

Alter leben: Altern lebenswert gestalten – selbstbestimmtes Wohnen in der Einheit von technischer Lösung und Dienstleistung

Inhalt

1. Einführung
2. Notwendigkeit der Nutzerakzeptanz
3. Forschungsansatz
4. Ergebnisse zielgruppenspezifischer Akzeptanz
5. Ergebnisse der Bewertung der Technikakzeptanz am Beispiel der Pilotwohnung
6. Erfahrungstransfer Schweiz und Österreich
7. Erkenntnisse

Editorial

Lieber Leserinnen, liebe Leser, mit unserem Newsletter möchten wir Sie über aktuelle Themen rund um das Projekt „Alter leben“ informieren. Im Mittelpunkt der vorliegenden Ausgabe steht die Nutzerakzeptanz als wesentliches Gestaltungskriterium der „mitalternden Wohnung“.

1. Einführung

Die Entwicklung neuer Wohnkonzepte für Sachsens Wohnungsgenossenschaften steht in engem Zusammenhang mit der Akzeptanz und Bereitschaft der Mieter, diese Lösungen anzunehmen.

Elemente der Nutzerakzeptanz und deren Erfüllung spielen daher eine große Rolle, um marktgängige Dienstleistungskonzepte und Geschäftsmodelle entwickeln zu können. Aus der Erhebung und Bewertung der Nutzerakzeptanz durch die Mieter selbst ergeben sich Schlussfolgerungen für die Angebotsentwicklung und Leistungserstellung, die Organisation und Kooperation sowie die Finanzierung des Modells „mitalternde Wohnung“ als künftige Wohnform in Sachsen und darüber hinaus.

2. Notwendigkeit der Nutzerakzeptanz (Viehweger 2011)

Bereits heute verbinden sich mit Begriffen wie „Intelligentes Wohnen“ und „Smart Homes“ verschiedenste Lösungen für die Unterstützung im Alltag, die jedoch in ihrer Praxiswirksamkeit Grenzen zeigen. Gerade im Bereich des Wohnens zeigen empirische Untersuchungen, dass die neuen technischen Lösungen vom Nutzer oft als unpersönlich wahrgenommen werden. Wissenschaftliche Erkenntnisse zeigen, dass sich vor allem AAL-Lösungen im Wohnbereich zu soziotechnischen Systemen entwickeln müssen. (Heinze/Ley 2009, S. 15f.) Ein wesentliches Hemmnis der Umsetzung von AAL-Lösungen im Bereich Wohnen besteht in der fehlenden Serviceorientierung sowie Akzeptanz durch die Zielgruppe. Entwicklungen, z. B. (tele-)medizinischer Lösungen, erfolgten beim Großteil der bislang durchgeführten Vorhaben in diesem Bereich ohne die Zielgruppe und ihre Lebenssituation in den Mittelpunkt zu stellen und diese als Kern eines kundenfokussierten Ansatzes (DL-Angebot) zu verstehen. (Gersch 2009, S. 32) Dies hat zur Folge, dass nicht der Bewohner im Vordergrund steht, sondern die verbauten AAL-Technologien. Darunter leidet die Akzeptanz der häufig sehr komplexen Systeme und sie werden deswegen oft von der Zielgruppe 65+ gemieden. (Ringbauer 2006, S. 24-33)

Technische Assistenzsysteme können dennoch einen wichtigen Beitrag dazu leisten, dass ältere Menschen so lange wie möglich selbstständig und selbstbestimmt in ihrem (gewohnten) häuslichen Umfeld leben können (Heusinger 2005, S. 33-38). Dies gelingt jedoch nur, indem an die technischen Systeme individualisierbare personenbezogene Dienstleistungen gekoppelt werden (Maerki 2008). Mit diesem Erkenntnishintergrund hat sich „Alter leben“ mit

dem Lösungsansatz der „mitalternden Wohnung“ zum Ziel gesetzt, die älteren Mieter von Beginn an in die Entwicklung und Bewertung der Lösungen einzubeziehen. Erst deren Akzeptanz sichert eine breite und nachhaltige Nutzung solcher Geschäftsmodelle und ermöglicht es damit alternden Bewohnern, ihre aus-, um- bzw. nachgerüsteten Wohnungen so lange wie möglich und damit spürbar länger als ohne entsprechende Unterstützungsleistungen zu nutzen.

Als wesentlicher Erfolgsfaktor für eine praktische Relevanz der forschungsseitigen Ergebnisse wird die frühzeitige Einbindung der künftigen Nutzer bereits in die Konzeptionsphase der zu entwickelnden Lösungen und über den gesamten Entwicklungsprozess hinweg gesehen.

3. Forschungsansatz

Das Projekt „Alter leben“ differenziert die AAL-Technologien und -systeme im Bereich Wohnen zum einen in die Funktionsklassen Gesundheit, Sicherheit, Komfort und Freizeit. Diese Funktionsklassen entstehen aus den Grundbedürfnissen Älterer im Bereich Wohnen. Diese gilt es zum anderen an den Erwartungen und realen Einschätzungen aus Nutzersicht zu spiegeln, um eine prozessbegleitende Reflexion und Umsetzung der Nutzerakzeptanz zu verfolgen und gleichzeitig Voraussetzungen für eine hohe Bereitschaft zur künftigen breiten Anwendung der Lösungen im Alltag der Mieter zu befördern.

Vor dem Hintergrund dieser Funktionsklassen werden Geschäftsmodelle für den Einsatz von AAL-Lösungen entwickelt, die auf der Grundlage aktueller Lebensbedingungen, Lebensgewohnheiten sowie Vorstellungen der Mieter zum selbstbestimmten Wohnen im Alter basieren. Sich daraus ergebende Anforderungen an die AAL-Technologien hinsichtlich der *Nutzerakzeptanz* umfassen in Folge

sowohl Aspekte zur Erhöhung der zielgruppenspezifischen Akzeptanz als auch Aspekte zur Erhöhung der Technikakzeptanz.

Erläuterung der zielgruppenspezifischen Akzeptanz

• Barrierearmut

Barrierearmut ist gegenüber Barrierefreiheit definiert als „Kompendium kostengünstiger Maßnahmen zur Reduzierung und Vermeidung von Barrieren im Wohnungsbestand“.

Anforderungen an Barrierereduzierung im Rahmen der Grundausstattung werden insbesondere mit dem Einbau von Duschen, der Verbreiterung der Türen, dem Entfernen von Schwellen und Türübergängen gewährleistet.

• Leistungsunterstützung

Unterstützung nachlassender körperlicher und psychischer Leistungsfähigkeit wird in den modular konzipierten AAL-Elementen beachtet, insbesondere

- Orientierungsleistungen
- Sehleistungen/-vermögen
- Hörleistungen/-vermögen
- Gedächtnisleistungen
- Beweglichkeit
- Kraftaufbringung.

• Finanzierbarkeit

Finanzierung der mikrosystemtechnischen und baulichen Lösungen in Einheit mit Dienstleistungen erfolgt in kombinierten Formen differenzierter Verantwortungswahrnehmung:

- Finanzierung der Grundausstattung erfolgt über Mietumlage
- Finanzierung der Zusatzpakete erfolgt über kombinierte Finanzbestandteile der Mieter, Sozialpartner, Sponsoring, WBG u. a.

Erläuterung der Technikakzeptanz

• Modularität

Es besteht eine Lösung in der Grundausstattung der Wohnung und Zusatzmodulen. Nicht eine komplexe AAL-Lösung, sondern in den Funktionsklassen differenzierte Einzelleistungen sind „gestaltbar“ und kombinierbar. Technische Funktionalitäten und Dienstleistungen können einzeln in Zusatzpaketen „eingekauft“ werden.

• Nachrüstbarkeit

Die AAL-Lösung „mitalternde Wohnung“ baut auf sich ergänzenden AAL-Elementen auf, die in Abhängigkeit der Interessen- und Bedarfslagen der Mieter vervollständigt werden können. Nachrüstbarkeit sich ergänzen-

der AAL-Elemente wird mit der Installation in der Grundausstattung gewährleistet.

• Bedienfreundlichkeit

Umfasst vor allem die Aspekte:

- Übersichtlichkeit der Anzeigen
- Einfache und leicht nachvollziehbare Bedienungshandlungen
- Angemessene Schriftgröße
- Klare Informationswahrnehmung (Signalzuordnung)
- Ergänzung visueller Signale durch akustische Signale
- Frequenzbasierte Signalgebung als Ergänzung akustischer Signale
- altersngerechte Farbkonzepte
- sicherheitskritische Signalgebung.

• Unaufdringlichkeit bzw. Kontrollierbarkeit

Die Technik wirkt unterstützend im Hintergrund und überfordert nicht in ihrer Komplexität. Ein Zuschnitt individualisierter Lösungen wird möglich. Vorhandene Datensicherheit unterbindet ein „Überwachungsgefühl“ im Ansatz. Das Vorgehen im Projekt orientiert sich an einem dreidimensionalen Ansatz.

4. Ergebnisse zielgruppenspezifischer Akzeptanz (Viehweger 2011)

Im Zeitraum vom April bis Mai 2010 wurde im Rahmen der Konzeptionsphase in ausgewählten Regionen Sachsens eine Befragung in Wohnungsgenossenschaften als Form der Erwartungsabfrage an Wohnungen nach dem Modell der „mitalternden Wohnung“ durchgeführt. Zielgruppe waren Mitglieder bzw. Bewohner sächsischer Genossenschaften im städtischen als auch im ländlichen Raum. Befragt wurden ca. 9.150 Haushalte mittels schriftlicher Erhebung. Insgesamt antworteten 1.683 Mitglieder aus den sächsischen Wohnungsgenossenschaften.

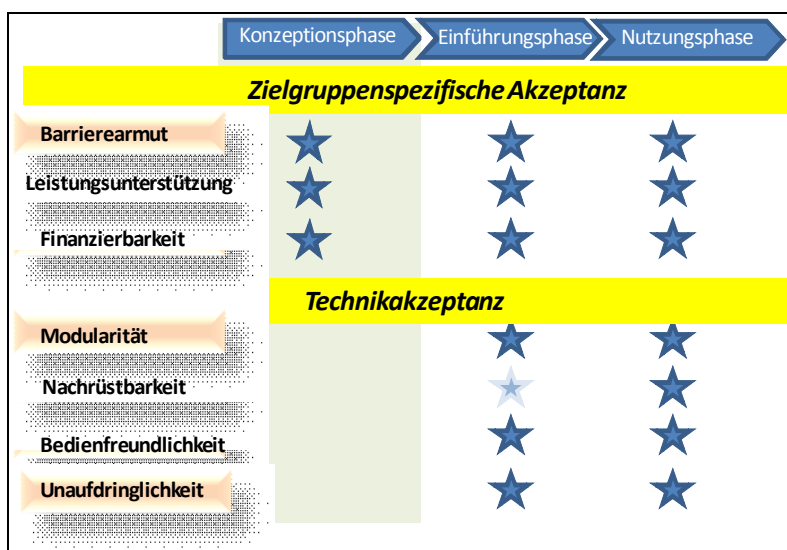


Abb. 1: Untersuchungsansatz Projekt

Prägende Aussagen zur zielgruppenspezifischen Akzeptanz sind:

Generell ist die Bereitschaft der Mieter, technische Hilfsmittel unter altersbedingten physischen und psychischen Umständen zu nutzen, vorhanden. Zunehmende Vertrautheit im Umgang mit der Technik führt zum Abbau eines ablehnenden Verhaltens gegenüber der Nutzung im Wohnalltag.

Neben Erfahrungszuwachs ist der unmittelbare Nutzen der Technik, den diese für den Einzelnen stiftet, ein entscheidender Aspekt. Eine positive Bewertung erfährt Technik, wenn sie den Grundbedürfnissen des Menschen – vor allem des älteren Menschen – gerecht wird. Deutlich wird dies mit der Einschätzung zum Verbleib in der Wohnung mit unterstützenden technischen Lösungen: Mit ca. 61 Prozent der Aussagen der befragten Personen vertritt die Mehrheit die Ansicht genereller Technikunterstützung zum Verbleib in der eigenen vier Wänden.

Der Schwerpunkt verschiebt sich mit zunehmendem Alter vom Komfort (in den Altersgruppen „bis 50“ und „51 bis 70“) hin zur Unterstützung zum Verbleib in der eigenen Wohnung in der Gruppe „ab 71“.

Weitere wichtige Faktoren sind zudem die Unterstützung von Sicherheit durch technische Lösungen.

Erkennbar ist eine generelle positive Grundeinstellung zur Nutzung von Technik im Wohnalltag: Wesentliche Erkenntnis ist, dass die Akzeptanz möglicher technischer Unterstützungsangebote vor allem vom vermittelbaren Mehrwert, den die Angebote bieten, abhängig sein wird.

Wie im Ergebnis der Untersuchung zu erkennen ist, besteht eine gute Basis, die mit einer generellen Bereitschaft und Akzeptanz von AAL-Lösungen in Einheit mit Dienstleistungen zum Ausdruck kommt. Bei de-

ren Realisierung sind jedoch die finanziellen Möglichkeiten der Betroffenen unbedingt zu berücksichtigen.

Anknüpfend an dieses Wissen zeigt sich die Notwendigkeit, ausgehend von der Kenntnis vorhandener Leistungseinschränkungen individuelle Lösungen zu entwickeln, die in Abhängigkeit unterschiedlicher sozialer Faktoren – Lebensumstände, Einkommensverhältnisse, Interessen und Neigungen, Einbindung ins Wohnumfeld – gestaltet werden.

Die empirischen Untersuchungen zeigen, dass Lösungsansätze für das Wohnen im Alter mit künftigen Nutzern – den Mitgliedern und Bewohnern – gemeinsam diskutiert und erarbeitet werden müssen, um Akzeptanz zu schaffen.

5. Ergebnisse der Bewertung der Technikakzeptanz am Beispiel der Pilotwohnung

Im Rahmen der Einführungsphase der Pilotlösung „mitalternde Wohnung“, die vom Eröffnungszeitpunkt 21.07.2010 bis zum 31.01.2011 ging, erfolgte eine Befragung in Kombination individueller Gespräche und Fragebogenerhebung bei 38 Personen, die die Musterwohnung der WBG Burgstädt besucht haben. Inhalte der Befragung waren u. a.

- die Zufriedenheit mit der Wohnung insgesamt, mit der Ausstattung der Wohnung sowie der Bewegungsfreiheit in der Wohnung sowie
- das Gefühl von Sicherheit und Überwachung in der Wohnung

Bewertete Aspekte der Technikakzeptanz umfassten:

- Aussagen zur Bedienfreundlichkeit des Displays: übersichtliche Bildschirmgestaltung, Aufbau des Menüs, dargestellte Informationen, verwendete Symbole einzelner Bedienflächen, Bedienbarkeit Display sowie Durchführung

einzelner Bedienschritte, genügend Zeit, um Eingaben zu tätigen, angemessene Schriftgröße, Farbgestaltung, Helligkeit, Kontrast, Erlernbarkeit der Bedienung.

- Aussagen zur Beurteilung der Signalgebung in der Wohnung: Begleitung aller wichtigen Ereignisse der Wohnungsteuerung durch akustische oder visuelle Signale, eindeutige Zuordenbarkeit der Signaltöne, z. B. Türklingel, Notruf, Rauchmelder, angemessene Lautstärke der akustischen Signal darbietung, Unterstützung der akustischen Signale durch visuelle Darbietung.
- Aussagen zur Beurteilung der Befindlichkeit hinsichtlich der Überwachung bzw. Kontrolle sowie Überforderung durch die vorhandene Technik in der Wohnung sowie
- Aussagen zur Verständlichkeit von Technik und Funktionen.

Zugleich wurden die technischen Funktionen einer Bewertung unterzogen (Abb. 2).

Die Befragung zur Technikakzeptanz zeigt, dass das Konzept der „mitalternden Wohnung“ – umgesetzt in der Pilotwohnung der WBG Burgstädt – auf positive Resonanz stößt.

Positiv bewertet wird der modulare Aufbau der Wohnung, der eine Anpassung an die individuellen Bedarfe der Mieter ermöglicht.

Die eingebauten technischen Assistenzsysteme sowie deren Bedienbarkeit werden größtenteils akzeptiert und angenommen. Bedenken, dass es im Alter schwieriger sei, sich an neue Entwicklungen moderner Technik heranzutragen, bestehen zwar bei den Befragten, jedoch signalisieren diese auch die Bereitschaft, sich mit diesem Thema auseinander zu setzen.

Wichtig dabei ist zum einen, die Bedienbarkeit so nutzerfreundlich – und damit so einfach wie nur möglich – zu gestalten und

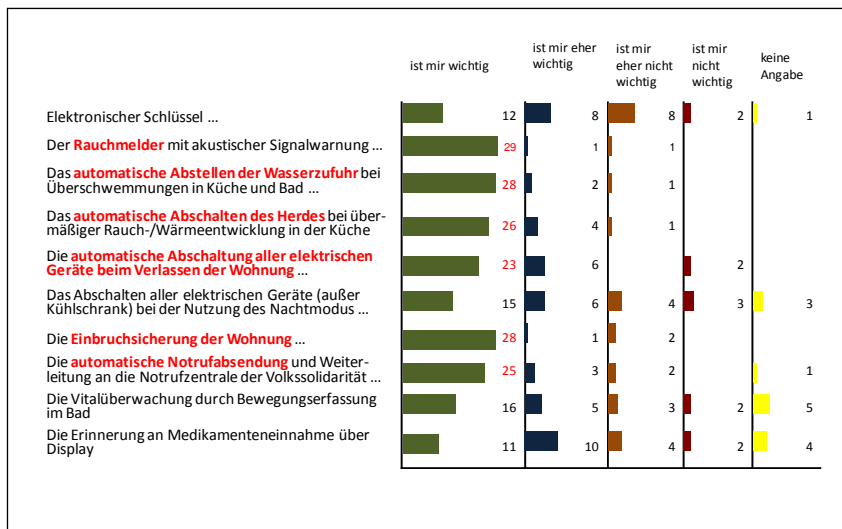


Abb. 2: Einschätzung ausgewählter technischer Funktionen der mitalternden Wohnung

zum anderen nicht zu vergessen, dass mit einigen Funktionen – wie z. B. die Bewegungsüberwachung im Bad – Einschnitte in die Privatsphäre der Mieter geschehen. Dabei bleibt zu beachten, dass das Gefühl der Überwachung für die Befragten im positiven Sinne verstanden wird, nämlich dem Gefühl der Sicherheit. Fazit ist, dass die Personen, die die Wohnung kennen, das Konzept „mitalternde Wohnung“ positiv einschätzen.

6. Erfahrungstransfer Schweiz und Österreich

Im Rahmen des wissenschaftlichen Erfahrungsaustausches auf europäischer Ebene erfolgten Treffen mit Partnern des Verbandes Sächsischer Wohnungsgenossenschaften in Zürich/Schweiz (21. bis 23.7.2010) und in Wien/Österreich (15. bis 17.12.2010). Erfahrungen aus der Eröffnung der ersten Pilotwohnung konnten so frühzeitig einer Reflexion unterzogen und internationale Impulse in das Konzept der „mitalternden Wohnung“ einbezogen werden. Von hohem Interesse waren Themen wie: Finanzierungs- und Geschäftsmodelle im Bereich „assistend living“, Einbindung der Nutzer/Mitglieder in die Konzeptentwicklung, Information der Mitglieder, Akzep-

tanz bei Mitgliedern hinsichtlich neuer mikrosystemtechnischer und baulicher Lösungen, politische und wirtschaftliche Unterstützungsstrukturen, Stellenwert integrierter Dienstleistungsmodelle von mikrosystemtechnischen, baulichen Lösungen und Dienstleistungen, Funktionen des Ehrenamtes und Mietvertragsregelungen.

Während in der Schweiz noch keine Ansätze zu mikrosystemtechnischen Lösungen vorliegen werden in Österreich neue mikrosystemtechnische Ansätze generiert.

Unterschiede widerspiegeln sich in den praktizierten Geschäftsmodellen und der Umsetzung von Musterlösungen, gesetzlichen Rahmenbedingungen sowie finanzieller Situation der Mitglieder und bestehende „soziale Gefüge“.

7. Erkenntnisse

Hinsichtlich der Anforderungen an die AAL-Technologien bezüglich zielgruppenspezifischer Nutzerakzeptanz und Technikakzeptanz besteht eine hohe Varianz in den Anforderungen an Funktionselemente einer „mitalternden Wohnung“. Die Bewertung der Faktoren, lässt wesentliche Erkenntnisse für die Ausgestaltung von Geschäftsmodellen zu.

Literatur

- Gersch, Martin** (2009): Fokusgruppe 1: Wirtschaftliche Grundfragen und Geschäftsmodelle. Fokusgruppentreffen. Technologie und Dienstleistungen im demografischen Wandel. Berlin, 30. September 2009, S. 16
- Heinze, Rolf G./ Ley, Catherine** (2009): Abschlussbericht des Forschungsprojekts: Vernetztes Wohnen. Ausbreitung, Akzeptanz und nachhaltige Geschäftsmodelle, Bochum:
- Heusinger, Winfried** (2005): Das intelligente Haus. Entwicklung und Bedeutung für die Lebensqualität. Frankfurt am Main: Europäischer Verlag der Wissenschaften. Seite 33-38.
- Maerki, Daniel; Schikowitz, Andrea** (2008): Wohnen 2018. Smart Living. Innovationen für Bewohner und Wohnungswirtschaft. Wien: Immobilien Medien Verlag Ges.m.b.H.. Seite 36-42.
- Ringbauer, B.; Heidmann, F.:** Usability von Smart Home User Interfaces - Herausforderungen und Lösungsansätze, i-com: Vol. 5, 2006, Seite: 24-33
- Viehweger A., Israel D. Zimmermann U. u.a.:** Der Lösungsansatz „Mitalternde Wohnung“ im Erwartungsbild der Mieter – Nutzerakzeptanz in sächsischen Wohnungsbaugenossenschaften. Ergebnisse der Mitgliederbefragung in sächsischen Genossenschaften. 2010. In: „Mit AAL-Dienstleistungen altern. Nutzerbedarfsanalysen im Kontext des Ambient Assisted Living“, Sammelband der Verbundprojekte des BMBF-Förderschwerpunktes „Technologie und Dienstleistungen im demografischen Wandel“ (2011).

Impressum

Autor: Dr. Dagmar Israel
UV Sachsen Projektentwicklungs- und Verwaltungsgesellschaft mbH

Adresse:
Verband Sächsischer Wohnungsgenossenschaften e. V.
Antonstraße 37, 01097 Dresden

Ansprechpartner:
Herr Dr. Axel Viehweger (Projektleitung)
Tel.: 0351 - 8070121
Mail: viehweger@vswg.de

Frau Alexandra Brylok (Projektkoord.)
Tel.: 0171 - 8670121
Mail: brylok@vswg.de

<http://www.vswg-alterleben.de>

Förderhinweis

Das Projekt "Alter leben" wird gefördert durch das Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) (Förderkennz.:01XZ09001 - 01XZ09005, Laufzeit:01.08.2009 - 30.06.2012)