



Auswertung der Abschlussveranstaltung zu der von Telefónica O₂ Germany initiierten Online-Diskussion

„Brücke oder Graben: Welchen Einfluss hat die moderne Telekommunikation auf die gesellschaftliche Integration von Menschen mit Behinderung?“

&

Konsequenzen: Was macht O₂ mit den Ergebnissen?



UPJ e.V.
Brunnenstr. 181, 10119 Berlin
Fon: +49 (0)30 2787406-0
Fax: +49 (0)30 2787406-19
info@upj.de
www.upj.de

UPJ
unternehmen. verbinden. gestalten

Online-Diskussion als Grundlage

Im Rahmen der Abschlussveranstaltung am 25. März 2010 in München wurden die Ergebnisse der Online-Diskussion „Brücke oder Graben: Welchen Einfluss hat die moderne Telekommunikation auf die gesellschaftliche Integration von Menschen mit Behinderung?“, die vom 26.10.2009 bis zum 10.01.2010 lief, vorgestellt und von profilierten Experten auf dem Podium diskutiert und vertieft.

Eingeladen in den O₂ Tower hatten Telefónica O₂ Germany und UPJ e.V. Telefónica O₂ Germany ist Initiator der Online-Diskussion und Mit-Initiator der Plattform „diskutiere – Gesellschaftliche Verantwortung“. Das gemeinnützige deutsche Corporate Citizenship und CSR Netzwerk UPJ e.V. ist Mit-Initiator und Betreiber von www.diskutiere.de.

Erstes Fazit der Online-Debatte

Die Teilnehmer waren sich über das hohe Potenzial moderner Technologien grundsätzlich einig. Entscheidend für die tatsächliche Nutzbarkeit seien allerdings die Anwenderfreundlichkeit der Produkte und Dienste sowie die Haltung der Anbieter gegenüber Menschen mit Behinderung.

In diesem Zuge wurde in der Diskussion im Internet darauf hingewiesen, dass Unternehmen Menschen mit Behinderung als Zielgruppe ernst nehmen sollten – auch aus wirtschaftlichem Interesse.

Profilierte Experten auf dem Podium

Experten auf dem Podium der Abschlussveranstaltung waren

- **Joachim Unterländer, MdL**
Stellvertretender Vorsitzender des Ausschusses für Soziales, Familie und Arbeit des Bayerischen Landtags
- **Judith Faltl**
Landesvorsitzende des Bayerischen Blinden- und Sehbehindertenbunds
- **Prof. Dr. habil. Annette Leonhardt**
Inhaberin des Lehrstuhl für Gehörlosen- und Schwerhörigenpädagogik an der Ludwig-Maximilians-Universität München
- **André Krause**
Managing Director Finance, Telefónica O₂ Germany

Fluch und Segen zugleich

Im Rahmen der Podiumsdiskussion wurde u.a. die These von Prof. Leonhardt diskutiert, das Internet sei Fluch und Segen zugleich. Segen dahingehend, dass es z.B. Hörgeschädigten heute bspw. durch Internet oder SMS besser möglich sei, miteinander zu kommunizieren. Fluch insofern, als dass die tatsächlichen Probleme von hörgeschädigten Menschen aufgrund des Vorhandenseins der technischen Möglichkeiten unterschätzt würden.

Massenmarkt versus spezielle Bedürfnisse

Während die O₂-Unternehmenswebseite bereits die ersten Schritte in puncto Barrierefreiheit gegangen ist und bspw. über eine Text-to-Speech-Funktionalität verfügt, sei man beim Kundenportal noch nicht so weit, erklärt André Krause. Dort sei man aber auch mit viel größeren Zwängen konfrontiert, im Vordergrund stünden dort Servicefunktionalität, Verkaufsfunktionalität, Informationsfunktionalität – und zwar im Hinblick auf den Massenmarkt.

Daher sei es für ein Unternehmen wie O₂ immer ein Balanceakt zwischen den Anforderungen des Massenmarktes und der Barrierefreiheit. Dabei habe man verstanden, dass man nicht nur den Massenmarkt im Blick haben könne, sondern dass man tatsächlich auch ein Verständnis für spezifische Zielgruppen entwickeln müsse. Dass es eben nicht nur um den „Durchschnittskunden“ gehe, sondern dass es auch andere Bedürfnisse gäbe, die man abdecken müsse.

Demographischer Wandel verbreitert die Zielgruppe

Dass diese „anderen Bedürfnisse“ jedoch im Zuge des demographischen Wandels verstärkt an Bedeutung gewinnen werden, betonte Frau Prof. Leonhardt. „Ab einem Alter von 80 sind 100% der Menschen mehr oder weniger schwerhörig.“

Dabei sei diese Altersschwerhörigkeit mit zunehmendem Alter fortschreitend. Altersschwerhörige Menschen seien ihr Leben lang in den meisten Fällen ja normal hörend gewesen und hätten entsprechend andere Probleme als Schwerhörige oder Gehörlose, die von Kindheit an damit vertraut seien und entsprechende Kompensationsmechanismen entwickelt hätten. So litten altersschwerhörige Menschen sehr häufig bspw. darunter, dass die Geräte immer kleiner und unauffälliger werden, da sie damit dann oft gar nicht umgehen könnten.

Auch beim Thema Sehbehinderung spielt der demographische Wandel eine Rolle, ergänzte Frau Faltl: 70% der Blinden und Sehbehinderten seien über 60 Jahre. Das sei eine Generation, die mit dieser Technik nicht aufgewachsen sei und nie gelernt habe, einen Computer zu benutzen.

Die Diskutanten waren sich einig, dass die neue Generation der alten Menschen teilhaben wolle und

deshalb technische Geräte, die ihnen eine solche Teilhabe ermöglichen, einforderten. Hier seien Industrie, Wissenschaft und Betroffenenverbände gefragt.

Dabei wurde deutlich, dass eine Zusammenfassung der Menschen mit unterschiedlichen Beeinträchtigungen, älteren Menschen, Menschen Migrationshintergrund, die auf der sprachlichen Ebene ähnliche Probleme haben wie die Menschen mit Lernschwierigkeiten, zu einer gesellschaftlich wie wirtschaftlich bedeutenden Anzahl von Menschen führt, die im Zuge der demographischen Entwicklung stetig wächst.

Sind wir eine soziale Marktwirtschaft oder sind wir nur noch Marktwirtschaft?

„Sind wir eine soziale Marktwirtschaft oder sind wir nur noch Marktwirtschaft?“ fragte Frau Falzl in die Runde, als es darum ging, mit welchen Argumenten Unternehmen für die Barrierefreiheit gewonnen werden können.

Es sei nicht erstrebenswert, Unternehmen Barrierefreiheit als Alleinstellungsmerkmal im Kampf um Kunden schmackhaft zu machen, denn Barrierefreiheit müsse allgemeiner Standard sein. Gefragt sei die gesellschaftliche Verantwortung der Unternehmen, denn Behinderung und behinderte Menschen seien Teil der Gesellschaft. Dies erfordere ein gewisses Maß an Selbstverständnis und Initiative bei den Unternehmen.

Barrieren von vornherein vermeiden

Die Diskutanten waren sich einig, dass man Barrieren mit relativ geringem Aufwand vermeiden könne, sofern man bereits von Anfang an bei der Entwicklung von Internetseiten, Mobiltelefonen etc. entsprechend weit denken würde. Dazu gehöre es bspw. die Kriterien der Biene-Awards oder die Web Content Accessibility Guidelines 2.0 (WCAG 2) zu beachten.

Ein Teilnehmer empfahl Unternehmen das BIK (Barrierefrei Informieren und Kommunizieren), eine vom Bundesarbeitsministerium geförderte Einrichtung, die kostenlos sämtliche Internetseiten eines Unternehmens auf Barrierefreiheit überprüfe und bewerte und ggf. Verbesserungsvorschläge mache. Allerdings müssten die Unternehmen diese Beratung aktiv nachfragen.

Als besonders effektiver Weg wurde hervorgehoben, behinderte Menschen direkt in die Produktentwicklung einzubeziehen z.B. als Mitarbeiter in den entsprechenden Teams.

André Krause machte deutlich, dass O₂ dabei sei, entsprechende Schritte zu gehen. Ziel sei es, mehr behinderten Menschen die Gelegenheit zu geben, bei O₂ Arbeit zu finden. Dabei konstatiert Krause selbstkritisch, dass man derzeit die gesetzlichen Vorgaben, wie die meisten anderen Unternehmen im

Dienstleistungssektor auch, noch nicht erreichte. Aus diesem Grund habe man nun eine Partnerschaft mit der Stiftung Pfennigparade mit dem Ziel geschlossen, mehr behinderte Menschen an das Unternehmen heran zu führen.

Mitunter sei es ein Ziel, dass die Mitarbeiter ein besseres Verständnis darüber erlangen, mit welchen Herausforderungen behinderte Menschen konfrontiert seien, und sich Gedanken machen, wie sich das Unternehmen stärker mit diesen Herausforderungen auseinandersetzen könne. Dazu würden Mitarbeiter mit Behinderung temporär oder auch auf vollständiger Basis in die Organisation eingegliedert.

Der Vertreter der Pfennigparade erklärte, dass eine solche Integration immer zwei Komponenten habe:

Zum einen natürlich die Tatsache, dass die Menschen mit Behinderung eine Integration erfahren. Zum anderen die Effekte auf die Menschen in den Teams, die ggf. ihre Prozesse überdenken, ihre Abläufe anpassen müssten. So könne eben nicht mehr einfach irgendein Besprechungsraum gebucht werden, sondern es müsse, wenn in diesem Team jemand im Rollstuhl sei, vorher überlegt werden, ob die Tür breit genug sei etc. Dies bringe zunächst die Abläufe durcheinander. Dabei entstünde aber auch eine Lernkurve.

Konkrete Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen

Sowohl auf dem Podium als auch im Publikum wurden verschiedene Anforderungen an barrierefreie Produkte und Dienstleistungen genannt:

„Barrierefreiheit ist für 10% der Bevölkerung zwingend erforderlich. Für 30% bis 40% der Bevölkerung notwendig, und für 100% komfortabel“, betonte Herr Pollack vom Institut für Information und Dokumentation an der FH in Potsdam, selbst hochgradig sehbehindert und Vertreter der Pro Retina Deutschland e. V.

Frau v. Pappenheim, Vertreterin des Deutschen Gehörlosen-Bundes, machte deutlich, dass geschriebenes Deutsch für Gehörlose wie eine Fremdsprache sei, da die Grammatik der Gebärdensprache eine vollkommen andere sei. Entsprechend häufig hätten Gehörlose und Schwerhörige Schwierigkeiten in der Schriftsprachkompetenz, ergänzte Prof. Leonhard.

Aus diesem Grund sei es dringend erforderlich, dass mehr **Videos auf Internetseiten** zur Verfügung gestellt werden, in denen Texte gebärdet werden. Avatare seien dafür nicht geeignet, das sei so wie eine Computerstimme für Hörende, die ja auch viel schwieriger zu verstehen sei. Die deutsche Ren-

tenversicherung habe es bereits geschafft, das Rentensystem oder Fragen dazu per Gebärdensprache erklären zu lassen.

Für Hörgeschädigte, welche die Gebärdensprache nicht beherrschen oder nicht benutzen, sei es wichtig die **Texte so zu formulieren, dass sie gut verständlich sind**. Dies sei i.d.R. eine sehr herausfordernde Aufgabe, denn schließlich müsse trotz Vereinfachung inhaltlich alles korrekt sein. Es gebe bereits gute Beispiele wie die vereinfachte Fassung der UN-Konvention.

Gerade bei Mobiltelefonen sei die Möglichkeit der **Umwandlung von visuellen Informationen auf dem Display in Sprache** entscheidend, wurde aus dem Publikum ergänzt. Ganz konkret wurde O₂ aufgefordert, den Kostenairbag mit Sprachausgabe anstatt nur mit Displayanzeige auszustatten, und ebenso die Prüfung der Netzzugehörigkeit einer Rufnummer nicht nur per SMS sondern per Telefonie zu ermöglichen. Auch Innovationen wie die Übertragung von **Videotelefonie** auf dem Handy (bspw. Gebärdensprachvideos) seien wichtig.

Diskutiert wurden im Publikum auch die Schwierigkeiten, die Gehörlose haben, wenn sie in einem **Shop Beratung** suchen, da es hier entscheidende Kommunikationsbarrieren gäbe. Gewünscht wurde daher entweder ein spezieller Service in den Shops oder die Möglichkeit, sich über die Homepage detaillierter beraten zu lassen. Dazu erläuterte André Krause, dass O₂ gerade dabei sei, auf der Webseite eine **Chatfunktion** aufzubauen, um so einen weiteren Kommunikationskanal anzubieten.

Frau v. Pappenheim wies auf die Probleme hin, die Gehörlose mit dem Notrufsystem „112“ haben, da es in Deutschland nicht möglich sei, einen Notruf per SMS zu versenden. Hier seien Unternehmen und vor allem die Politik gefordert.

Die Rolle der Politik

Joachim Unterländer, MdL, sah die Aufgaben der Politik vor allem darin, zur Bewusstseinsbildung beizutragen, selbst als Vorbild zu wirken und die Rahmenbedingungen für die betroffenen Menschen immer mit in den Focus zu nehmen. In allen drei Bereichen sehe er allerdings noch Handlungsbedarf. Weitere gesetzliche Vorgaben in den Bereichen Technik und Produkte seien dagegen eher kontraproduktiv.

Eine Gesetzesinitiative, wie die in Großbritannien, durch die in den nächsten Jahren 12 Millionen Menschen in die digitale Welt einbezogen werden sollen, sei in Deutschland kein Thema. Wichtiger als solche Initiativen, die in der Realität kaum umzusetzen seien, sei es, auf Bewusstseinsbildung zu setzen.

Ein Gast, Herr Jokisch, Vertreter des Sozialverband VdK München, von dessen 47.000 Mitgliedern ca. 60% behindert seien, lobte die Behindertenpolitik in Bayern. Bayern habe als erstes Bundesland 2003 ein Behindertengleichstellungsgesetz beschlossen, in dem nicht nur das barrierefreie Bauen für Behörden und Betriebe verpflichtend wurde, sondern auch der freie Zugang zum Internet.

Zugang zu den Zielgruppen ermöglichen

André Krause, Telefónica O₂ Germany, appellierte an die Politik, den Unternehmen dabei zu helfen, die entsprechenden Zielgruppen mit neuen, barrierefreien Produkten erreichen zu können. Je kleiner eine Zielgruppe sei, desto größer seien die mit Innovationen einhergehenden wirtschaftlichen Risiken und Distributionsprobleme. Entsprechend groß müsse der Anteil an dieser Zielgruppe sein, die das Unternehmen erreiche. Politik müsse dabei helfen, Zielgruppen besser adressierbar zu machen und Zugänge zu bieten. Unterländer hingegen betonte, die Politik sei gerne bereit, Transparenz darüber herzustellen, was von unternehmerischer Seite getan werde, um für hör- und sehbehinderte Menschen Produkte anzubieten.

Der mobile Transkriptionsdienst „VerbaVoice“

Diskutiert wurde auch das während der Veranstaltung genutzte System VerbaVoice. Die VerbaVoice GmbH bietet im Rahmen eines Pilotprojekts einen neuen Dienst an, der die Übertragung des gesprochenen Worts in Text ermöglicht. Dieser Text wird über eine eigens dafür eingerichtete Internetplattform auf den Laptop des Hörgeschädigten übermittelt. Dies geschieht mithilfe innovativer Technologien und Schriftdolmetschverfahren. Der Hörgeschädigte kann auf diese Weise dem Gesprochenen nahezu in Echtzeit durch Mitlesen folgen. O₂ ist Kooperationspartner von VerbaVoice.

Von den Gästen wurde auf den Engpass an Schriftdolmetschern hingewiesen, in ganz Bayern gäbe es nur einen einzigen Schriftdolmetscher. Daher sei ein solcher Dienst, bei dem der Standort des Schriftdolmetschers keine Rolle spiele, ein wichtiger Fortschritt. Denn ein solches System sei oft die einzige Chance, hörgeschädigte Menschen mit Informationen zu versorgen. Alles andere sei häufig gar nicht möglich, da oft keine Menschen anwesend seien, die helfen könnten.

Dennoch wurde betont, dass es für viele Betroffenen angenehmer sei, tatsächlich einen echten Gebärdendolmetscher vor sich zu haben, zumal Technik ja auch ausfallen könne. Für hörgeschädigte Menschen, die keine Gebärdensprache beherrschen, sei es jedoch sehr wichtig, dass solche neuen Systeme auch gesetzlich (gleichwertig zum Gebärdensprachdolmetscher) verankert würden.

Zugleich wurde von den Gästen gefordert, dass weitere Möglichkeiten geschaffen werden, den Engpass an Schriftdolmetschern zu beheben, wie z. B. durch entsprechende Ausbildungsgänge beim

Gehörloseninstitut Bayern.

Lösungen für alle Behinderten?

Eine Teilnehmerin kritisierte, dass es in der Diskussion überwiegend um Menschen mit Hörschädigung und mit Sehschädigung gehe. Andere Behinderungen würden vergessen, bspw. Menschen mit Lernschwierigkeiten oder Mobilitätseinschränkungen, denn diese seien nicht auf eine Sprachausgabe angewiesen, sondern, da sie Eingabegeräte wie Tastatur oder Maus oft nur schlecht bedienen können, auf eine Spracheingabe.

Frau Falzl hob hervor, dass es nicht möglich sei, Technologien zu entwickeln, die allen möglichen Behinderungen gerecht würden. So würde seit Jahren diskutiert, einen Fahrkartenautomaten zu gestalten, der von allen Menschen mit Behinderung bedienbar sei. Das gehe aber nicht. Es gebe z.B. die Ohnhänder, die Zwergwüchsigen, die Großen, die Blinden, die Gehörlosen, alle mit unterschiedlichen Anforderungen.

Menschliche Assistenz sei in bestimmten Themen einfach nicht „weg zu technologisieren“. Frau Prof. Leonhard stimmte zu und betonte die Bedeutung des zwischenmenschlichen Kontaktes.

André Krause fasste die Diskussion zusammen: “In Deutschland leben circa 800.000 Menschen mit Sinnesbehinderung. Mit der Entwicklung barrierefreier Produkte und speziell zugeschnittener Services können wir zu deren digitaler Integration beitragen. Die heutige Diskussion gab wichtige Impulse für die fortlaufende Zusammenarbeit mit dieser Kundengruppe.”

In einem waren sich die Diskutanten und Teilnehmer einig: Lösungen können nur gemeinsam erarbeitet werden. “Es ist einmalig, dass O₂ heute Abend Hörende und Gehörlose zusammengebracht hat”, so eine Stimme aus dem Publikum.

Konsequenzen: Was macht O₂ mit den Ergebnissen?

Telefónica O₂ Germany hat sich in Folge der Online-Diskussion auf www.diskutiere.de sowie der Abschlussveranstaltung am 25.03.2010 intensiv mit den Anforderungen und Wünschen von Menschen mit Behinderung hinsichtlich der Ausgestaltung von Produkten und Services auseinandergesetzt.

Die dabei gewonnenen Erkenntnisse sollen Eingang in die Entwicklung von maßgeschneiderten Angeboten für hör- und sehbehinderte Menschen finden. Konkret sind in 2010 folgende Maßnahmen geplant:

- **Einführung eines Tarifs für hörbehinderte Menschen:** Basierend auf dem Tarif O₂ o wird Mitte Mai 2010 ein faires und transparentes Angebot für hörgeschädigte und gehörlose Menschen auf den Markt gebracht.
- **Bedarfsorientiertes Servicekonzept für Menschen mit Hörbehinderung:** In Abstimmung mit der Stiftung Pfennigparade ist begleitend zum Tarif für hörbehinderte Menschen ein spezieller Onlineshop entstanden. Videos in Gebärdensprache, eine Chat-Hotline und erklärende grafische Elemente helfen Menschen mit Hörbehinderung, das für sie passende Angebot aus dem O₂ o Portfolio auszuwählen. Dazu gehört auch Unterstützung bei der Wahl des passenden Mobiltelefons aufgrund geeigneter Handyfunktionen. Zudem wird – zunächst für begrenzte Zeit um die Nachfrage abschätzen zu können – ein Gebärdendolmetscher einmal wöchentlich im Münchner Flagship Store zur Verfügung stehen.
- **Beratungsqualität weiter verbessern:** Seit diesem Jahr wird zusätzlich zur Online-Hotline eine Chat-Hotline pilotiert, beides Kanäle, über die sich Gehörlose gut mit dem Kundenberater austauschen können. Für alle Mitarbeiter in den Shops und an den Hotlines sind zusätzlich zu den in diesem Jahr eingeführten Produkten und Services Beraterunterlagen erarbeitet worden, die über die Produktinformationen hinaus Informationen zu den speziellen Bedürfnissen von gehörlosen Menschen als auch konkrete Tipps für ihre Beratung enthalten.
- **Weiterentwicklung von VerbaVoice:** O₂ unterstützt die Weiterentwicklung und Skalierung der mobilen Transkriptionsanwendungen VerbaVoice mit technischem Know-how, Personal und finanzieller Zuwendung. Ab Herbst soll die Anwendung, die derzeit in einer Pilotphase auf Note- und Netbooks zur Verfügung steht, auch über das Handy möglich sein.
- **Überprüfung des O₂ -Kundenportals:** Anregungen aus der Online-Diskussion wie die Einführung einer Vorlesefunktion für das O₂ -Kundenportal werden im Zuge der Überarbeitungen des Portals im Sommer 2010 geprüft. Hierbei wird O₂ mit der Stiftung Pfennigparade zusammen arbeiten.
- **Barrierefreier Arbeitsplatz:** Durch die Partnerschaft mit der Stiftung Pfennigparade, die im Dezember 2009 geschlossen wurde, sollen mehr behinderte Menschen an O₂ herangeführt werden – das Thema Barrierefreiheit soll somit auch stärker im Unternehmen verwurzelt werden. Ziel ist es, in diesem Jahr noch in mindestens zwei weiteren Abteilungen Mitarbeiter der Pfennigparade zu integrieren.