



Tablet & Smartphone: Seniorinnen und Senioren in der mobilen digitalen Welt

Forschungsbericht zum Projekt „mobi.senior.A“ (www.mobiseniora.at)

Gefördert wird das Projekt von der FFG (Österreichische Forschungsförderungsgesellschaft) mit Mitteln des BMVIT (Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie) im Förderschwerpunkt „Talente“ FEMtech Forschungsprojekte – Gendergerechte Innovation, 2. Ausschreibung mit der Projektnummer 839989.

Wien, 08. Mai 2015



**Österreichisches
Institut
für angewandte
Telekommunikation
(ÖIAT)**

Margaretenstraße 70/2/10
1050 Wien

office@oiat.at
www.oiat.at

**Büro für nachhaltige
Kompetenz
B-NK GmbH**

Schönbrunner Straße 59-
61/26
1050 Wien

office@b-nk.at
www.b-nk.at

**ZIMD – Zentrum für
Interaktion, Medien
und soziale Diversität**

Währinger Straße 81
1180 Wien

zimd@zimd.at
www.zimd.at

Zusammenfassung

Seniorinnen und Senioren haben aktuell die höchste Zuwachsrates bei der Nutzung des Internets und verfügen hinsichtlich der Verwendung von mobilen Endgeräten, wie Smartphones oder Tablet-PCs, über große Wachstumspotenziale. Der Zugang zum Internet und dessen kompetente Nutzung stellt heute einen wichtigen Aspekt gesellschaftlicher Teilhabe („Social Inclusion“) dar. Vor diesem Hintergrund wurde im Projekt mobi.senior.A untersucht, welche spezifischen Anforderungen ältere Menschen bei der Verwendung mobiler Geräte für die Internetnutzung haben. Um diese Frage zu beantworten, wurde neben einer umfassenden Literaturrecherche ein empirischer Methodenmix aus Einzel- und Paarinterviews, Fokusgruppen-Diskussionen, Usability-Tests und Cultural Probes eingesetzt.

Die Studienergebnisse zeigen, dass sich Seniorinnen und Senioren bei der Nutzung mobiler Geräte mit einer Vielzahl an Herausforderungen konfrontiert sehen. Ihre Bedürfnisse und Anforderungen werden jedoch bei der Entwicklung von Smartphones, Tablets und Apps derzeit noch kaum berücksichtigt.

Trotz vieler Gemeinsamkeiten sind Seniorinnen und Senioren eine ausgesprochen heterogene Zielgruppe, was vor allem in der individuellen Technik- bzw. Bildungserfahrung begründet liegt.

Für die Anschaffung eines Smartphones bzw. Tablets ist bei älteren Menschen neben der Eigenmotivation oft auch der Anstoß aus dem sozialen Umfeld ausschlaggebend (z. B. man bekommt ein Gerät geschenkt).

Die Erstinbetriebnahme des Smartphones bzw. Tablets erweist sich meist als große Hürde, insbesondere dann, wenn keine bzw. kaum technische Vorkenntnisse vorhanden sind. Seniorinnen und Senioren wünschen sich oft die Hilfestellung durch andere Personen sowie kompakte, leicht verständliche Gebrauchsanleitungen, die zusammen mit dem Gerät bereitgestellt werden. Darüber hinaus besteht auch ein großer Wunsch nach alltagsnahen, niederschweligen Schulungsangeboten.

Zu den größten Nutzungsbarrieren zählt eine wenig intuitive Gestaltung von Soft- und Hardware (z. B. mangelnde Erwartungskonformität und Inkonsistenzen). Schwierigkeiten bestehen häufig auch im Zusammenhang mit Texteingaben und der Gestensteuerung. Ein großes Problem stellt darüber hinaus die Verwendung von unverständlichen (englischsprachigen) Fachbegriffen dar. Vielen SeniorInnen fehlt auch das grundlegende Verständnis für die Funktionsweise von digitalen Medien („Conceptual Models“). Diese Usability-Probleme führen bei älteren NutzerInnen zu größeren Hürden und Unsicherheiten als bei jüngeren Altersgruppen – mitunter bis hin zum Nutzungsverzicht.

Hinsichtlich des Zugangs zum Internet (z. B. dem Besitz eines Computers bzw. von mobilen Geräten) zeigen sich große Unterschiede zwischen älteren Frauen und Männern. Im Hinblick auf die konkreten Nutzungsbereiche bzw. auftretenden

Bedienungshürden lassen sich jedoch kaum Unterschiede hinsichtlich des Geschlechts feststellen.

Seniorinnen und Senioren erwarten von Apps, dass diese im Alltag einen konkreten Nutzen bringen. Nach dem Telefonieren sind Kommunikationsanwendungen (z. B. SMS, Skype oder WhatsApp) die beliebteste Funktion von Smartphones, gefolgt von Fotografieren und Apps, die den Alltag erleichtern.

Weitere Ergebnisse der vorliegenden Studie beinhalten konkrete Empfehlungen für die didaktische Gestaltung von Bildungsangeboten, Vorschläge für die zielgruppengerechte Verkaufsberatung und Support sowie Hinweise für die Entwicklung von mobilen Endgeräten und Apps.

Auf Basis dieser Ergebnisse werden Praxisleitfäden bzw. Guidelines entwickelt, die ab 2016 auf www.mobiseniora.at kostenlos verfügbar sind.

Abstract

At present senior citizens have the largest growth rate regarding the use of internet and show a large growth potential in mobile devices as smartphones or tablets.

Today, internet access and its competent utilization represent an important aspect in social participation („Social Inclusion“).

Therefore, mobi.senior.A investigated into elderly users' specific requirements for mobile devices used for internet access. Investigations included literature research as well as an empiric mix of methods, consisting of interviews of single persons as well as pairs, discussions among focus groups, usability tests and cultural probes.

Results show that senior citizens are confronted with a multitude of challenges when using mobile devices. At present, their needs and requirements are not yet met with in the development of smartphones, tablets and apps.

Although there is a certain level of commonality, senior citizens present a markedly heterogeneous target group, which is primarily due to individual technical experience and education.

Besides self-motivation senior citizens often acquire smartphones or tablets when activated by their social environment (e.g. device is a present).

Initial setup and operation mostly constitute a major obstacle, especially if there is no or only little technical knowledge. In this case senior citizens often wish for support by others as well as comprehensible instruction manuals, enclosed with the device. They also would like low-threshold training courses focusing on everyday use.

In some cases, software and hardware cannot be intuitively used, which is a main barrier (e.g. they do not meet users' expectations or display inconsistencies). In addition, elderly users often experience difficulties associated with text input or gesture based interaction. The use of incomprehensible (English) technical terms also constitutes a major problem. Furthermore, many elderly citizens do not have the basic comprehension of the functioning of digital media (“Conceptual Model”). These usability problems lead to higher barriers and uncertainties than with younger people – possibly even to the abandonment of the device.

Regarding internet access (e.g. possession of personal computers resp. mobile devices) there are great differences between elder female and male users, which, however, cannot be defined as far as areas of practical use resp. handling barriers are concerned.

Senior citizens expect that apps offer practical usefulness in everyday life. After phone calls, communications applications (e.g. text messages, Skype or WhatsApp) are the most popular function of smartphones, followed by taking pictures and mobile applications that facilitate everyday life.

Further results of this study include practical recommendations for the didactic structure of courses for senior citizens, target group-focused sales advice and support as well as the development of mobile devices and applications.

Based upon these results guidelines have been developed which are available free on www.mobiseniora.at starting with 2016.