





## Apps sind hilfreich für die Kommunikation – wenn man sie gut anpasst

Originalstudie: Crook, A., Kenny, J., Johnson, H., & Davidson, B. (2017). Perspectives of a mobile application for people with communication disabilities in the community. Disability and Rehabilitation: Assistive Technology, 12(2), 184-196.

Menschen mit eingeschränkten kommunikativen Möglichkeiten haben in der Gesellschaft oft einen erschwerten Zugang zu Informationen oder Dienstleistungen. Geschäftliche und soziale Interaktion findet außerdem zunehmend online statt. Auch hier ist die Zugänglichkeit für Menschen mit Sprachbehinderungen oft nicht gegeben. Dadurch besteht ein hohes Risiko für soziale Ausgrenzung durch fehlende Unterstützung zur digitalen und alltäglichen Teilhabe. Crook und Team untersuchten daher in ihrer Studie von 2017 den Nutzen und die Anwendbarkeit von mobilen Apps zur Erleichterung der Alltagskommunikation für Menschen mit Kommunikationseinschränkungen. Der Fokus bei dieser Untersuchung liegt auf der kommunikativen Zugänglichkeit von Dienstleistenden wie Servicekräften in Cafés und Restaurants oder Klinikmitarbeitenden, da diese einen maßgeblichen Anteil des sozialen Alltags ausmachen. Die Vorteile von mobilen Endgeräten wie Handys und Tablets für einen verbesserten Kommunikationszugang sehen die Autorinnen zum Beispiel darin, dass diese einfach zu handhaben und leicht zu transportieren sind. Im Rahmen ihrer Studie wollen Crook und Team herausfinden, welche Funktionen digitaler Anwendungen einerseits Menschen mit Kommunikationsbarrieren und andererseits Unternehmen nützlich finden, um die Kommunikation zu erleichtern. Um dieser Frage auf den Grund zu gehen, erhoben sie Daten von Fokusgruppen und aus individuellen Interviews. Es nahmen 19 Menschen mit Sprachbehinderung teil und 9 Personen aus relevanten Unternehmen.

Von den 19 Menschen mit Sprachbeeinträchtigungen waren neun Männer und zehn Frauen dabei. Alle diese Teilnehmenden kamen aus städtischen Umfeldern. Sie hatten aufgrund einer Behinderung keine oder eingeschränkte funktionelle Sprachfähigkeiten. Die zugrundeliegenden Diagnosen waren vielfältig und reichten von frühkindlicher Cerebralparese über Down-Syndrom, Schädel-Hirn-Trauma, neurologisch-degenerativer Erkrankung und Autismus-Spektrum-Störung bis zum Schlaganfall. Auch eine Kommunikationseinschränkung aufgrund einer psychischen Erkrankung und eine mit unbekannter Genese wurden inkludiert.

Die sprachbehinderten Teilnehmenden wurden entweder in Fokusgruppen oder Einzelgesprächen interviewt. Diejenigen mit schwereren Sprachbehinderungen oder diejenigen, die nach eigenen Angaben verstärkt das Handy nutzen, wurden für Einzelinterviews ausgewählt, was ihnen mehr Zeit zum Kommunizieren ermöglichte.

Nicht alle dieser Teilnehmenden nutzen Formen Unterstützter Kommunikation – kurz UK genannt. Acht Teilnehmende gaben an, dass sie UK-Mittel nutzen oder nutzten diese während der Erhebung. Von den acht UK-Nutzern verwendeten fünf digitale Anwendungen zur Kommunikation, wie z. B. Proloquo2Go (ein symbolbasiertes System) die App Say it! Sam und TouchChat. Zwei Teilnehmer nutzten spezielle Sprachausgabegeräte, darunter Lightwriter und VantageLite. Ein Teilnehmer benutzte einen Lautsprecher und persönliche Informationskarten, um seine verbale Kommunikation zu unterstützen.







Viele der UK-Nutzenden hatten zuvor auch andere Formen der Unterstützten Kommunikation verwendet, darunter Handzeichen und Kommunikationstafeln.

Teilnehmende, die keine Unterstützte Kommunikation nutzten, gaben an, dass sie UK-Formen nicht nutzen würden aus Angst vor dem Verlust des Geräts oder weil sie damit eine weitere Sache zu lernen hätten und einfach keine Lust dazu hätten. Ein Teilnehmer erklärte, dass er sich unter Druck gesetzt fühlte, UK-Technologien zu übernehmen. Er versuche, sich dagegen zu wehren.

Von den 19 sprachbehinderten Teilnehmern hatten zwölf bereits Erfahrung mit\_digitalen Anwendungen. Diese beschrieben eine Reihe von Anwendungen, darunter Internet-Browsing, Online-Banking, soziale Medien einschließlich Facebook, Verkehrsapps, z. B. zum Kauf von Zugtickets oder zur Taxibestellung und Freizeitnutzung, wie Online-Bibliotheksdienste oder Spiele sowie die Programme zur Unterstützten Kommunikation. Einige Teilnehmende äußerten eine Vorliebe für Online-Shopping gegenüber persönlichen Einkäufen. Ein Teilnehmer bevorzugte Online-Banking, weil keine Strecke bewältigt werden müsse, eine andere beschrieb die soziale Kommunikation als ein Problem, deshalb nutze sie viel Onlinedienste. Die beliebtesten digitalen Angebote waren die UK-Programme, soziale Medien, Verkehrsapps und Spiele.

Außerdem nahmen neun gesunde Personen aus sieben Geschäftsbereichen teil, die von Menschen mit Kommunikationsbarrieren als relevant eingestuft wurden. Darunter ein Café, eine Bank, ein Kino, ein Taxiunternehmen, ein Krankenhaus und ein Einzelhandelsgeschäft.

Von den sieben Unternehmen, die teilnahmen, hatten die meisten mindestens eine Online-Methode zur Interaktion mit ihren Kunden. Fünf Unternehmen nutzten soziale Medien, vier Unternehmen hatten eine Website und zwei Unternehmen hatten eine App für ihr Unternehmen. Als wichtigste Verwendungszwecke gaben die Mitarbeitenden der Unternehmen Werbung an, aber auch die Interaktion mit den Kunden und das Erhalten von Kundenfeedback in Form von Bewertungen.

Die Gespräche über die gewünschten Funktionen von Apps zur Erleichterung der Kommunikation in den Fokusgruppen und individuellen Interviews wurden transkribiert und thematisch analysiert. Dabei konnten vier Hauptthemen identifiziert werden.

Das erste Hauptthema war die verbesserte Kommunikationsstrategie zur Unterstützung von Kundeninteraktion. Hierbei wünschen sich Menschen mit sprachlichen Einschränkungen vorformulierte Nachrichten, die im Gespräch genutzt werden können. Zum Beispiel: "Einen Cappuccino bitte." Sowohl Unternehmensmitarbeitende als auch Betroffene wünschen sich digitale Kommunikationstafeln in einer App, da analoge Kommunikationstafeln nach ihren Angaben in Geschäften ungern genutzt würden und als veraltet gelten. Mitarbeitende aus der Dienstleistung befürchten, die Nutzung von Apps könnten Menschen mit Sprachbehinderungen in ihrer Selbstständigkeit zusätzlich einschränken. Die befragten Personen mit Sprachbehinderungen machten dazu keine Angaben.

Das zweite Hauptthema ist ein verbesserter Zugang zu Information. Dabei wünschen sich Menschen mit Sprachbehinderung mehr Informationen über die Services von Unternehmen für Menschen mit Kommunikationsschwierigkeiten wie z.B. eine Liste von Geschäften mit barrierefreier Kommunikation in einer App. Außerdem wurde ein eigenes Bewertungssystem für die kommunikative Barrierefreiheit von Geschäften vorgeschlagen. So könnten Betroffene online direkt nachschauen, wo es eine verbesserte kommunikative Zugänglichkeit gibt.







Das dritte Hauptthema war die Funktionalität digitaler Anwendungen und wie diese den Nutzen einer App verbessern kann. Dabei spielt die Personalisierbarkeit von Apps eine große Rolle, da Menschen mit Sprachbehinderung unterschiedliche kommunikative Bedürfnisse haben. Auch die Zugänglichkeit und Konnektivität von Apps wird als relevant hervorgehoben. Dazu zählt zum Beispiel die Kompatibilität mit einer Sprachein- oder genausgabefunktion oder GPS-Erfassung.

Das vierte und letzte Hauptthema waren präferierte technische und visuelle Funktionen digitaler Anwendungen. Für die Präsentationsform geben sowohl die Betroffenen als auch Unternehmen an, dass sie multimodale Präsentation wie Bilder, Symbole, Text und auditive Informationen für sinnvoll halten. Menschen mit Sprachbehinderung wünschen sich dafür ein Rasterdesign in Anlehnung an Kommunikationstafeln oder ein Tastaturdesign. Darüber hinaus wurde die Textvorhersage als sinnvolle technische Eigenschaft vorgeschlagen. Einige Betroffene wünschen sich außerdem einen direkten Support-Service in einer App.

Menschen mit Sprachbehinderung und Mitarbeitende von Unternehmen sehen also gleichermaßen positive Aspekte von Apps als mögliche Ekommunikationserleichterung. Die Unternehmen sehen den Vorteil vor allem darin, dass Betroffene sich über die Angebote des Geschäfts informieren können. Betroffene geben an, die App könne die Menge und Genauigkeit an Information über das Unternehmen über ihre Barrierefreiheit verbessern. Crook und Team argumentieren, dass Unternehmen durch ein besseres Verständnis für die Wichtigkeit von Zugänglichkeit zu Kommunikation nicht nur neue Kundinnen und Kunden gewinnen können. Sie tragen außerdem durch die Umsetzung von kommunikationserleichternden Maßnahmen zu einer inklusiveren Gemeinschaft bei.

Aus der Analyse von Crook und Team geht hervor, dass digitale Anwendungen kommunikative Barrieren reduzieren können. Drdie unterschiedlichen Gruppen verstehen darunter allerdings unterschiedliches. Für Menschen mit Sprachbehinderung bedeutet es Zugang zu mehr nützlichen und genaueren Informationen und die Möglichkeit mit Unternehmen leichter zu kommunizieren. Für Unternehmen bedeutet es mehr Kundenkontakt durch neue Plattformen und die Bereitstellung eines vollständigen und zugänglichen Kundenservices. Mobile Apps für eine bessere Zugänglichkeit zu Kommunikation im Kundenservicebereich müssen daher laut Crook und Team flexibel und auf die Bedürfnisse der Nutzerinnen und Nutzer anpassbar sein. Daraus schlussfolgern sie, dass der Fokus in der Forschung zu kommunikativer Zugänglichkeit auf den Individuen und ihren Bedürfnissen liegen sollte und weniger auf der Technologie selbst. Apps, die individuell anpassbar sind und relevante Inhalte darstellen können, seien für Menschen mit kommunikativen Schwierigkeiten sinnvoller als ein perfektes Design. Diese Erkenntnis ist vor allem wichtig für alle, die derzeit Apps für die Erleichterung der kommunikativen Zugänglichkeit entwickeln. Hier sollten laut Crook und Team von Anfang an Menschen mit komplexen kommunikativen Bedürfnissen und ihre Wünsche in den Entwicklungsprozess mit einbezogen werden.

Aber auch im therapeutischen Alltag kann bei der Empfehlung oder Auswahl von Apps für Patientinnen und Patienten auf die individuelle Anpassbarkeit der Apps und Kompatibilität mit vorhandenen Endgeräten geachtet werden. Es kann zum Beispiel darauf geachtet werden, ob eine App sich mit der Sprachein- und ausgabe des mobilen Endgerätes verknüpfen lässt, ob die Inhalte der App multimedial und nicht nur als Text darstellbar sind oder die Bildgröße anpassbar ist. So können Therapierende die individuelle Auswahl einer passenden App nach den Bedürfnissen ihrer Patientinnen und Patienten unterstützen.







Auf den Punkt gebracht von Julia Brüsch, Studierende der Patholinguistik an der Universität Potsdam.

LingoScience ist eine Gemeinschaftsproduktion von Lingo Lab und dem Bundesverband für akademische Sprachtherapie und Logopädie, dbs. Dieser Text ist auch als Podcast zum Anhören verfügbar auf allen bekannten Podcastkanälen (Spotify, Castbox, Apple, etc.) und auf lingo-lab.de/podcast sowie in der Infothek auf dbs-ev.de. Hier wie dort finden sich auch weitere Studienzusammenfassungen als Podcast und als PDF zum Download.

## Links zu den erwähnten UK-Programmen:

Lightwriter: https://www.abilia.com/intl/our-products/communication/lightwriter-sl50

VantageLite: <a href="https://www.at-udl.net/Vantage-Lite">https://www.at-udl.net/Vantage-Lite</a>

Proloquo2Go: <a href="https://www.assistiveware.com/products/proloquo2go">https://www.assistiveware.com/products/proloquo2go</a>

Say it! Sam: <a href="https://say-it-sam-pc.software.informer.com/">https://say-it-sam-pc.software.informer.com/</a>

TouchChat: <a href="https://saltillo.com/products/print/touchchat-express">https://saltillo.com/products/print/touchchat-express</a>