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

Ergebnisse des Forschungsberichtes zum
Projekt mobi.senior.A
Juni 2015

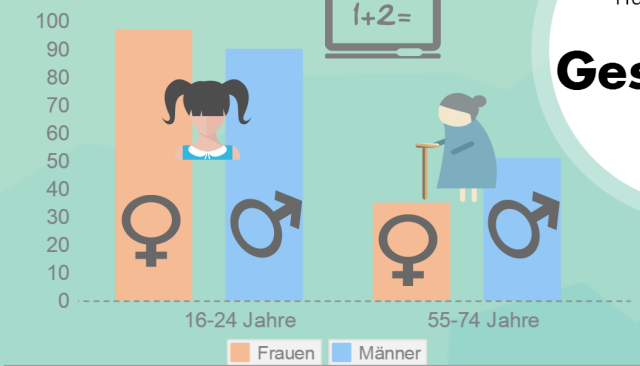
Heterogene Zielgruppe SeniorIn 60+

- Nutzung und Bedürfnisse
- Finanzieller Rahmen
- Alterskonzepte, Stereotypen
- Altersbilder

Dimensionen der Zielgruppe

- Altersbedingte...
- ...Einschränkungen
- Bildungsbiografien
- Lernerfahrungen
- Digitale Kompetenzen

Hat Technik ein Geschlecht?



IKT in österr. Haushalten 2014

Quelle: Statistik Austria

Usability und Gender

traditionellen Rollenbildern → Orientierung an → Bedürfnissen der NutzerInnen

Orientierung an Lebensrealitäten

- Einfach und verständlich
- An persönlichen Interessen anknüpfen
- Alltag einbeziehen

Usability: keine Unterschiede zwischen Geschlechtern

Anforderungen:

Usability

- Große Navigationselemente (Buttons) und Abstände
- Schriftgröße mindestens 12 Punkt
- Ausreichende Kontraste
- Einstellmöglichkeiten: Helligkeit, Kontrast, Töne, Größe
- Links leicht erkennbar, anklickbar
- Vermeidung häufiger Designänderungen
- Übersichtliche Struktur & klares Interface-Design
- Einheitliche Bedienungsabläufe
- Fachbegriffe vermeiden oder erklären
- Erwartungskonforme Bedienung und Benennung

Nutzung:

Mobilgeräte

Alltag erleichtern
Organisation
Einkaufen
Uhr, Kamera
Taschenlampe
Telefonbuch
Rechner

Fotos
Fotografieren
Versenden
Bearbeiten
auf PC speichern

Unterhaltung
Musik
Quiz
Spiele
Lesen

Recherche/ Info
Nachrichten
Wetter
Adressen
Reiseplanung
Gesundheit
Navigation

Kommunikation
Telefonieren
SMS
E-Mail
Skype
WhatsApp
Soz.Netzwerke

Motive:

Anschaffung

haben höhere Lernbereitschaft

sind experimentierfreudiger

haben höhere Problemlösungskompetenz

Eigenmotiviert

- Up-to-date bleiben
- Mit Jungen kommunizieren
- Es gibt keine Alternativen
- Nicht zum "alten Eisen" gehören
- Ortsunabhängig sein
- Bestimmte Funktionen nutzen (Navi, Kamera)

Durch andere motiviert

- Druck des sozialen Umfelds
- Gerät geschenkt bekommen
- Mund-zu-Mund-Propaganda

Mobilgeräte

Nutzungsprobleme

- Grundlegende Funktionsweise unklar
- Gestensteuerung
- Fingerbewegung am Schirm nicht sichtbar
- Texteingabe schwierig
- Zu kleiner Anzeigebereich
- Mangelnde Lesbarkeit
- Bildschirmschoner zu rasch aktiv
- Werbung verwirrend
- Bezeichnungen irreführend
- Buttons nicht erkennbar
- Icons unverständlich

Zielgruppe in den Designprozess einbeziehen!

Anforderungen

- Hohe Fehlertoleranz
- Icons erklären
- Einzelschritte statt komplexe Aufgaben
- Alltagsnahe Begriffe
- Physischer Zurück-Button
- Große Bedienelemente
- Sichere Voreinstellungen (Roaming, Bluetooth)
- Automatische Sicherheitsupdates
- Basisfunktionen (z. B. Ausschalten) einfach nutzbar
- Inbetriebnahme: kurz und nur das Notwendigste
- Leicht verständliche Gebrauchsanleitungen

Anforderungen:

Apps

- Allgemeine Usability-Grundlagen für SeniorInnen beachten
- Kosten- und Daten-transparenz
- App-Shop: gut auffindbar und eindeutige Namensgebung
- keine Werbe-einblendungen
- Pfeiltasten und bekannte Symbole verwenden
- Einfache Bedienungs-abläufe
- Anleitung, Suchfunktion und Hilfe sind vorhanden
- App-übergreifend: einheitliche Bedienstruktur
- Bei Updates: Benutzungs-oberfläche wenig ändern

Anforderungen:

Verkauf & Support

- Zeit nehmen, Wiederholungen
- Bedürfnisse erfragen
- Gebrauchsanleitungen mitgeben
- Informationen zu Datenschutz
- Kein Vorwissen voraussetzen
- Kostentransparenz: Anschaffung & laufend
- verständliche Sprache
- Geduld, Bereitschaft
- Selbst ausprobieren lassen
- Ängste nehmen, motivieren
- Hilfestellung für Startphase

Strategien:

Inbetrieb-nahme

Gebrauchsanleitung

- Schritt-für-Schritt-Anleitung für die wichtigsten Funktionen
- Kurz und bündig
- Leicht verständliche Sprache, Fachbegriffe erklären
- Grafische Aufbereitung, Bilderklärungen
- FAQ bei konkreten Problemen
- Glossar und Stichwortverzeichnis
- Tutorial und Erklärungen direkt am Gerät

--- im Gerät integriert ---auch als App ---

Anleitung lesen

Sich helfen lassen

Selbst ausprobieren

Wichtiges Thema:

Datenschutz

- Erhöhtes Sicherheits-bedürfnis
- Schutz vor Schadsoftware
- Angst nehmen
- Fundierte Informationen über Datenschutz-optionen kennen

Anforderungen:

Bildungs-angebote

1. Zeitlich, räumlich flexibel
2. Lebensrelevante Themen
3. Unterstützung zum Selbsttun

Formate:

Bildungs-angebote

- Klassisch-formell
- Halbformell
- Offen

Didaktik:

Bildungs-angebote

- TrainerInnen als Coach
- Ermöglichungs-didaktik
- Tempo und Wiederholungen
- Stereotype vermeiden
- Bei persönlichen Interessen abholen
- Voneinander und miteinander lernen

Inhalte:

Bildungs-angebote

- Erste Schritte mit dem Gerät
- Gerät bedienen
- Fotos
- Reisen & Reiseplanung
- Gesundheit
- Alltag erleichtern
- Unterstützung Wohn-umgebung
- Infos suchen & finden
- Sozialleben & Kommunikation
- Zeitvertreib

Das Projekt mobi.senior.A:
Gefördert von der Österreichischen Foschungsförderungsgesellschaft (FFG) mit Mitteln des Bundesministeriums für Verkehr, Innovation und Technologie im Rahmen des Programms FEMtech.

ProjektpartnerInnen:
Österreichisches Institut für angewandte Telekommunikation (ÖIAT), Büro für nachhaltige Kompetenz (B-NK GmbH), Zentrum für Interaktion, Medien und soziale Diversität (ZIMD)