konferenzsysteme mit ihren jeweils verschieden angeordneten undefinierbaren Bedienelementen, in gleicher Weise auswendig zu lernen, muss geradezu als zynisch bewertet werden. Dies gilt insbesondere, wenn man ständig vergleicht, was im Gegensatz zu Zoom bei anderen Plattformen nicht funktioniert. Im Gegensatz zum Beginn der Pandemie, wo diese Kommunikationsform für alle neu war und auch Zeit zum Ausprobieren gewährt wurde (inkl. Rückfragemöglichkeit), werden Meetings nun meist punktgenau gestartet. Eine Orientierung auf dem Bildschirm muss also während des bereits laufenden Gesprächs erfolgen, was einen nicht unerheblichen Stressfaktor darstellt. Wer dann noch die eng nebeneinanderliegenden roten Buttons für Mikrofon und „Meeting verlassen“ verwechselt (z. B. bei GoToMeeting), weil eine Fehlbedienung nur durch notwendige feinmotorische Fähigkeit vermeidbar ist, muss sich wohl in seine eigene Unfähigkeit bzw. in die Ausgrenzung durch die Konferenzleitung fügen.

Exkurs zu GoToMeeting:

Das einfache Wischen zum Wechsel zwischen Sprecher- und Galerieansicht ist nicht möglich, es muss eine extra Taste bedient werden. Die Galerieansicht ist nur auf wenige Teilnehmende beschränkt.

Exkurs zu Microsoft Teams:

Es ist zwingend eine Anmeldung über ein Microsoft-Konto erforderlich. Wer dies nicht einrichten will, kann weder über den Browser am PC teilnehmen noch die App auf Mobilgeräten installieren. Wenn - was oft bei Übermittlungen von Direktlinks festzustellen ist - die Angabe der Telefoneinwahl unterblieben war, ist eine Konferenzteilnahme nicht möglich.

Exkurs zu Webex:

Bei Mobilgeräte-Nutzung kommt es auf die Geräte-Größe an. Die Installation der App musste auf dem Smartphone beendet werden, weil der Button zur Bestätigung der Nutzungsbedingungen mangels Scrollfähigkeit im Hochformat nicht erreichbar war; Querformat-Ansicht wird während der Ersteinrichtung nicht unterstützt. Auf dem Tablet konnten beide Buttons für „Nicht akzeptieren“ und (rechts daneben platziert) „Akzeptieren“ auf dem größeren Display im Hochformat dargestellt werden. Es ist eine erhöhte Lernbereitschaft und Konzentrationsfähigkeit erforderlich, denn der Bildschirmaufbau ändert sich bei nun möglicher Drehung des Geräts von Hoch- in Querformat grundlegend. Wer dies nicht weiß, wird im Hochformat nur 2 Bildschirmseiten nutzen können. Hierbei Buttons kaum sichtbar, unterschiedliche Layouts am Mobilgerät in Hoch- und Querformat. Im Hochformat sind die sehr eng nebeneinander liegenden Buttons kaum sichtbar, weil sie als dreidimensionale Schatten werfende Knöpfe ausgeführt sind und ein Teil der gedachten Kreislinie weggelassen wurde. Im Querformat ist dann zwar durch Wischen wie bei Zoom eine komplette Galerieansicht möglich, aber die Buttons sind sämtlich an anderer Stelle (statt unten mittig nun oben rechts) und in anderer Reihenfolge angeordnet. Da auch hier die (nur von Zoom unterstützend angebotene) textliche Unterlegung der Symboltasten fehlt, ist das sehr verwirrend.

Webex funktioniert auf dem Tablet u. U. auch nur, wenn man sich parallel per Telefon einwählt mit der Nummer, die das Tablet auch gesondert anzeigt - alles anderen Audio-Einstellungen sind offenbar von gewissen Grundeinstellungen abhängig, die man im lfd. Meeting aber nicht ausprobieren kann.

Exkurs zu BigBlueButton:

Getestet wurde hier eine in iServ eingebettete Funktion, die die Erreichbarkeit des Chats nicht zuließ. PC-Nutzer waren aber gehalten, ihre Anwesenheit über den für sie bedienbaren (und später gespeicherten) Chat zu dokumentieren - Mobilgeräte-Nutzer galten als fehlend. Telefonteilnahme ist nicht möglich.

Bei nicht eingebetteter Nutzung per Original-App ergeben sich andere Probleme: Beim Eintritt wird gefragt, ob mit Mikrofon oder nur zuhörend teilgenommen werden soll. Bei der Auswahl „Mit Mikrofon“ bietet BBB direkt einen Echotest, den man bestätigen muss. Erst danach kommt man dann in die Konferenz - diese Prozedur ist jedoch jedes Mal, wenn man versehentlich den dicht neben dem Mikro-Button liegenden Verbindungs-Button betätigt, auszuführen - dies kann bei nicht millimetergenauer Betätigung während eines Meetings durchaus häufig vorkommen. Der Moderator kann bei den Grundeinstellungen eingeschaltet haben, dass alle Mikrofone bei Raumeintritt auf stumm geschaltet sind. Mit der Tastenkombination Alt+M kann man das Mikrofon einschalten oder wieder stummschalten.

Die Webcam muss aktiv per Mausklick oder bei Screenreadernutzung mit dem Schalter „Webcam freischalten“ aktiviert werden. Dafür gibt es leider noch keine eigene Tastenkombination. BBB zeigt dann ein Auswahlfeld – falls mehrere Kameras angeschlossen wären; bei Klick auf „Freigabe starten“ dauert es noch 2-4 Sekunden, bis das Bild da ist. Bei Zoom hingegen ist die Kamera sofort aktiv, wenn man sie einschaltet.

Telefonteilnahme muss vorher erst eingerichtet werden, der Code kann aber erst zu Beginn des Meetings generiert werden; da hat man dann Stress, weil man u. U. auf die Zugangsdaten warten und sich dann beeilen muss, um der Konferenz rechtzeitig beizutreten. Dass man mit der Nulltaste das Mikrofon an und ausschalten kann, ist nur Insidern bekannt. Bei Zoom steht die Telefoneinwahl serienmäßig in der automatisch generierten Einladung, Stummschaltung ein und aus (*6) und Hand heben (*9; leider Hand senken nicht möglich) ist schnell gelernt, weicht aber eben von anderen Systemen ab.

Die verfügbaren Tastenkombinationen weichen jedoch - je nach verwendeter Plattform - stark voneinander ab. Diese auswendig zu beherrschen, ist daher als kaum lösbares Problem anzusehen - z. T. kollidieren sie auch mit den zahlreichen anderen Tastenkombinationen, die Office-Programme, Screenreader oder Vergrößerungsprogramme verwenden - das bedeutet u. U. auch eine Neuvergabe. Es ist kaum vorstellbar, dass dies alles auswendig beherrscht werden kann, zumal es häufig an einem Tag zur Nutzung verschiedener Tools kommt. Mithin muss man vor jedem Meeting neu studieren, weil man vielleicht noch die „falschen“ Befehle im Kopf hat.

Exkurs zum Bildungsbereich:

Die vom Land Berlin angebotene Plattform „Lernraum Berlin“ ist nicht barrierefrei bedienbar und funktionierte auch nur instabil. Dies hat viele Schulen zu anderweitigen (z. T. selbst entwickelten) Lösungen genötigt, da erst kürzlich eine weitere Plattform, „Its Learning“, die barrierefrei sein soll, zugelassen wurde. Bei der Lösungsfindung wurden neben Zoom alle sonst gängigen Konferenztools -

BigBlueButton, GoToMeeting, Jitsi, Webex - getestet und als ungeeignet bewertet; außer bei GoToMeeting und Webex fehlt eine Telefoneinwahl-Möglichkeit. Bei BigBlueButton, das in I-Serv integriert ist, fehlt bei Mobilgeräte-Nutzung die Chatfunktion.

Zoom ergänzend als Plattform zu nutzen wurde dennoch einer Blindenschule verwehrt, während eine nicht weit entfernt liegende Regelschule es nutzen darf - einen besseren Beweis für Diskriminierung kann es kaum geben. Die Einbindung eines geeigneten Datenschutzbeauftragten kann aber dazu führen, dass ein DSGVO-konformer Account eingerichtet werden kann.

Wenn all die o.g. Funktionen, die Zoom bietet, z. T. gar nicht auf Mobilgeräten nutzbar sind, ist die Diskriminierung offensichtlich: Eine nicht vorhandene Handheben-Funktion bei Telefonteilnahme zwingt zur Verletzung der allgemein üblichen Konferenzregeln - Wortmeldungen müssen spontan erfolgen. Sofern die alternative Telefon-Teilnahme nicht möglich ist, kann die nicht barrierefreie Bedienbarkeit der Konferenz-Plattform zum Ausschluss von der Teilnahme führen - was im Fall von Home-Schooling, Home-Office und Online-Learning nicht nur zu Pflichtverletzungen (Schulpflicht, Dienstpflicht, Teilnahmepflicht an Vorlesungen usw.) führt, sondern auch das Gebot der Inklusion als Menschenrecht aushebelt.

Wenn also beispielsweise

- eine Regelschule im Gegensatz zu einer Universität) Zoom nicht nutzen darf, auch wenn dadurch wesentlich Teile der Schulgemeinschaft von der Teilnahme an Unterricht und Gremienarbeit ausgegrenzt werden,
 - die unterschiedlich agierenden Datenschutzbeauftragten von eigenverantwortlich handelnden Schulen mithin zu unterschiedlichen Bewertungen kommen, während die zuständige Senats-Bildungsverwaltung eine Zoom-Konferenz mit Schulleitungen abhält,
 - 2 zur Sicherung der Beteiligungsrechte von Menschen mit Behinderung von 2 Senatsverwaltungen eingesetzte Arbeitsgruppen mit jeweils anderen - ebenfalls als „rot“ eingestuft - Plattformen arbeiten, die die Teilnahmemöglichkeit aus den o.g. Gründen per se aber einschränkt oder z. T. sogar unmöglich macht,
 - einzelne Gesprächspartner aus dem öffentlichen Dienst nur mit nicht barrierefreien Plattformen zu einer Konferenz einladen dürfen, einer externen Einladung per Zoom aber durchaus Folge leisten können (womit wenigstens allen Konferenzteilnehmenden durch bloße Verschiebung der Anbieter-Verantwortlichkeit eine Diskriminierung erspart bleibt)
 - bezirkliche Gremien wie z. B. Behindertenbeiräte die Barrierefreiheit bei ihren Sitzungen nur herstellen können, wenn aus dem Teilnehmerkreis außerhalb des öffentlichen Dienstes ein Zoom-Account zur Verfügung gestellt wird,
 - seitens der Datenschutzbeauftragten keine Alternativen aufgezeigt werden, die die bei der Nutzung von Zoom bekannt gewordenen möglichen Nutzungs-Rechte adäquat einräumt,
- kann derzeit nur das Fazit gezogen werden:
- **Wenn schon illegal, dann wenigstens barrierefrei!**
 - **Legale, aber nicht barrierefreie Nutzbarkeit ist ein Widerspruch bezogen auf die neutralisierende Wertung von Grundrechten - ein unterbliebener „Wechsel aus Bequemlichkeit“ ist es jedenfalls nicht, denn er priorisiert das Recht, nicht wegen einer Behinderung benachteiligt zu werden!**