

## Barrierefreiheit und Benutzerfreundlichkeit

Neue Anforderungen an die Unternehmen in einer sich wandelnden Gesellschaft

### Nicht alle Kunden sind jung

Viele Unternehmen und die Werbung entdecken eine neue Zielgruppe: die aktive 60-plus Generation. Ausstellungen widmen sich Themen wie „Älter werden - jung und selbständig bleiben“ oder „Wohnen im Alter“. Eine spezielle Zeitschrift trägt den Titel „60 - und?“.

Richtig ist: Menschen über 60 haben einen potentiell hohen Bedarf. Ihre Kaufkraft übertrifft die der umworbenen jungen Käufer erheblich und steigt rascher an. Viele von ihnen können und wollen sich nach einem erfolgreichen Berufsleben mehr leisten als frühere Generationen. Sie wollen noch möglichst lange aktiv sein und in einer Wohnung selbständig leben. Produkte und Dienstleistungen, die diesen Wunsch nach Selbständigkeit unterstützen - ohne als Seniorenprodukte aufzufallen - haben immer bessere Chancen. Dabei bieten für Ältere besonders geeignete Produkte meist auch jüngeren Käufern eine höhere Benutzerfreundlichkeit. Daraus ergeben sich neue Herausforderungen und besondere Chancen für die Gestaltung von Produkten und Dienstleistungen. Dieser Herausforderung stellt sich die Bosch-Siemens Hausgeräte GmbH mit der Zielsetzung, hinsichtlich der Benutzerfreundlichkeit und Barrierefreiheit die Spitzenposition in der Branche zu erreichen.

### Das Bild des älteren Menschen

Vor Jahren noch prägte ein von Verlusten und Defiziten gezeichnetes Bild des älteren Menschen unsere Gesellschaft. Dieses Bild läßt sich auf der Basis wissenschaftlicher Erkenntnisse so nicht mehr aufrechterhalten. Altern ist nicht nur ein Verlust, sondern kann auch Zugewinn und Ausbau bedeuten. Es trifft jedoch zu, daß mit dem Älterwerden auch Leistungseinbußen und Defizite in manchen Lebensbereichen feststellbar sind. Diese gilt es durch geeignete Produkt- und Umfeldgestaltung zu kompensieren, so daß diese Menschen möglichst lange selbständig leben können.

Ältere Menschen verbringen nahezu 80% ihrer Zeit in der eigenen Wohnung. Die Nutzung alltagsbezogener Technik und der Abbau von Barrieren im häuslichen Umfeld tragen wesentlich dazu bei, die selbständige Lebensführung, Mobilität und Sicherheit älterer Menschen so lange wie möglich zu erhalten und zu verbessern. Zusätzlich kann geeigneter Technikeinsatz auch dazu beitragen, Hilfe- und Pflegebedürftigkeit zu vermeiden bzw. aufzuschieben.

### Markt und Kaufkraft wachsen

Bis zur Jahrhundertwende wird das Vermögen der über 60jährigen in Deutschland von 650 Milliarden auf 1,5 Billionen DM steigen. Innerhalb eines Jahrzehntes fließen ihnen aus Lebensversicherungen 350 Milliarden und zusätzlich beträchtliche Erbschaften zu. Im Vergleich zu dem Marktpotential dieser Kunden von derzeit 10 bis 15 Milliarden nimmt sich das der umworbenen Jugendlichen mit 2 bis 3 Milliarden bescheidener aus. Wichtig ist, daß Ältere ihre Einstellung zu bewährten Marken und Produkten nur ungern ändern.

### Bedürfnisse wecken

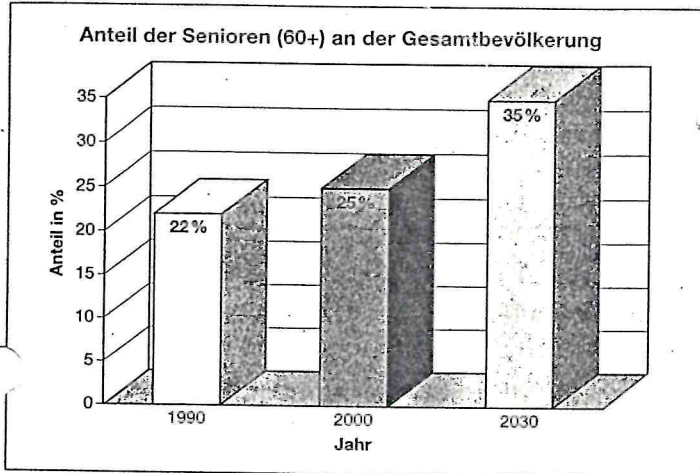
Die Konsumneigung älterer Menschen muß durch geeignete Informationen frühzeitig und unaufdringlich geweckt werden. Dabei kommt es bereits auf die Phase der Neueinrichtung nach dem Flüggewerden der Kinder entscheidend an. Bereits jetzt muß bewußt gemacht werden, daß die Wahl einer barrierefreien Küche und von hochwertigen, benutzerfreundlichen neuen Hausgeräten bis ins hohe Alter eine wertvolle Investition darstellt; die Basis für ein noch langes selbständiges Leben.

### Herausforderung der Unternehmen

Sensiblen Unternehmen, die sich diesen Herausforderungen offensiv stellen, bieten sich mit für Ältere besser nutzbaren Produkten neue, bedeutende Chancen. Eine der größten Schwierigkeiten bei der erfolgreichen Bearbeitung des Seniorenmarktes ist:

- **Die meisten Verantwortlichen sind jünger als ihre Kunden**
- **Folglich können sie sich nur mit Mühe in deren Situation versetzen.**

Obwohl in 30 Jahren jeder dritte Deutsche über 60 sein wird, sind bisher nur wenige Unternehmen fähig, diesen künftigen Riesenmarkt angemessen zu bedienen. Noch immer gestalten junge Menschen neue Produkte - nur oder vor allem für ihren eigenen Bedarf.



## Gesundheitsprobleme

Dieser überwiegend aktiven und selbständigen Bevölkerungsgruppe - nur ca. 4% leben in Heimen - machen dennoch vielfältige Gesundheitsprobleme zu schaffen:

- Beim Sehvermögen nimmt die Sehschärfe um bis zu 80% ab; Farbtüchtigkeit, Anpassungsfähigkeit und Anpassungsgeschwindigkeit lassen nach.
- Dafür nimmt die Blendempfindlichkeit zu; 64% der Menschen über 55 Jahre haben eine deutlich erhöhte Blendempfindlichkeit.
- Über 25% aller Menschen über 65 haben ein Hörproblem. Am meisten verbreitet ist die nachlassende Empfindlichkeit für höhere Frequenzen. Wer schlecht hört, kann unterschiedliche akustische Informationen nicht mehr voneinander trennen. Die akustische Umgebung wird zu einem erheblichen Streßfaktor.
- Bis zum 65. Lebensjahr gehen 30 bis 40% der Muskelkraft verloren. Durch Versteifung der Gelenke läßt die Beweglichkeit nach. Personen über 75 verlieren bis zu 90% der ursprünglichen Kraft in der Hand.
- Gesundheitsprobleme, die den Umgang mit Produkten / Verpackungen erschweren, sind in der Gruppe ab 60 Jahre:  
 42% Rückenschmerzen • 35% Arthritis in den Händen  
 • 31% Weitsichtigkeit • 24% Einschränkungen der Beweglichkeit • 23% Probleme beim Bücken und Strecken.
- die Alltagsprobleme durch Arthritis sind: Schmerzen und Kraftverlust, Verlust an Fingerfertigkeit, Unfähigkeit, die Hand oder den Arm zu drehen, Unfähigkeit etwas zu pressen oder auf etwas zu drücken.

## Singularisierung

Bis zur Jahrtausendwende - in drei Jahren - ist bei den über 75jährigen mit einer Zunahme der Alleinstehenden zu rechnen. Bereits 1991 führten 7 von 10 Frauen über 75 Jahre ihren Haushalt alleine. Viele dieser Haushalte müssen mit bescheidenen Mitteln auskommen.

## Die Herausforderung

Gegenüber dieser Herausforderung vertritt die Bosch-Siemens Hausgeräte-Gruppe den Standpunkt, daß die Gestaltung benutzerfreundlicher Produkte grundsätzlich für alle Benutzergruppen - alt und jung - gelöst werden muß. Die BSHG verfolgt deshalb das Ziel, hinsichtlich der Benutzerfreundlichkeit und Barrierefreiheit die Spitzenposition zu erreichen. Dabei übernimmt die Berücksichtigung eingeschränkter Nutzungsfähigkeiten eine Lupenfunktion, die unbewußte Mängel deutlich erkennbar macht.

## Die Unternehmensstrategie

Die BSHG stellt sich dieser Herausforderung mit dem Projekt „Barrierefreie Hausgeräte und Optimierung der Gebrauchsanleitungen“, das bereits Ende 1993 beschlossen wurde. Mehrere Projektgruppen arbeiten an der Entwicklung und Realisierung von Lösungen, die den Anforderungen aller Benutzer der Geräte noch besser gerecht werden sollen. Die Aufgaben betreffen zum Beispiel die „Optimierung von Bedienlogik und Benutzeroberflächen“, „Benutzerfreundliche Geräte“ und die „Optimierung der Gebrauchsanleitungen.“

Eine Intensivierung der internationalen Gebrauchsforschung dient dem Ziel, die besonderen Bedürfniss und Erwartungen ausländischer Kunden/Kundinnen bereits bei der Konzeptfestlegung besser zu berücksichtigen. Die Ergebnisse besagen, daß besonders ausländische Institute bereits damit begonnen haben, die Belange von Nutzern mit eingeschränkten Nutzerfähigkeiten zu berücksichtigen. Das heißt: Es werden neue Erkenntnisse zu den Bedürfnissen aller Menschen berücksichtigt; bisherige Normen genügen nicht mehr.

Autor: Matthias Lohrum. Aus „inform“ 1/1996 - Zeitschrift der Bosch-Siemens Hausgeräte-Gruppe

## Erstes HEWI Forum „Barrierefreies Wohnen“

Ein Forum zum Thema „Barrierefreies Wohnen - Leben ohne Ausgrenzung“ veranstaltete die HEWI Heinrich Wilke GmbH Ende September in Arolsen. Mit dem Fachkongreß wollte HEWI - Hersteller unter anderem von Ausstattungsprodukten für ein barrierefreies Wohnumfeld - eine „Plattform“ bieten, von der ganzheitliche Lösungsansätze für ein barrierefreies Leben *aller* Menschen ausgingen, so Geschäftsführer Karl-Heinz Overhamm in seiner Begrüßungsansprache. Dazu hatte HEWI Experten aus verschiedenen Bereichen wie Bau, Architektur, Design, Gerontologie und Soziologie geladen.

### Gut alt werden können

Wohnungen und Wohnumfeld sollten so gestaltet sein, „daß man darin gut alt werden kann“, stellte der Moderator Dr. Franz Alt in seinem Referat zu Beginn des Forums fest. „Barrierefrei ist immer auch Vorsorge für die gesamte Gesellschaft und nicht nur für eine bestimmte Minderheit“, sagte Alt und untermauerte dies anhand der Statistik: Die Zahl der 65- sowie der 70-80jährigen hat in den letz-



ten 40 Jahren um 154% zugenommen, die Zahl der 85-90jährigen gar um 405%. Damit hat unsere Gesellschaft immer mehr ältere Menschen, die mit zunehmendem Alter immer schwieriger soziale Kontakte knüpfen. Dr. Joachim Brech, Geschäftsführer des Wohnbund e.V., Frankfurt, entwickelte anschließend angesichts der „Erosion der sozialen Systeme“ Konsequenzen für die zukünftige barrierefreie Planung im Wohnungs- und Städtebau und konstatierte: „Vier Jahrzehnte sozialtechnischer Vorsorge und Regulierung haben tiefe Spuren in der Mentalität des einzelnen und der Gesellschaft hinterlassen.“

### Planung mit einem Minimum an Festlegungen

Integriertes Wohnen, so

Brech, „ist frei von administrativen und konventionsbestimmten Barrieren.“ Alte und behinderte Menschen wohnen in einem nachbarschaftlichen Bezugsnetz. Planung solle die Differenziertheit und Widersprüchlichkeit der Interessen zulassen und sei als offener Kommunikationsprozeß zwischen Fachleuten und Nutzern zu organisieren.

### Wohnen im sozialen Netzwerk

In den vergangenen Jahren haben sich zahlreiche Wohnformen als Alternative zum Heim herausgebildet. Selbst bei zunehmender Pflege- und Hilfsbedürftigkeit besteht bei den betroffenen Menschen der Wunsch, zuhause zu bleiben. Das Betreute Wohnen, so der Architekt Prof. Dr. Gerhard Loeschcke, werde

sich hinsichtlich seiner Akzeptanz gegenüber dem Heim deutlich durchsetzen. Voraussetzung für diese Wohnform sei, daß sie in ein soziales Netzwerk von Komplementäreinrichtungen eingebunden ist. Der Planer habe deshalb neben geeigneten altengerechten Wohnungen auch eine geeignete Struktur sozialer Dienstleistungen bereitzustellen. Prof. Dr. Sabine Theis-Krömer, RWTH Aachen, formulierte es in ihrem Referat so: „Ziel ist eine Architektur für eine vermittelnde Gesellschaft.“

### Technik zugänglicher machen

Neben dem Wohnumfeld ist für den Betroffenen der Verbleib in der eigenen Wohnung ganz wesentlich von der technischen Ausstattung abhängig. Unterschiedliche institutionelle Zuständigkeiten würden aber, so Dr. Heidrun Mollenkopf vom Wissenschaftszentrum Berlin für Sozialforschung, die Trennung zwischen normaler Technik und spezifischen technischen Rehabilitationshilfen fördern. Damit verschärfe man die Diskriminierung derer, die keine allgemein gebräuchlichen Technikangebote nutzen können, sondern auf spe-

zielle Hilfsmittel angewiesen seien.

### Ein Platz zum Schlafen

Der Aufenthalt in sozialen Institutionen, zum Beispiel einem Krankenhaus, kann nicht immer ausgeschlossen werden. Die Designerin Heike Rahmen zeigte Wege auf, wie man auch hier Lebensqualität durch Ästhetik steigern kann. Das Bett ist beispielsweise ein wichtiger Ort. Ein guter Ort zum Schlafen müsse Abgrenzungsmöglichkeiten nach außen und Möglichkeiten individueller Prägung durch seine Bewohner bieten, so Rahmen.

### Keine „Designkübel“ überstülpen

Wenn aber Designer Produkt- und Raumgestaltungen kreieren, die ihrem Geschmacksempfinden entsprechen, so ein Teilnehmer während der Diskussion, stülpten sie den Betroffenen einen „Designkübel“ über, der ihnen möglicherweise nicht gefalle. Die deshalb geforderte Zusammenarbeit mit den Nutzern war wiederholt Gesprächsthema und wurde in diesem Forum als unabdingbare Forderung für die Produktentwick-

lung herausgestellt. Roger Coleman vom Royal College of Art zeigte vom Eßgeschirr bis zum Einkaufswagen mit Sitzgelegenheit zahlreiche Produkte auf, die in konstruktiver Zusammenarbeit mit älteren Menschen entstanden sind. Die Produkte würden, so Coleman, gerne genutzt, denn sie gefallen.

### „Ermessensspielraum“

Ging es um das Thema Leistungen, gerieten immer wieder die Kranken- und Pflegekassen ins Blickfeld. Nur wer vom Medizinischen Dienst in eine Pflegestufe eingestuft wird, erhält Leistungen. Aber, so hieß es aus dem Kreis der Teilnehmer, der Medizinische Dienst bleibe bei seinem Gutachten oft knapp unter den für die einzelne Pflegestufe gesetzten Grenzen, so daß die Pflegekassen keine oder geringere Leistungen zu übernehmen brauchen. Dr. Christa Kliemke vom Institut für Gesundheitswissenschaften der TU Berlin antwortete, daß jeder Sachbearbeiter der Krankenkasse seinen Ermessensspielraum habe, den er auch nutzen sollte.

**Autorin:** Claudia Buss-Strotmann, Techno Press

## SWA-Bewohner testen Anlage: GGT-Prüfsiegel angestrebt

### Treppenlift gleitet sicher und mühelos nach oben



Mühelos und sicher bringt er Anneliese Kolf zu ihrer Wohnung, nimmt der älteren Frau das beschwerliche Treppensteigen ab: der Lift der jetzt in der Seniorenwohnanlage (SWA) „Altes Stadtbad“ in Betrieb genommen wurde.

Vergleichbar mit einem Ein-Personen-Sessellift schwebt der Treppenlift, der am Geländer installiert wurde, von der 8. zur 9. Etage und zurück. Für eine Testphase von mindestens drei Monaten soll das Gerät der Bielefelder Firma HIRO-LIFT von Bewohnern und Besuchern der SWA genutzt werden, erklärte Gerhard Jentsch bei der Vorstellung des Projektes, das von der Gesellschaft für Gerontotechnik (GGT) betreut wird.

Ziel der Erprobung ist das Erlangen des Prüfsiegels nach den Richtlinien der GGT. Im Klartext: Nur wenn sich der Treppenlift als bedienungsfreundlich und benutzerfreundlich für alte Menschen herausstellt, gibt es das GGT-Prüfsiegel für die knapp 23.000 Mark teure Anlage.

Komplettiert wird der Praxistest durch ein wissenschaftliches Gutachten, bezogen auf die Ergonomie des Geräts im weitesten Sinne.