



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

Ergebnisse

des Forschungsberichts 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

Ergebnisse des Forschungsberichts zum Projekt mobi.senior.A

Der gesamte Forschungsbericht kann hier kostenlos heruntergeladen werden:
forschungsbericht.mobiseniora.at/forschungsbericht.pdf

Inhaltsverzeichnis

1	Heterogenität der Zielgruppe	3
2	Altersbedingte Einschränkungen/Beeinträchtigungen	3
3	Technikverständnis	4
4	Conceptual Models („Mentale Modelle“)	5
5	Bedienungshürden	5
6	Anschaffungsmotive.....	6
7	Inbetriebnahme der Geräte & Erstnutzungsphase.....	7
8	Gebrauchsanleitungen	9
9	Funktionalitäten von mobilen Geräten	10
10	Datenschutz	10
11	Genderaspekte	11

1 Heterogenität der Zielgruppe

In der Literatur werden ältere Zielgruppen mit **vielfältigen Begriffen** bezeichnet – darunter z. B. „Best Ager“, „Silver Generation“ oder „Silver Surfer“. Im Rahmen dieser Studie werden Seniorinnen und Senioren in erster Linie über das kalendarische Alter (mindestens 60 Jahre) definiert. Zudem gehen die untersuchten Personen keiner Erwerbstätigkeit mehr nach und sind psychisch und physisch in der Lage, ein mobiles Endgerät – Smartphone oder Tablet – zu bedienen, wobei leichte Einschränkungen in der physischen Mobilität kein Ausschlussgrund sind. Jüngere, nicht mehr erwerbstätige Personen sind nicht Teil der Studie.

Trotz dieser klaren Abgrenzung ist die untersuchte Gruppe als **sehr heterogen** bezüglich des (Konsum-)Verhaltens, der Einstellungen, Erfahrungen, Interessen und Bedürfnisse zu charakterisieren. Auch die **Aufgeschlossenheit** gegenüber neuen Technologien und dem Internet bzw. dem Erlernen neuer Kompetenzen und Fähigkeiten ist von Person zu Person verschieden.

Der **Prozess des Alterns** ist sehr individuell – nur aufgrund des kalendarischen Alters kann nicht auf das Verhalten und die Einstellung zu digitalen Medien und Endgeräten geschlossen werden. Diese in der Literatur beschriebene Heterogenität wird auch durch die vorliegenden Studienergebnisse bestätigt.

2 Altersbedingte Einschränkungen/Beeinträchtigungen

Der **biologische Alterungsprozess** zeigt sich auf unterschiedliche Art und Weise. Bei manchen Menschen treten körperliche Veränderungen und Einschränkungen schon sehr früh auf, bei anderen wirken sich die Einschränkungen auch im hohen kalendarischen Alter nur in geringem Ausmaß aus. Durch den Fortschritt der Medizin ist es vielen Menschen mittlerweile möglich, auch im biologisch hohen Alter noch ein aktives und gesundes Leben zu führen, wenn auch das Auftreten von biologischen Beeinträchtigungen mit zunehmendem Alter natürlich immer wahrscheinlicher wird.

Physiologische Altersbeschwerden werden oft erst ab dem 60. Lebensjahr bewusst als Beeinträchtigung wahrgenommen. Bei der Benutzung von Smartphones führen vor allem (auch schon geringfügige) **Beeinträchtigungen der Hände** zu einer erschwerten Bedienung. Besonders wichtig für die Nutzung mobiler Endgeräte sind außerdem die Sinnesorgane.

Das **Sehvermögen** verschlechtert sich bei den meisten Menschen bereits ab dem 40. Lebensjahr. Es kommt zu einer geringeren Farb- und Kontrastwahrnehmung, schlechteren räumlichen Wahrnehmung sowie zu Problemen bei der Lesbarkeit von Texten in kleiner Schrift. Insbesondere Smartphones sind aufgrund der kleinen Displays für Seniorinnen und Senioren daher oft verhältnismäßig schwer zu bedienen.

Auch **kognitive Veränderungen** können im Alter Wahrnehmung und Informationsaufnahme beeinträchtigen. Insbesondere das Kurzzeitgedächtnis ist nicht mehr so leistungsstark wie bei jüngeren Menschen, weshalb viele Seniorinnen und Senioren über Vergesslichkeit klagen. Beim Lernen können Seniorinnen und Senioren durch die Verknüpfung mit bereits vorhandenen Erfahrungen aus dem Langzeitgedächtnis unterstützt werden.

Die Leistungsfähigkeit des **Gehörsinns** nimmt mit fortschreitendem Alter ebenfalls ab. Vor allem in komplexen Kommunikationssituationen kann es sehr schnell zu einer Reizüberflutung und Überforderung der betroffenen Personen kommen. Dies ist beispielsweise bei Beratungs- und Verkaufsgesprächen zu beachten.

3 Technikverständnis

Jede Techniknutzung – somit auch die Nutzung von Smartphones und Tablets – ist im (biografischen) Lebenszusammenhang verortet. Die **Definition von „Technik“** durch die Zielgruppe der Seniorinnen und Senioren ist ähnlich heterogen angelegt wie die Zielgruppe selbst. Diese Definitionsvielfalt weist auf den Facettenreichtum der Lebenswelten in Bezug auf Technik hin. Die vorliegende Studie gibt zudem Einblicke, wie digitale Medien von Seniorinnen und Senioren in das breite Feld der Technik eingeordnet werden. Die Bedienung eines technischen Gerätes wird nicht von vornherein als technischer Vorgang wahrgenommen. Die Art und Dauer der Auseinandersetzung mit einem technischen Gerät ist je nach Komplexität der Bedienung unterschiedlich.

Die Sicht auf bzw. der Umgang mit Technik wird zudem von **genderrelevanten Aspekten** geprägt. Beispielsweise spielt die Sozialisation, die mit der Dimension Gender verknüpft ist, eine Rolle. In weiterer Folge hat auch der **individuelle Bildungsweg**, wiederum durch Gender geprägt, einen Einfluss auf das Technikverständnis und den Umgang mit Technik. So wird der **Zugang zu Technik** bzw. einer mit Technik verknüpften Ausbildung Burschen in vielerlei Hinsicht erleichtert, während er Mädchen erschwert scheint. Dieses Muster zieht sich auch in der Berufswelt fort, in der immer noch weibliche und männliche Domänen bestehen. Der Bereich der Technik ist – in der Berufswelt, aber auch in der Gesellschaft – männlich konnotiert und durch männliche Maßstäbe definiert. **Technikkompetenz** wird als männliche Eigenschaft gesehen. Schließlich lässt sich dieses Muster auch in der nachberuflichen Lebensphase erkennen, indem als technisch angesehene Tätigkeiten und Kompetenzen eher Männern zugeschrieben werden, während Frauen diesbezügliche Kompetenzen abgesprochen werden und von ihnen durchgeführte Tätigkeiten als nichttechnisch interpretiert werden.

Aus diesen Gründen ergeben sich **genderspezifische Unterschiede** im Nutzungsverhalten bei verschiedenen technischen Geräten, wobei diese je nach Gerät unterschiedlich ausgeprägt auftreten. Die (fehlende) Erfahrung mit Technik im

Beruf beeinflusst mitunter die generelle Beziehung zu technischen Geräten und digitalen Medien.

4 Conceptual Models („Mentale Modelle“)

Hürden bei der Bedienung eines Smartphones, Tablets und Laptops bzw. Stand-PC sind vielseitig. Eine wesentliche Bedienungshürde ist das fehlende tiefere Verständnis für die **grundlegenden Konzepte** („Conceptual Models“ bzw. „Mentale Modelle“), die hinter digitalen Medien und deren Anwendungen und Funktionen liegen. So ist manchen Personen z. B. nicht klar, wo und wie heruntergeladene Inhalte am Gerät gespeichert werden. Andere wiederum meinen, eine Anwendung sei nicht mehr am Gerät installiert, wenn die dementsprechende Verknüpfung am Desktop gelöscht wurde. Die Komplexität digitaler Endgeräte im Gegensatz zu anderen technischen Geräten überfordert Seniorinnen und Senioren häufig. Manche Personen versuchen, ihr Wissen bezüglich der grundlegenden Konzepte z. B. mit der „Trial-and-Error“-Methode zu erweitern und auf diese Weise bestehende Hürden zu bewältigen. Andere orientieren sich an „erprobten Vorgehensweisen“, die sie z. B. von anderen Personen übernommen haben.

5 Bedienungshürden

Viele Seniorinnen und Senioren scheitern beim Smartphone bereits an **grundlegenden Funktionen**, wie z. B. ein eingehendes Gespräch anzunehmen. Die Funktionsweise des Abhebens etwa widerspricht den Erwartungen, ist also **nicht erwartungskonform**. Auch das Senden und Empfangen von SMS, das die meisten Seniorinnen und Senioren von klassischen Mobiltelefonen mit Tasten kennen, funktioniert bei Smartphones anders und wird als Hürde wahrgenommen. Oft werden eingehende Anrufe auch nicht bemerkt, da das Smartphone durch versehentliches Betätigen des Lautstärke-Reglers lautlos gestellt wurde.

Viele Seniorinnen und Senioren haben Schwierigkeiten mit der Bedienung des **Touchscreens**: Probleme bestehen etwa bei der Eingabe bzw. dem Tippen oder beim Anklicken von Links. Entweder werden Funktionen unabsichtlich aktiviert; es ist unklar, dass „gewischt“ werden muss oder das Tippen bzw. Wischen „funktioniert“ nicht. Letzteres liegt häufig daran, dass zu leicht oder zu fest gedrückt bzw. in die falsche Richtung gewischt wird. Hier sollten die Betriebssysteme mehr Flexibilität zulassen und fehlertoleranter sein.

Eine ebenfalls zu Beginn häufig auftretende Hürde ist die rasche Aktivierung des **Bildschirmschoners**, die von älteren NutzerInnen oft mit Unverständnis und Ratlosigkeit aufgenommen wird – einer der Fälle, in denen es oft am grundlegenden Verständnis mangelt. Die Einstellung, mit der diese Zeit verlängert werden könnte, wird von den Seniorinnen und Senioren meist nicht gefunden. Auch das Hin- und

Herschalten zwischen **verschiedenen Screens** (Bildschirmansichten) kann in der Erstnutzungsphase verwirrend sein.

Für **grundlegende Einstellungen** des Smartphones, wie die Aktivierung oder Deaktivierung von WLAN, mobilen Daten, GPS oder mobilem Hotspot, gilt Ähnliches: Zum einen mangelt es vielen Seniorinnen und Senioren an Fachwissen, zum anderen werden die Einstellungen nicht gefunden, bzw. ist den Seniorinnen und Senioren gar nicht bekannt, was eingestellt werden könnte.

Ein Problem, von dem sehr viele Seniorinnen und Senioren nicht nur im Zusammenhang mit Smartphones und Tablets berichten, ist der Gebrauch von Fachbegriffen. **Fachbegriffe** und (vor allem englische) **Fremdwörter** sollten stets in verständlicher Sprache bzw. bildhaft erklärt werden, um Seniorinnen und Senioren die Technologienutzung zu erleichtern. Für Verwirrung sorgen außerdem Design-Objekte wie **Modale Dialoge** (Dialogfenster, bei denen die eigentliche Anwendung deaktiviert wird, bis eine Eingabe erfolgt ist) oder **Checkboxen**. Bei der Benutzung von Apps kann auch das Anzeigen von **Werbung** für ungeübte Userinnen und User zu Frust führen. Oft ist bei Anzeigenschaltungen nicht klar erkennbar, dass es sich um Werbung handelt.

Das Design sollte möglichst **klar strukturiert** und **einfach** gehalten werden. **Konsistenz** ist hierbei ein wichtiger Punkt. Einige Seniorinnen und Senioren berichten, dass sie die unterschiedliche Funktionsweise von verschiedenen Apps und Geräten als störend empfinden. So stellt etwa für ältere Nutzerinnen und Nutzer eine Hürde dar, dass es für die **Gestensteuerung** keine allgemeingültigen Richtlinien gibt und diese bei verschiedenen Geräten oft unterschiedlich ist.

Seniorinnen und Senioren empfinden die **Navigation** durch beschriftete Buttons als hilfreich, da sie **Icons** nur teilweise verstehen (z. B. ein „Menü“-Button statt eines Icons mit drei Strichen). Die **Bezeichnungen** sollten dabei erwartungskonform und in einer leicht verständlichen Sprache sein. **Buttons** sollten umrandet oder hervorgehoben werden, da sie sonst nur schwer erkennbar sind. Die Darstellung von **Icons** sollte gut überlegt sein, da nicht alle Icons von ungeübten Userinnen und Usern wirklich verstanden werden.

6 Anschaffungsmotive

Die vorliegende Studie zeigt, dass die Interviewpersonen in Bezug auf die Gründe der Anschaffung von Smartphones und Tablets in **zwei Gruppen** unterteilt werden können: Zum einen gibt es jene Seniorinnen und Senioren, die selbst entschieden haben, sich ein mobiles Gerät anzuschaffen („**Eigenmotivation**“). Auf der anderen Seite stehen jene Personen, die, ohne aktiv danach zu suchen, zu einem Smartphone bzw. Tablet gekommen sind („**Motivation von außen**“).

Werden die Geräte **aus eigenem Antrieb** heraus angeschafft (erste Gruppe), kann bei diesen Personen auch eine **höhere Motivation** festgestellt werden, sich mit der

dahinterliegenden Technologie auseinanderzusetzen. Diese Seniorinnen und Senioren zeigen im Allgemeinen eine **höhere Lernbereitschaft und Problemlösungskompetenz**. Personen der zweiten Gruppe hingegen weisen eine geringere Motivation auf, mit dem Smartphone oder Tablet zu experimentieren bzw. den vollen Funktionsumfang auszunutzen.

Hinter dem Bedürfnis nach einem Smartphone oder Tablet steht meist der Wunsch, eine **bestimmte Funktion** des Gerätes zu nutzen, z. B. die Navigationsfunktion oder die Kamera. Bei Tablets steht vor allem die Möglichkeit, rasch Informationen im Internet abrufen zu können (z. B. Online-Zeitungen), im Vordergrund. Ganz generell wird die nicht ortsgebundene Nutzung des Internets und besonders auch das Abrufen von E-Mails als großer Vorteil gesehen. Vielen Seniorinnen und Senioren ist es auch wichtig, durch den Gebrauch des mobilen Gerätes nicht den **Anschluss an neue technologische Entwicklungen** zu verlieren und „mitreden“ zu können. Ein häufiges Motiv ist beispielsweise, mit jüngeren Generationen (z. B. den Enkelkindern) über digitale Kommunikationskanäle in Kontakt treten zu können.

Einen konkreten Anreiz zum Kauf schaffen in vielen Fällen **Werbung** und **günstige Angebote** im Handel. Eine wichtige Rolle spielen in diesem Zusammenhang **Empfehlungen** aus dem persönlichen Umfeld („Mund-zu-Mund-Propaganda“).

Der andere Teil der Seniorinnen und Senioren, der sich nicht aus Eigenmotivation zu einem Smartphone oder Tablet entschließt, kommt meist auf **Druck des sozialen Umfelds** dazu. Entweder drängen Verwandte bzw. FreundInnen auf die Anschaffung, oder die Befragten werden von diesen „übereumpelt“ und bekommen das Gerät geschenkt.

Interviewpersonen, die nicht von sich aus am Kauf eines Smartphones oder Tablets interessiert waren, nannten aber auch andere Anschaffungsmotive, z. B. den Ersatz des alten, kaputtgegangenen klassischen Mobiltelefons mit Tasten.

7 Inbetriebnahme der Geräte & Erstnutzungsphase

Nach erfolgter Anschaffung des ersten Smartphones oder Tablets sehen sich Seniorinnen und Senioren mit der Inbetriebnahme des Gerätes konfrontiert. In der vorliegenden Studie konnten **drei unterschiedliche Herangehensweisen** festgestellt werden (Auflistung nach Häufigkeit):

1. Gebrauchsanleitung lesen;
2. das Gerät von jemand anderem einrichten lassen bzw. die Nutzung von jemand anderem lernen;
3. selbst ausprobieren („Learning by Doing“ bzw. „Trial-and-Error“-Methode).

Viele Seniorinnen und Senioren haben bei der anfänglichen Nutzung von Smartphones und Tablets **Angst, etwas „kaputt zu machen“** oder aus

Unwissenheit **zusätzliche Kosten** zu verursachen. Aus diesem Grund sind viele ältere NutzerInnen zunächst vorsichtig im Umgang mit den Geräten.

Viele Seniorinnen und Senioren zeigen sich bei der Nutzung prinzipiell experimentierfreudig und kreativ. Wird ein Smartphone oder Tablet jedoch zum ersten Mal in Betrieb genommen, müssen sich unerfahrene NutzerInnen zunächst eingehend mit den **Grundfunktionen** auseinandersetzen.

Der Großteil der älteren Nutzerinnen und Nutzer möchte **vor der Erstinbetriebnahme** eine **Gebrauchsanleitung** lesen. Auch **wenn nach Ende der Erstnutzungsphase** im laufenden Betrieb Probleme auftreten, würden die meisten gerne zu einer Gebrauchsanleitung greifen.

Besonders bei Nicht- oder WenignutzerInnen treten durch die **Hilfestellung anderer** (z. B. Verwandte, Bekannte, Kurse, externe BeraterInnen etc.) rasche Lerneffekte auf.

Für die meisten Seniorinnen und Senioren stellt die **erstmalige Inbetriebnahme** eines neuen Smartphones bzw. Tablets eine große Hürde dar und wird als langwierige, aufwändige Prozedur empfunden. Vor allem bei unerfahrenen NutzerInnen treten folgende **Probleme** auf:

- Bei der Inbetriebnahme müssen viele **Einstellungen** vorgenommen werden, deren **Nutzen bzw. Folgen unklar** sind. Dabei werden viele unverständliche Fachbegriffe verwendet (z. B. „Google ID“, „iCloud“, APN-Einstellungen etc.).
- Aus Unwissenheit bzw. Überforderung werden oft **offene Datenschutzeinstellungen** gewählt (z. B. Senden der Standortdaten, Erteilung vieler Zugriffsrechte für Apps etc.).
- Das **Bedienen des Touchscreens** ist sehr gewöhnungsbedürftig und muss erst geübt werden.
- Die **großen Funktionsumfänge** von Smartphones und Tablets wirken vor allem in der Anfangsphase überfordernd. Viele ErstnutzerInnen finden sich in den Menüs und Einstellungen nicht zurecht. **Mangelnde Konsistenz** stellt in diesem Zusammenhang eine besonders große Hürde dar (z. B. funktioniert das Zurückgehen um einen Schritt manchmal über einen Button in der App, manchmal über den Zurück-Button am Gerät).
- Oft fehlt das **Verständnis für grundlegende Nutzungskonzepte** und Bedienungsabläufe. Im Zuge der Inbetriebnahme trifft das beispielsweise auf das Einlegen der SIM-Karte zu – vielen ErstnutzerInnen sind hier die Abläufe und Zusammenhänge nicht bewusst. Darüber hinaus werden gängige **Icons** meist nicht verstanden (z. B. „Hamburger-Menü“: Aufruf des Menüs über Symbol mit drei horizontalen, untereinanderliegenden Strichen).
- Unerfahrenen Nutzerinnen und Nutzern ist das Konzept von **App-Shops** zunächst nicht geläufig. App-Shops werden von vielen älteren NutzerInnen als

unübersichtlich erlebt oder aufgrund ihrer missverständlichen Bezeichnung (z. B. „Play Store“ bei Android) gar nicht gefunden.

Um die Inbetriebnahme für unerfahrene Nutzerinnen und Nutzer zu vereinfachen, sollten nur **Einstellungen** verlangt werden, die für die Nutzung **wirklich notwendig** sind. Die Sprache sollte in diesen Abfragen und Erläuterungen **leicht verständlich** sein und **Fachausdrücke** bzw. englischsprachige Begriffe sollten weitestgehend vermieden bzw. diese nach Möglichkeit erklärt werden. **App-Shops** sollten übersichtlich gestaltet und erwartungskonform benannt werden. Besonders in der Erstnutzungsphase gilt es, Frustrationen zu vermeiden: Stoßen ältere Menschen auf Nutzungshürden, sind sie **schneller entmutigt als jüngere** und geben sich meist selbst die Schuld am Scheitern.

8 Gebrauchsanleitungen

Gebrauchsanleitungen sind für viele ältere Menschen fest mit dem Erwerb eines technischen Gerätes verbunden. In der vorliegenden Studie konnte dies auch in Zusammenhang mit Wasserkochern, TV-Geräten und Waschmaschinen festgestellt werden. Grundsätzlich kristallisierten sich in der Forschung **zwei Gruppen von Seniorinnen und Senioren** heraus: Zum einen gibt es jene, die prinzipiell vor Inbetriebnahme eines Gerätes die **Gebrauchsanleitung genau durchlesen**, um die grundlegende Funktionsweise zu verstehen und den vollen Funktionsumfang nutzen zu können. Für die andere Gruppe ist eine **kurze Zusammenfassung** der wichtigsten Punkte **ausreichend** bzw. werden diese anlassbezogen im Stichwortverzeichnis nachgeschlagen.

Manche ältere Personen wünschen sich Smartphones und Tablets, die bei der Erstnutzung so selbsterklärend und einfach zu bedienen sind wie z. B. ein Wasserkocher. Bei Smartphones und Tablets ist dies aber aufgrund des hohen Funktionsumfangs und der Komplexität der Technologie in der Praxis kaum möglich. Aus diesem Grund ist es besonders wichtig, bei Gebrauchsanleitungen zu mobilen Endgeräten einen **Kompromiss** zwischen **anschaulichen Erklärungen** und der **gebotenen Kürze** zu finden. Ob eine Gebrauchsanleitung tatsächlich von den NutzerInnen gelesen wird, hängt vom Umfang und von der Qualität ab.

Generell sollte die Gebrauchsanleitung nicht nur die **grundlegenden Funktionen** des Smartphones bzw. Tablets beinhalten, sondern besonders ausführlich die **Inbetriebnahme** sowie die **wichtigsten Hardware-Funktionen** (z. B. die Beschreibung der Tasten und Schalter) erklären. Darüber hinaus sollten den Testpersonen zufolge auch **Vorgänge, die nicht selbsterklärend** sind, Schritt für Schritt angeleitet werden, z. B. der Download von Apps, das Einrichten von E-Mail-Konten, der Aufruf von Websites etc.

Seniorinnen und Senioren bemängeln häufig, dass im Lieferumfang von Smartphones und Tablets keine **gedruckte Gebrauchsanleitung** enthalten ist. Dass

in den meisten Fällen eine digitale Gebrauchsanleitung vorliegt (z. B. als PDF-Download von einer Website), ist für die meisten älteren NutzerInnen nicht ausreichend. Manche der befragten Seniorinnen und Senioren wünschen sich bei Smartphones und Tablets hingegen eine **interaktive Gebrauchsanleitung**, die in das Gerät bzw. eine App integriert ist und z. B. eine Notizfunktion beinhaltet.

9 Funktionalitäten von mobilen Geräten

Obwohl Seniorinnen und Senioren eine sehr heterogene Gruppe mit unterschiedlichen Interessen und Bedürfnissen sind, lassen sich einige Nutzungstendenzen bzw. **Anwendungspräferenzen** beschreiben. Das Internet (PC und Smartphone bzw. Tablet) wird von den Seniorinnen und Senioren vor allem zur **Informationssuche** verwendet. In den meisten Fällen stehen dabei die Suche nach **gesundheitsbezogenen Informationen**, das Lesen von **Online-Zeitungen** und die Suche nach **Reiseinformationen** im Mittelpunkt. Online-Banking und soziale Netzwerke werden von Seniorinnen und Senioren im Vergleich zu jüngeren UserInnen noch sehr wenig genutzt.

Bei der Nutzung des Smartphones sind (neben dem Telefonieren) das **Fotografieren** und damit zusammenhängende Aktivitäten, wie z. B. die Übertragung von Fotos auf den Computer, die beliebteste Funktion; es folgen Wetter-Apps, SMS, Kalender-Apps, Wecker, E-Mail und Navigation. **Kommunikation** bleibt für die meisten älteren Nutzerinnen und Nutzer jedoch die **wesentlichste Funktion** von Smartphones. Dafür werden neben dem klassischen Telefonieren auch Dienste wie z. B. Skype, SMS oder WhatsApp verwendet. Für unterwegs werden vor allem **Navigations-Apps** wie Google Earth, Qando, ÖBB etc. als sehr hilfreich angesehen und häufig genutzt. Tablets werden häufiger zum **Recherchieren** oder zum **Lesen von Nachrichten** benutzt. Sie werden als praktischer **mobiler Ersatz des PC** gesehen.

Themenbereiche, die **Potenzial im Hinblick auf die App-Entwicklung** versprechen, sind unter anderen die Unterstützung bei Alltagstätigkeiten, Besorgungen und Wegen; Medizin und Gesundheit; Kommunikation; ethisch-soziales Engagement, seelische Ausgeglichenheit, Ärgernisse im Alltag und Gartenarbeit. Durch die Entwicklung entsprechender Anwendungen, die diese Themenbereiche behandeln bzw. eine Hilfestellung dazu bieten, könnten möglicherweise ältere NichtnutzerInnen für die Nutzung von Smartphones bzw. Tablets begeistert werden.

10 Datenschutz

Viele Seniorinnen und Senioren zeigen hinsichtlich des Themas Datenschutz bei der Smartphone-, Tablet- und Internetnutzung ein **erhöhtes Problembewusstsein und Sicherheitsbedürfnis**. Diese Sorge um die Datensicherheit kann im Extremfall bis hin zum Nutzungsverzicht führen. Ältere NutzerInnen versuchen, entsprechend

vorsichtig und sorgsam mit persönlichen Daten im Internet umzugehen. In der Praxis fehlen oft das **Wissen über konkrete Gefahren** und **das Know-how über Schutzmöglichkeiten**, um die eigenen Daten im Internet effektiv schützen zu können. Besonders kritisch sehen Seniorinnen und Senioren vor allem Dienste wie Online-Banking, soziale Netzwerke, Apps, Cloud-Speicherdienste und Online-Shopping.

Je nach Art der Daten werden diese von Senioren und Seniorinnen als **unterschiedlich schützenswert** eingestuft. Finanzbezogene Daten, wie z. B. Bankdaten, Kennwörter oder Kontostände, werden in der Regel als **besonders sensibel und schützenswert** erachtet. Bei der **Weitergabe von persönlichen Daten**, wie z. B. der E-Mail-Adresse, Wohnadresse oder Telefonnummer, um bestimmte Dienste nutzen zu können oder Vorteile daraus zu ziehen, wird unterschiedlich verfahren. Während die einen zum Schutz ihrer Daten bewusst auf Dienste verzichten, finden es andere durchaus akzeptabel, persönliche Daten preiszugeben, um daraus einen bestimmten Nutzen, wie etwa den Erhalt eines Newsletters oder die Einrichtung eines kostenlosen E-Mail-Kontos, zu ziehen.

Hinsichtlich des **Schutzes der eigenen Daten** im Internet beschreiben sich einige der befragten Personen als **machtlos**. Die Weitergabe von persönlichen Daten als Grundvoraussetzung, um bestimmte Dienste überhaupt nutzen zu können, die Weitergabe standortgebundener Daten, sprich überall verortbar zu sein, oder der unbeschränkte Zugriff auf Adressbücher und andere persönliche Daten tragen zur Verunsicherung der Seniorinnen und Senioren bei und verstärken deren **Gefühl des Kontrollverlustes und der Machtlosigkeit**.

Im Rahmen der durchgeführten Interviews beschrieben sich die befragten Seniorinnen und Senioren als **eher vorsichtig**, was die Angabe persönlicher Daten, wie z. B. der Adresse oder Telefonnummer in **sozialen Netzwerken**, wie etwa Facebook oder WhatsApp, betrifft. Die Bandbreite der angegebenen Daten reicht von einigen wenigen Angaben, die für die Anmeldung zwingend nötig sind (z. B. die E-Mail-Adresse), bis hin zur zusätzlichen Angabe einiger persönlicher Daten (z. B. das Geburtsdatum). Auch beim Teilen von Inhalten wie Postings und Kommentaren wird laut den UntersuchungsteilnehmerInnen auf Bedachtsamkeit Wert gelegt. Werden Inhalte geteilt, wird darauf geachtet, wer diese mitlesen kann. Tendenziell kann den befragten Seniorinnen und Senioren eine selbstreflektierte Nutzung zugeschrieben werden.

11 Genderaspekte

Allgemein bestehen in Bezug auf Techniknutzung durch Seniorinnen und Senioren nicht nur alters-, sondern auch **geschlechtsspezifische Unterschiede**. Insbesondere älteren Frauen fehlen hier oftmals entsprechende Erfahrungen aus dem vorangegangenen Berufsleben; häufig schreiben sie ihre erlernte Rolle als „technikfernes Wesen“ fort – und sind damit den **doppelten Ausschlusseffekten**

von „Doing Gender“ und „Doing Aging“ ausgesetzt. Die genderspezifischen Nutzungsunterschiede sind bei manchen technischen Geräten groß. In einigen Haushalten wird etwa die Waschmaschine, ein Gerät, das im traditionellen Rollenbild in den weiblichen Aufgabenbereich fällt, ausschließlich oder größtenteils von Frauen benutzt. Diese Einschränkung der Bedienung auf ein Geschlecht ist weit größer ausgeprägt, als dies bei Smartphone und Tablet der Fall ist. Dies entspricht auch dem Befund, dass bei der Nutzung eines PC oder Laptops weniger geschlechterspezifische Dominanzbereiche auftreten. Trotzdem lässt sich feststellen, dass in der Altersgruppe über 55 Jahren deutlich **weniger Frauen einen Computer bzw. das Internet nutzen** als gleichaltrige Männer. Auch ist der Anteil der **NichtnutzerInnen („Offliner“)** bei Seniorinnen höher als bei Senioren. Am deutlichsten zeigt sich dieser **„Gender Gap“** derzeit im Hinblick auf die **mobile Internetnutzung** mit Smartphone oder Tablet – auch wenn Frauen hier in einzelnen Bereichen bereits aufholen (z. B. bei der Nutzung von sozialen Netzwerken oder Kommunikationsanwendungen).

Betrachtet man dies aus **Usability-Sicht**, ergeben sich genderrelevante Unterschiede vor allem aus den **unterschiedlichen Lebensrealitäten** von Frauen und Männern: Unterschiedliche Wege und Prioritäten im Alltag führen zu anderen Anforderungen an technische Geräte. Im Hinblick auf die Usability **gibt es keine Unterschiede** zwischen älteren Frauen und Männern, weder biologisch begründete, noch ließen sich in den **Usability-Tests Nutzungsunterschiede** zwischen Seniorinnen und Senioren feststellen.

Auch bei den von älteren Menschen gewünschten **Funktionalitäten** von Smartphones bzw. Tablets bestehen nur **geringfügige Unterschiede**. Auffallend ist hier etwa, dass ältere Frauen sich deutlich häufiger für soziale Netzwerke interessieren als ältere Männer.

Tendenziell neigen ältere Frauen eher dazu, ihr neues Smartphone oder Tablet **sofort von jemand anderem einrichten** zu lassen, während mehr ältere Männer dies zunächst selber versuchen würden. Dies liegt vermutlich im niedrigeren Selbstbewusstsein in Bezug auf Technik der älteren Frauen begründet und nicht in tatsächlich schlechteren Fähigkeiten („Doing Gender“): Bei den Usability-Tests zeigten Probandinnen kein schlechteres Verständnis im Umgang mit den Testgeräten als männliche Testpersonen.

Im Zuge der Auswertung der Cultural Probes zeigten sich in den meisten Bereichen nur geringfügige Unterschiede zwischen Seniorinnen und Senioren. In Bezug auf **persönliche Interessen** standen bei den weiblichen Testpersonen eher die Themenbereiche Gartenarbeit, Sozial-Kommunikatives und Gesundheitsbewusstsein im Vordergrund. Demgegenüber lag der Interessenschwerpunkt der männlichen Testpersonen tendenziell in den Themenfeldern Besorgungen/Wege, Mobilität/Verkehr, EDV-Probleme und Politik.

Neue Technologien, Anwendungen und Schulungsangebote müssen nicht nur unter Berücksichtigung von **Aspekten des Alters**, sondern auch **gendergerecht** entwickelt werden. Derzeit sind ältere Personen bzw. Frauen generell sowohl bei technischen Design-Prozessen als auch in der Technologie-Entwicklung **stark unterrepräsentiert**. Daher erscheint es als wichtig, ältere Menschen – und insbesondere ältere Frauen – als potenzielle EndkonsumentInnen **aktiv in diese Prozesse miteinzubeziehen**.