



**Kurzauswertung der von Telefónica O₂ Germany initiierten Diskussion
„Brücke oder Graben: Welchen Einfluss hat die moderne Telekommunikation auf
die gesellschaftliche Integration von Menschen mit Behinderung?“**

Online-Diskussion vom 26.10.2009 bis zum 10.01.2010 auf www.diskutiere.de



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

UPJ
unternehmen. verbinden. gestalten

Übersicht:

	Seiten
0. Methodik und Statistik	3
1. Überblick	4
2. Brücke oder Graben?	5
3. Sehbehinderung	
a) Problemfelder	5
b) Anforderungen	5
4. Hörschädigung	
a) Problemfelder	6
b) Anforderungen	6
5. Geistige Behinderung	
a) Problemfelder und Anforderungen	7
6. Anforderungen an die Politik	7
7. Anforderungen an die Unternehmen	
a) Im Allgemeinen	8
b) Kritik und Anforderungen an Telefónica O ₂ Germany	9
c) Lob gegenüber Telefónica O ₂ Germany	9
d) Forderungen, Erkenntnisse aus der Diskussion umzusetzen	9

0. Methodik und Statistik

Beiträge:

48 Beiträge (davon 9 Antworten auf andere Beiträge). D.h. insgesamt sehr hohes Interesse und hohe Teilnahme, jedoch im Vergleich zu früheren Diskussionen ein auf den ersten Blick nicht ganz so hoher Anteil an direkter Diskussion zwischen den Teilnehmern – wobei jedoch zu beachten ist, dass in vielen Beiträgen auf vorherige Beiträge Bezug genommen wird, ohne dass dazu die Antwortfunktion genutzt wurde.

Teilnehmer:

Teilgenommen haben v.a. Menschen mit Handicap (u.a. sehingeschränkte und blinde, hörgeschädigte und taube Menschen etc.) sowie deren Angehörige. Darüber hinaus haben sich Mitarbeiter von Verbänden (bspw. DVBS, Potsdamer Behindertenverband, Gehörlosenverband München und Umland), Einrichtungen (bspw. PSG München, Lebenshilfe) und Anbieter von Dienstleistungen (bspw. Dialogmuseum, Gebärdensprachdolmetscher) und Websites/ Blogs sowie Schüler einer integrativen Gesamtschule in die Diskussion eingebracht. Darüber hinaus beteiligten sich Unternehmensvertreter: der Director Europe - Corporate Affairs Intel Corporation von Intel, der Diversity-Manager eines großen Dienstleistungsunternehmens sowie die CR Managerin von Telefónica O₂ Germany.

Methodik:

Die Diskussion ist ebenso wenig wie deren Auswertung repräsentativ.

Die Auswertung erfolgte qualitativ, d.h. es wurden wiederkehrende Themen und Argumente identifiziert und entsprechend dargestellt – ggf. werden in der Auswertung jedoch auch Einzelmeinungen dargestellt, sofern diese relevant erscheinen.

Umfrage:

Parallel zur Online-Diskussion auf www.diskutiere.de hatten die Besucher der Internetseite die Möglichkeit, an einer kleinen Umfrage zum Thema teilzunehmen. Gefragt wurde: „Wer ist Ihrer Meinung nach für die digitale Integration von Menschen mit Behinderung verantwortlich?“.

- | | |
|-----------------------|------------|
| ▪ Politik | 36 Prozent |
| ▪ Wissenschaft | 3 Prozent |
| ▪ Behindertenverbände | 11 Prozent |
| ▪ Unternehmen | 49 Prozent |

1. Überblick

Im Folgenden wird zunächst allgemein auf die Frage „Brücke oder Graben?“ anhand allgemeiner Statements der Diskutanten eingegangen. Danach geht es ins Detail.

Die Diskutanten stellen zahlreiche, ganz konkrete Problemfelder vor, die sie wahrnehmen oder mit denen sie selbst im täglichen Leben aufgrund Ihrer Behinderung konfrontiert sind.

Auf diesen Problemfeldern basierend nennen die Diskutanten ganz konkrete Anforderungen, die erfüllt sein müssen, um die Informations- und Kommunikationstechnologien zur Brücke anstatt zum Graben zu machen.

Dabei lassen sich die Problemfelder und Anforderungen für unterschiedliche Arten der Behinderung unterscheiden. Im Folgenden wird daher zunächst auf die Problemfelder im Zusammenhang mit einer Sehbehinderung oder Erblindung sowie die sich daraus ergebenden konkreten Anforderungen eingegangen.

Im Anschluss daran werden die Problemfelder und Anforderungen im Zusammenhang mit einer Hörschädigung ausgeführt.

Danach wird (aufgrund der wenigen Beiträge dazu) sehr kurz auf Problemfelder und Anforderungen aufgrund einer geistigen Behinderung ausgegangen.

Die Anforderungen an Staat/ Politik sowie an Unternehmen, und dabei insbesondere auch die ganz konkreten Anforderungen und Kritikpunkte der Diskutanten an Telefónica O₂ Germany werden am Ende der Auswertung dargestellt.

2. Brücke oder Graben?

Nahezu alle Bereiche des gesellschaftlichen Lebens werden mehr und mehr von modernen Informations- und Kommunikationstechnologien durchdrungen. Damit einher geht die Frage, ob diese Technologien Menschen mit Handicap eher integrieren oder eher ausgrenzen. Sind diese Technologien Brücke oder Graben?

Grundsätzlich wird von den Diskutanten das enorm hohe Nutzenpotenzial der Technologien im täglichen Leben, in Notsituationen etc. betont ebenso wie deren Bedeutung für einen Austausch mit der Umwelt.

Die Diskutanten machen deutlich, dass nicht die IT-, Telekommunikationstechnologie und die Neuen Medien selbst, sondern vielmehr deren mehr oder weniger behindertengerechte Anwendung über die Frage „Brücke oder Graben?“ entscheidet.

Es wird deutlich, dass v.a. auch die Haltung der Anbieter von Internet und Telekommunikationsdienstleistungen gegenüber behinderten Menschen entscheidend ist, denn sie bestimmt auch über

- den grundsätzlichen Umgang mit behinderten Menschen (bspw. auch im Service),
- inwieweit von vornherein Belange von behinderten Menschen bei der Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen berücksichtigt werden,
- die Frage, ob man im Zusammenhang mit den modernen Informations- und Kommunikationstechnologien von Integration oder von Inklusion sprechen kann.

3. Sehbehinderung

a. Problemfelder

Betont werden von den Diskutanten die Einschränkungen

- bei der **Internetnutzung** aufgrund der Vielzahl von nicht barrierefreien Webseiten
- im alltäglichen Umgang mit dem **PC**, bspw. bei der Nutzung von Office-Software
- die Einschränkungen bei **Telefonie** und **SMS**

Daraus ergeben sich ganz konkrete Anforderungen:

b. Anforderungen

Wesentliche Anforderung für die Nutzbarkeit der Technologien durch Menschen mit Sehbehinderung ist die Möglichkeit einer Sprachausgabe.

4. Hörschädigung

a. Problemfelder

Betont werden von den Diskutanten die Einschränkungen

- bei der Schriftsprachkompetenz aufgrund unzureichender Bildungsangebote in der Vergangenheit, die sich massiv auf die Nutzbarkeit von **Internetangeboten** auswirken,
- bezüglich der **Telefonie** wird auf unzureichende Endgeräte hingewiesen, die bspw. nicht den Anforderungen in Bezug auf
 - Lautstärke/ Regelbarkeit
 - Tonhöhenverschiebungen
 - störenden Nebengeräuschengenügen,
- die mangelnde Nutzbarkeit von **Servicedienstleistungen**, insbesondere Sprachdiensten wird hervorgehoben.

Die Diskutanten machen außerdem auf die enorme Bedeutung, die **SMS** für diese Ziele hat, aufmerksam. Als Problem wird dabei die mangelnde Verfügbarkeit entsprechender Tarife (SMS-Flatrate) sehr deutlich hervorgehoben, ebenso wie die insgesamt hohen Kosten für Geräte und Kommunikation.

b. Anforderungen

Daraus ergeben sich die folgenden ganz konkreten Anforderungen

- im Bereich Internet, v.a. die Bereitstellung von
 - Gebärdensprachvideos,
 - Untertitelung bei vorhandenen Videos/ Videostreams.
- im Bereich **Telefonie**, v.a.
 - die Bereitstellung adäquater Endgeräte, dazu gehört die Möglichkeit
 - sehr laut zu stellen,
 - einer Tonhöhenverschiebung,
 - Minimierung von Nebengeräuschen,
 - Blinken statt Klingeln einzustellen,
 - Brailleschrift zu nutzen,
 - Sprachunterstützung/ -ausgabe (auch bei der Tastennutzung),
 - die Geräte vorab zu testen,
 - die Geräte zu einem fairen Preis zu erwerben,
- im Bereich von Servicedienstleistungen, v.a.
 - die Bereitstellung von Alternativen zu Sprachdiensten, bspw. Live-Chats mit Service-Mitarbeitern, die Gebärdensprache beherrschen bei der Service-Hotline,
 - die Sensibilisierung und Ausbildung der Mitarbeiter,
 - spezielle SMS-Serviceangebote, wie die Möglichkeit den Notruf 110/112 per SMS zu nutzen,
 - Echtzeit-Untertitelung für Telefongespräche und spezielle Location Based Transcription & Translation Services wie verbavoice,
- spezielle Tarife für Hörgeschädigte, d.h.
 - SMS- und Daten-Flatrates – ohne die notwendige Verbindung mit Telefonie

Die Diskutanten geben ihren Mitdiskutanten teilweise ganz konkrete Tipps.

5. Geistige Behinderung

a. Problemfelder und Anforderungen

Zu diesem Themenfeld gab es nur zwei Beiträge, so dass im Rahmen der Auswertung auch nur in aller Kürze und unter ausdrücklichem Hinweis auf die sehr begrenzte Datenlage, darauf eingegangen werden kann.

Im Fokus stand das Thema **Internet** und diesbezüglich folgende **Problemfelder**:

- Überflutung mit visuellen Reizen
- Relevante Informationen sind nicht auf den ersten Blick zu erkennen
- Gefahr bestimmte Handlungen zu bestätigen (bspw. Programmdownload/ -installation), ohne dass dies beabsichtigt ist,
- Notwendigkeit einer Hilfestellung.

Die sich daraus ergebenden Anforderungen werden nicht explizit genannt.

Als **Möglichkeiten** in Zusammenhang mit **mobiler Telefonie** wurde die höhere Selbstständigkeit geistig behinderter Menschen genannt, da diese jederzeit erreichbar sind und auch ihre Bezugspersonen jederzeit erreichen können. Dazu muss das Gerät entsprechend ausgestattet sein (Rufnummernbeschränkung).

6. Anforderungen an die Politik

Die Teilnehmer halten sich mit konkreten Anforderungen an die Politik ziemlich zurück. Es wird v.a. darauf verwiesen, dass

- die UN-Charta erfüllt werden sollte,
- Gleichstellungsgesetze auch im zivilrechtlichen Bereich (zumindest punktuell) Gleichbehandlung (und damit Barrierefreiheit) einfordern können.

Die Notwendigkeit gesetzlicher Regelungen für Unternehmen wird als Armutszeugnis betrachtet. Gleichzeitig wird auf die Kraft des Marktes, und das Eigeninteresse der Unternehmen verwiesen. Weitere Details dazu im Folgenden.

7. Anforderungen an die Unternehmen

a. Im Allgemeinen

Die Diskutanten formulieren klare Ansprüche an die Corporate Social Responsibility der Unternehmen. Dazu gehört, dass Unternehmen

- gehandicapte Randgruppen bewusst in den Blick nehmen und Produkte gezielt für sie entwickeln, d.h.
 - spezielle Endgeräte,
 - spezielle, bedarfsorientierte Tarife,
 - barrierefreie Internetseiten und Servicedienstleistungen,
- soziales Engagement für behinderte Menschen fördern,
- benachteiligten Menschen technische Hilfsmittel zur Verfügung stellen, um ihnen ein selbstbestimmteres Leben und eine Integration in unsere Gesellschaft zu ermöglichen,
- spezielle Produkte und Dienstleistungen zu fairen Preisen anbieten.

Die Diskutanten weisen darauf hin, dass es im wirtschaftlichen Interesse der Unternehmen liegt, behinderte Menschen als Zielgruppe ernst zu nehmen.

Sie verweisen dabei v.a. auf

- die Folgen des Demographischen Wandels mit rapide zunehmenden Kundengruppen mit bestimmten Einschränkungen,
- den Chancen für Kundengewinnung und Kundenbindung, ebenso wie für die Reputation

Dabei bringen andere Diskutanten ihre Frustration darüber zum Ausdruck wie wenig und wie langsam entsprechende Entwicklungen geschehen.

Einige Diskutanten verweisen auf ihre zum Teil jahrelangen, erfolglosen Bemühungen Unternehmen auf bestimmte Aspekte aufmerksam zu machen.

Die Diskutanten verweisen auf die relevanten Regelungen und Werkzeuge, die notwendig sind, um barrierefreie Webauftritte zu gestalten:

- WCAG 2.0
- nationalen (BITV) Standards für die Prüfverfahren existieren.
- Test auf Barrierefreiheit durch zertifizierte Prüfer

Als guten Weg, bedarfsorientierte Produkte und Dienstleistungen für behinderte Menschen zu entwickeln und anzubieten sehen die Diskutanten, die gezielte Zusammenarbeit mit behinderten Spezialisten/ Entwicklung bis hin zu entsprechenden Mitarbeitern im Service.

b. Kritik und Anforderungen an Telefónica O₂ Germany

Die Diskutanten nehmen das Diskussionsangebot von Telefónica O₂ Germany an und formulieren sehr deutlich wo sie Optimierungsbedarf bei diesem Unternehmen sehen.

Die Kritik konzentriert sich auf:

- die fehlende Barrierefreiheit der Website www.o2online.de, insbesondere in Bezug auf
 - die fehlende Nutzbarkeit bestimmter Hilfsmittel und Dienste, wie Screenreadern (auf dem Rechner und dem Mobiltelefon),
 - die Notwendigkeit bei Registrierungen Grafiken zu lesen,
- geringer Möglichkeiten eines barrierefreien Vertragsschlusses, insb. die fehlenden Möglichkeit Vertragsschlüsse im Live-Chat zu tätigen,
- die fehlende Barrierefreiheit/ das Fehlen von bzw. die fehlende Möglichkeit der Nutzung von Zusatzdiensten, insb.
 - dem Relaisdienst der Deutschen Telekom,
 - dem Ausschluss von Videotelefonie in bestimmten Tarifen,
 - der fehlenden Möglichkeit die Netzzugehörigkeit eines Teilnehmers per Kurzwahl abzufragen,
- fehlende Sondertarife für Schwerbehinderte,
- die fehlende Sensibilität und Ausbildung der Mitarbeiter im Service

Dabei wurde auch eine aktivere Rolle von O₂ in der laufenden Diskussion eingefordert.

c. Lob gegenüber Telefónica O₂ Germany

Neben aller Kritik loben die Diskutanten auch die Bereitschaft von Telefónica O₂ Germany, sich der Diskussion und Kritik zu stellen und damit das Thema auch insgesamt in der Gesellschaft voran zu bringen.

Lob gibt es aber auch für bestehende Tarifoptionen.

d. Forderung, Erkenntnisse aus der Diskussion umzusetzen

Insgesamt fordern sie aber auch ganz klar ein, dass den Erkenntnissen dieser Diskussion konkrete Umsetzung von Verbesserungen und Innovationen folgen. Diese Bemühungen würden auch entsprechenden wirtschaftlichen Erfolg nach sich ziehen.

Die Diskutanten haben klare Ideen, was sie von O₂ erwarten. Teilweise werden konkrete Listen genannt, bspw.:

- Suchmöglichkeit nach "Screenreader integriert"
- "Betriebssystem" (damit installierbare Screenreader deutlich werden [z.B. Symbian]),
- "Hörgerätegerecht",
- "große Tasten",
- "Tastatur anschließbar",
- "Braille-Modul anschließbar",
- "Sprachsteuerung möglich"