

»Wir wollten eine einfache Bedienung im Sinne des Universal Design ermöglichen, die allen Nutzer\*innen zugute kommt.«



»We wanted to ensure ease of use in the sense of universal design that all users will benefit from.«



→ Was hat den Ausschlag zur Entwicklung des barrierefreien Interfaces gegeben?

Universal Design ist schon lange ein Thema bei Miele. Wir boten in der Vergangenheit zum Beispiel für einen Teil unserer Geräte Braille-Folien auf Anfrage kostenfrei an. Bei den neuen Waschmaschinen und Trocknern sollte nun ein Touch-Interface zum Einsatz kommen, also haben wir überlegt, wie man Menschen mit Sehbehinderung die eigenständige Nutzung der Maschinen besser ermöglichen kann. Immerhin gibt es alleine in der Bundesrepublik über 660.000 Menschen mit Sehbehinderung.

Wie groß war die Herausforderung, das visuelle Interface auf eine akustische und taktile Ebene zu bringen?

Wir haben gelernt, dass unsere ersten Lösungsideen nur eingeschränkt funktioniert haben. Eine Braille-Folie etwa muss eben auch gelesen, das heißt ertastet werden können. Die meisten Blinden sind aber oft erst im Alter erblindet. Diese Menschen lernen Braille oft gar nicht mehr richtig oder haben durch mangelnde Empfindlichkeit ihrer Fingerkuppen Probleme, die Braille-Punkte zu spüren. Auch eine Sprachein- und -ausgabe umzusetzen, ist gar nicht so leicht.

Zudem wollten wir ja eine einfache Bedienung im Sinne des Universal Design ermöglichen, die allen Nutzer\*innen zugute kommt. Das hat dazu geführt, weiterhin eine preiswerte und einfach anzubringende Folie als Adapter zu verwenden. Wir schalten dann auf eine Softwarevariante um, die das Verhalten der Steuerung ändert: Es gibt hier zusätzliche Gerädetöne und einen Touch-Doppelklick, damit beim Darüberstreichen oder einer einfachen Berührung nicht unbeabsichtigt eine Funktion ausgelöst wird.

In welcher Form haben Sie die Nutzergruppe in die Entwicklung involviert?

Eine Mitarbeiterin unseres Unternehmens, Susanne Wegener-Dreckmann, war Regionalvorsitzende des Deutschen Blindenbundes in Nordrhein-Westfalen. Leider ist sie inzwischen verstorben. Die Zusammenarbeit mit ihr hat uns sehr geholfen, die Bedürfnisse von Blinden und Sehbehinderten zu verstehen, das Thema voranzutreiben und die vorliegende Lösung zu entwickeln. Es ist wie immer: Ohne Menschen, die sich einsetzen, geht es nicht.

Welche Bedeutung hat die barrierefreie Nutzung von Haushaltsgeräten für Miele? Wird es weitere Geräte geben?

Ja, das ist unser Anspruch. Damit ist nicht nur Menschen mit Einschränkungen geholfen, denn der Effekt auf die Qualität einer Bedienung ist wesentlich größer. Eine solche Steuerung wird von fast allen Nutzer\*innen leicht verstanden. Sie findet sich heute in der einen oder anderen Variante bei gut der Hälfte unserer Waschmaschinen wieder und ist sehr beliebt. Übrigens gibt es auch Lösungen für Hörgeschädigte, die wir zusammen mit einem führenden Hersteller innovativer Hörsysteme entwickelt haben. Ich glaube, dass wir so auch einen wesentlichen gesellschaftlichen Beitrag leisten.

Von einer 1899 nahe Gütersloh gegründeten Zentrifugierfabrik mit elf Mitarbeitern hat sich die Miele & Cie. KG bis heute zu einem weltweit agierenden Premiumanbieter für Haushaltsgeräte entwickelt. Die Miele-Gruppe beschäftigt weltweit etwa 20.500 Menschen, davon etwa 11.000 in Deutschland.

[www.miele.de](http://www.miele.de)

→ What was the decisive factor for the development of the barrier-free interface?

Miele has been interested in universal design for a long time. In the past, for instance, Braille overlays were available for some of our appliances free of charge on request. The new washing machines and dryers were to have a touch interface, so we thought about how we can make it easier for the visually impaired to use the appliances independently. After all, there are more than 660,000 people with visual impairments in Germany alone.

How challenging was it to reproduce the visual interface at acoustic and tactile level?

We learned that our first ideas for a solution only worked to a limited extent. Take a Braille overlay, for instance: it still has to be read, i.e. deciphered by touch. But in most cases, blind people are quite old when they lose their sight. They often don't learn Braille properly any more or don't have the necessary sensitivity in their fingertips to feel the Braille dots. And voice input and output isn't all that easy to implement.

We also wanted to ensure ease of use in the sense of universal design that all users will benefit from. That resulted in us continuing to use an inexpensive, easy-to-apply overlay as an adapter. Then we switch to a software version that changes the behaviour of the controls: the appliance makes additional sounds and you have to double-click on the function so that you don't activate anything by mistake simply by running your hand over the controls or touching them.

How did you involve the user group in the appliance's development?

One of our employees, Susanne Wegener-Dreckmann, was regional chairwoman of the German Association for the Blind in North Rhine-Westphalia. Sadly, she's since passed away. Working with her really helped us to understand the needs of the blind and visually impaired, keep pushing forward and develop the present solution. It's the same as always: you don't get anywhere without the efforts of committed people.

How important is the barrier-free usability of household appliances to Miele? Will there be more such appliances?

Yes, that's our goal. It's not just a help for people with limitations: the impact on the quality of an appliance's usability is much bigger than that. Almost all users find controls like this easy to understand. A good half of our washing machines have some form of touch interface nowadays – it's a very popular feature. And by the way: there are solutions for people with impaired hearing too, developed in collaboration with a leading manufacturer of innovative hearing systems. I believe we're making an important contribution to society in that way too.

Founded near Gütersloh as a centrifuge factory with 11 employees in 1899, Miele & Cie. KG has evolved into a globally active supplier of premium household appliances. The Miele Group employs approx. 20,500 people all over the world, around 11,000 of them in Germany.

[www.miele.de](http://www.miele.de)