

Elvira Baier und Monika Blechinger-Zahnweh

Technische Produkte im Haushaltsalltag von Senioren

Teil 1. Probleme und Wünsche dargestellt am Beispiel des Mobiltelefons

Senioren_Mobiltelefon_Handy_Probleme und Wünsche

Im Rahmen des VISP-Kooperations-Projektes VISP¹ werden spezifische Probleme und Wünsche zu 7 ausgewählten technischen Produkten, die sich in vorausgehenden Studien als besonders problematisch für Senioren erwiesen haben, durch eine Literaturstudie sowie Befragung von Seniorinnen und Senioren erfasst und gemäß ihrer Bedeutung in eine Rangfolge gebracht. Die Untersuchung befasst sich mit den Produkten Mobiltelefon (Handy) und Telefon (Telekommunikationsgeräte), Videorekorder/DVD-Player und Stereoanlage (Unterhaltungselektronik), Dosenöffner und Korkenzieher (Küchenhilfen). Im vorliegenden Beitrag werden Teilergebnisse der Konsumentenbefragung am Beispiel des Mobiltelefons vorgestellt.

1. Einleitung

Die Bedürfnisse im Alltag verändern sich im Laufe des Lebens, häufig ausgelöst durch die Veränderung von körperlichen oder mentalen Fähigkeiten. Auch der Umgang mit technischen Produkten bleibt davon nicht unberührt. Die Anforderungen, die ältere Nutzer an technische Produkte stellen, unterscheiden sich zwar nicht grundsätzlich von denjenigen jüngerer Konsumenten, aber die Schwerpunkte verschieben sich. Vor allem Ergonomie- und Sicherheitsaspekte erhalten einen höheren Stellenwert.

Überraschend ist allerdings, dass diese Veränderungen in der Praxis weitgehend ignoriert werden. Ältere Konsumenten fragen häufig nicht oder nicht deutlich genug ihren Bedürfnissen entsprechend nach, Hersteller bieten nicht adäquat an. Dem Wunsch, bis ins hohe Alter im eigenen Haushalt selbstbestimmt zu leben, stehen so Probleme bei der Nutzung alltäglicher Produkte gegenüber. Offensichtlich werden Kaufentscheidungen nicht ausreichend rational, bewusst und mündig gefällt.

Das Bundesministerium für Verbraucherschutz, Ernährung und Landwirtschaft hat sich zum Ziel gesetzt, diese unbefriedigende Situation unter anderem durch gezielte Maßnahmen zur Verbraucheraufklärung zu verbessern. Eine dieser Maßnahmen war das VISP-Projekt. Hier wurden problembehaftete Produkte evaluiert (Erfassung von Problemen und Wünschen durch Literaturrecherche und Konsumentenbefragung) und aus diesen Erkenntnissen wurden neue Informationsmaterialien erarbeitet, die speziell die älteren Verbraucher bei Auswahl und Kauf von technischen Produkten unterstützen.

2. Methodik

Im Gegensatz zu früher publizierten Verbraucherinformationen sollen die Unterlagen, die im VISP-Projekt erarbeitet werden, keine allgemeinen, sondern konkrete Informationen zu bestimmten Geräten

enthalten, um unmittelbare Entscheidungshilfe bei der Anschaffung dieser Produkte leisten. Ausgewählt wurden sieben technische Produkte, denen besondere gesellschaftspolitische Bedeutung zukommt bzw. Produkte, die ein besonderes Problempotential aufweisen: Handy, Telefon, Video-Rekorder/DVD-Player, Stereoanlage, Staubsauger, Korkenzieher und Dosenöffner.

Die Stichprobe, die zumeist über die BAGSO (Bundesarbeitsgemeinschaft der Senioren-Organisationen) und deren Mitglieds-Organisationen rekrutiert wurde, besteht aus 207 Personen (106 Frauen, 101 Männer; 116 65- bis 70-jährige, 91 Über-70-jährige; 75 Organisiert², 83 Nicht-Organisiert, 49 Status unbekannt)³. Der Fragebogen enthält 7 produktspezifische Teile mit Fragen zu konkreten Problem-Situationen und Wünschen zu den ausgewählten Geräten und erfasst ergänzend einige persönliche Daten der Befragungsteilnehmer.

¹ Bedürfnisse älterer Menschen als Konsumenten – Verbesserung der Information über senioren-gerechte technische Produkte im Haushalt

² in einem Seniorenverband

³ Im weiteren Text werden für die Teilgruppen folgende Kürzel verwendet: w = weibliche Senioren; m = männliche Senioren; Ä = Gruppe der älteren Senioren über 70 Jahren; J = Gruppe der jüngeren Senioren zwischen 65 und 70 Jahren; O = organisierte Personen (in einem Seniorenverband); NO = nicht-organisierte Personen (in einem Seniorenverband).

3. Ergebnisse der Konsumentenbefragung am Beispiel Mobiltelefon

Da die Möglichkeit zu kommunizieren für jeden Einzelnen von elementarer Bedeutung ist und Mobiltelefone hier einen zunehmend großen Stellenwert erreichen, werden aus den Untersuchungsergebnissen des VISP-Projektes die Ergebnisse zum Mobiltelefon in Folgenden detailliert dargestellt.

3.1 Einsatz des Mobiltelefons⁴

Nutzungsdauer und -häufigkeit

Fast alle der 171 befragten Besitzer eines Mobiltelefons (95 %) nutzen das Gerät schon mindestens 1 Jahr lang, 30 % schon über 5 Jahre. Nur 5 % – zumeist Frauen – sind „Neulinge“, die erst seit weniger als 12 Monaten ein Handy einsetzen.

Knapp zwei Drittel der Handy-Besitzer benutzen ihr Gerät nur einmal pro Woche oder seltener. Etwa ein Viertel nutzt es an 2 bis 6 Tagen pro Woche. Nur 14 % aller Befragten nutzen das Handy täglich. Lediglich 6 % aller Nutzer schöpfen dabei alle Möglichkeiten ihres Gerätes aus.

Als Begründung für das Nicht-Nutzen mancher Funktionen geben die meisten Handy-Besitzer (64 %) an, dass sie diese Funktionen für sich selbst als nicht notwendig erachten. 43 % scheuen aber auch den Aufwand, in der Gebrauchsanleitung nachlesen zu müssen, und etwa ein Drittel der Befragten (34 %) hält die Einstellung dieser Funktionen für zu aufwändig. Immerhin 28 % der Befragten geben an, dass sie manche Handy-Funktionen nicht nutzen, weil sie dazu Hilfe bräuchten. Als weitere Gründe werden z. B. angegeben „weil ich dadurch unnötige Kosten spare“ oder „weil ich gar nicht immer erreichbar sein möchte“.

Nicht-organisierte scheuen den Aufwand beim Einstellen mehr als Organisierte (NO: 41 %; O: 25 %). Männer begründen das Nicht-Nutzen mancher Funktionen häufiger als Frauen damit, dass diese Funktionen für sie nicht notwendig sind (m: 70 %; w: 58 %). Jüngere scheuen das Nachlesen mehr als Ältere (J: 48 %; Ä: 37 %).

3.2 Probleme bei der Nutzung des Mobiltelefons

Problemsituationen

Auf die Frage nach unangenehmen oder lästigen Situationen beim Umgang mit dem Handy äußern die wenigsten Befragten Probleme mit einem unbeabsichtigten Aktivieren eines kostenpflichtigen Dienstes („nie“: 82 %) oder damit, dass das Handy „abstürzt“ („nie“: 71 %). Auch mit der PIN kommen die meisten Nutzer problemlos zurecht. Lediglich 14 % geben an, sie manchmal zu vergessen, nur 6 % häufig. Ob sich die Befragten die Nummer tatsächlich merken, aufschreiben und nachlesen oder die PIN-Funktion deaktivieren, geht aus den Antworten nicht hervor. Offensichtlich finden aber die meisten Senioren für sich einen Weg mit diesem Code umzugehen.

Größere Schwierigkeiten treten dagegen beim Wählen auf. Immerhin 37 % der Befragten – also mehr als ein Drittel – drücken manchmal bis häufig unbeabsichtigt die falsche Taste. Ein fast ebenso großer Anteil (34 %) hat manchmal bis häufig Probleme, den Anrufer zu verstehen. Bei 44 % tritt diese Situation zumindest ab und zu auf. Nur jeder fünfte Befragte versteht seinen Gesprächspartner immer gut.

Nur knapp ein Drittel der befragten Handy-Besitzer (31 %) kommt ohne Hilfe mit dem Gerät zurecht, wobei eine Randbemerkung darauf hinweist, dass der eine oder andere früher schon mal Hilfe in Anspruch genommen hatte. Ebenso viele (32 %) brauchen auch jetzt noch zumindest ab und zu Hilfe, etwa derselbe Anteil (28 %) „manchmal“ und etwa jeder 10. Handy-Nutzer braucht häufig Unterstützung.

Allerdings wissen die meisten, wohin sie mit ihren Fragen gehen können (59 %). Nur 4 % wissen („häufig“) nicht, an wen sie sich wenden sollen.

Organisierte Senioren erleben etwas weniger Problem-Situationen als nicht-organisierte. Ein relevanter Unterschied zwischen den beiden Gruppen tritt bei 3 Problem-Situationen auf. Nicht-organisierte müssen häufiger um Hilfe bitten (33 % „manchmal“ und 16 % „häufig“; O 22 % „manchmal“ und 3 % „häufig“). Sie wissen in geringerer Zahl, wen sie um Hilfe bitten können (53 %; O: 67 %), und sie haben in größerer Zahl schon mal unbeabsichtigt einen kosten-

pflichtigen Dienst aktiviert (NO: 33 %; O: 22 %).

Frauen erleben einige Problem-Situationen weniger häufig, andere häufiger als Männer. Sie drücken seltener eine falsche Taste (w: 13 % „nie“; m: 3 %), müssen seltener in der Gebrauchsanleitung nachlesen (22 % „nie“; m: 11 %) und haben seltener unbeabsichtigt einen kostenpflichtigen Dienst aktiviert (22 % „nie“; m: 11 %). Dagegen nehmen sie häufiger Hilfe in Anspruch (15 % „häufig“; m: 5 %) und wissen häufiger nicht, wen sie fragen sollen (50 % „nie“; m: 66 %).

Die älteren Senioren geben in größerer Zahl als die jüngeren an, die abgefragten Probleme noch nie erlebt zu haben. Dieses Ergebnis überrascht, entspricht aber dem Ergebnis vom „Beurteilen der Tätigkeiten“. Nur ein Problem tritt bei Älteren häufiger auf: 37 % hatten bereits einen Absturz zu verzeichnen gegenüber nur 24 % bei den Jüngeren.

3.3 Wünsche zum Mobiltelefon

Unter den Wünschen, welche die Mehrheit der Befragten für „unbedingt notwendig“ und nur ein Anteil von < 10 % für „überflüssig“ hält, ist interessanterweise nur ein Wunsch zu alltäglichen Tätigkeiten, nämlich der Wunsch nach einer Schnelltaste, d. h. nach einer Taste, die mit einer bestimmten Telefonnummer, z. B. der Nummer der Tochter oder eines Notdienstes hinterlegt ist. Offensichtlich handelt es sich hierbei um den mit Abstand wichtigsten Wunsch der Senioren an ein Handy. Die hohe Priorität dieses Wunsches entspringt wohl dem in der Literatur mehrfach belegten Sicherheitsbedürfnis von Senioren.

Die ebenfalls sehr hohe Priorität der leichten Austauschbarkeit von Akku und SIM-Karte, der Prüfbarkeit der Gebrauchsanleitung vor dem Kauf sowie einer akustischen Ladeanzeige lässt sich vermutlich eher auf schlechte Erfahrungen auf diesen Gebieten zurückführen.

Dem lauten bzw. individuell einstellbaren Klingelton und der Hilfestellung, entweder durch andere Personen oder durch das Gerät selbst (Hilfefunktion) wird ebenfalls eine hohe Bedeutung beigemessen. Von mehr als 80 % der Befragten gewünscht bzw. gefordert wird die Hilfestellung bzw. Konfiguration bei der Erstinbetriebnahme sowie ein Gerät, das nur Grund-Funktionen hat. Ableh-

⁴Im Folgenden auch als Handy bezeichnet

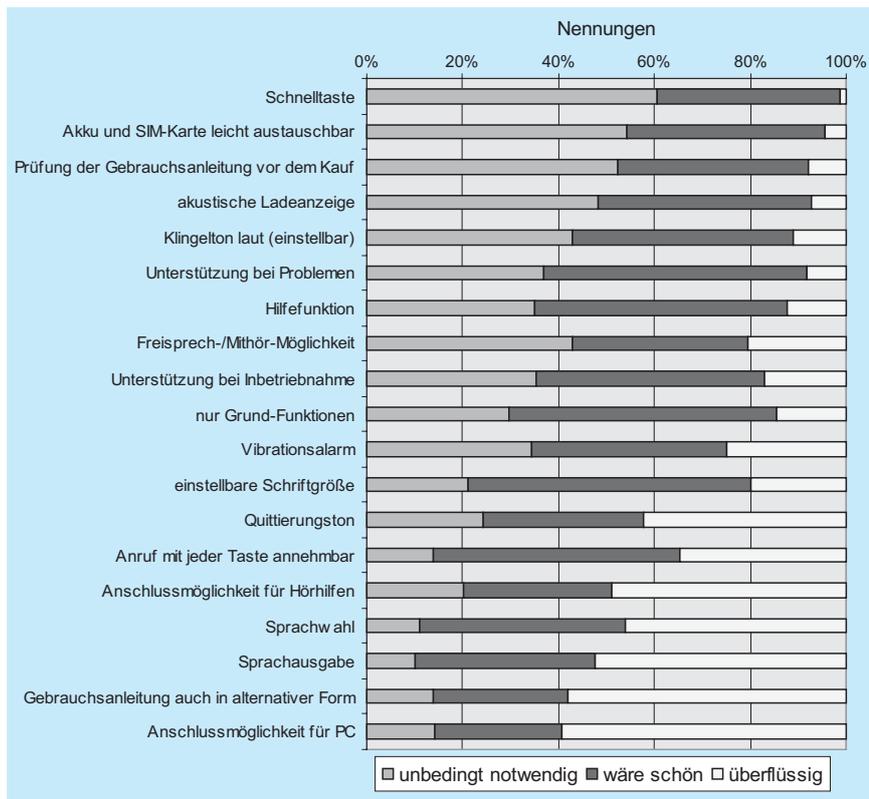


Bild 1: Wünsche zum Handy. Basis: 171 Handy-Besitzer

nend äußern sich hier nur 15 % bzw. 17 % der Befragten.

Die Meinungen zu einer Freisprech-/Mithör-Möglichkeit gehen im Gegensatz zu den zuvor genannten Funktionen auseinander: Ein Viertel der Befragten hält dieses Merkmal für überflüssig (20%), 43 % dagegen für unbedingt notwendig. Ähnlich verhält es sich bei anderen „Bedienhilfen“, dem Vibrationsalarm und der Möglichkeit, die Schriftgröße einzustellen. Fast 60 % halten letzteres für eine wünschenswerte Ausstattung, die Restlichen sind wiederum zweigeteilt – die eine Hälfte dafür, die andere dagegen. Beim Vibrationsalarm ist es ebenso, der größte Anteil der Befragten hält diese Funktion für wünschenswert (41%), aber es gibt Gegner und Befürworter in ähnlicher Größenordnung (25 % und 34 %).

Beim Quittierungston und bei der Rufannahme durch jede Taste mehren sich die Skeptiker. 42 % bzw. 35 % halten diese Funktionen für überflüssig, nur noch 24 % bzw. 14 % für notwendig.

Features, die vor allem bei bestimmten körperlichen Beeinträchtigungen eine Hilfestellung darstellen könnten wie Sprachein-/ausgabe oder ein Anschluss

für Hörhilfen, finden interessanterweise nur bei etwa der Hälfte der Befragten Anklang. Sprachein- oder -ausgabe könnte bei Sehbeeinträchtigung, Blindheit oder Einschränkung der Feinmotorik die Bedienung des Handys erleichtern, sowie der Anschluss von Hörhilfen bei Höreinschränkung. An diese Möglichkeiten denken aber nicht alle Befragten. Spracheingabe oder Sprachausgabe ist für die Mehrheit der Befragten eine überflüssige Option. Allerdings halten immerhin bis zu 40 % auch diese Features für wünschenswert, ca. 10 % sogar für unbedingt notwendig. Auch der mögliche Anschluss von Hörhilfen wird interessanterweise nur von der Hälfte der Befragten befürwortet, obwohl die Höreinschränkung im Alter in der Literatur ausführlich belegt ist und sehr viele damit rechnen müssen, früher oder später davon betroffen zu sein. Hintergrund für das vorliegende Ergebnis könnte sein, dass viele Betroffene gerade Höreinschränkungen negieren und keine Hörhilfen einsetzen – auch dies ist im Schrifttum belegt.

Eine Gebrauchsanleitung nicht nur in schriftlicher Form hält deutlich mehr als die Hälfte der Befragten für überflüssig, aber immerhin 28 % für wünschenswert

und ebenfalls 14 % für unbedingt notwendig.

Der Anschluss an einen PC bildet das Schlusslicht der Wunschliste, dieses Ausstattungsmerkmal halten 59 % für überflüssig und nur 14 % für unbedingt notwendig.

Organisierte Senioren und nicht-organisierte unterscheiden sich in 3 Wünschen. Die Nicht-organisierten fordern einen einstellbarer Klingelton (NO: 47 % „unbedingt notwendig“; O: 37 %) sowie die Unterstützung bei Problemen (NO: 44 % „unbedingt notwendig“; O: 31 %) und Inbetriebnahme (NO: 40 % „unbedingt notwendig“ und 13 % „überflüssig“; O: 30 % und 23 %) stärker als die organisierten. Diese Personengruppe ist auch in höherem Maße mit dem Klingelton unzufrieden.

Zwischen Frauen und Männern treten viel mehr Unterschiede auf, nämlich bei 10 der 19 vorgelegten Wünsche. Frauen bevorzugen Geräte, die zwar mit Schnelltaste (w: 68 % „unbedingt notwendig“; m: 55 %) und Hilfefunktion (w: 42 % „unbedingt notwendig“; m: 29 %), aber ansonsten nur mit Grundfunktionen ausgestattet sind (w: 36 % „unbedingt notwendig“; m: 25 %). Ferner wünschen Sie mehr Unterstützung bei Problemen (41 % „unbedingt notwendig“; m: 34 %) und Inbetriebnahme (41 % „unbedingt notwendig“; m: 31 %). Dagegen finden sie den Vibrationsalarm (w: 32 % „überflüssig“, m: 19 %), den Quittierungston (w: 56 % „überflüssig“; m: 31 %), die allgemeine Rufannahme (w: 41 % „überflüssig“; m: 30 %) und die Anschlussmöglichkeiten für Hörhilfen und PC (w: 55 % bzw. 67 % „überflüssig“; m: 44 % bzw. 52 %) überflüssiger als Männer. Verallgemeinernd lässt sich formulieren, dass sich Frauen stärker polarisierend verhalten. Sie bevorzugen die weiter oben rangierenden Wünsche stärker und lehnen die weiter unten rangierenden Wünsche stärker ab als Männer.

Jüngere unterscheiden sich von älteren Senioren bei 6 Wünschen. Sie betrachten 3 Wünsche als dringlicher – den lauten/einstellbaren Klingelton, die akustische Ladeanzeige und eine Gebrauchsanleitung in alternativer Form. Und bei 3 anderen Wünschen geben sie zu einem geringeren Prozentsatz „überflüssig“ an als die Älteren – beim Quittierungston, bei der allgemeinen Rufannahme und der Freisprech-/Mithörmöglichkeit.

4. Fazit

Der durchschnittliche befragte Handy-Besitzer ist ein Mann, der in einem Seniorenverband organisiert ist. Er nutzt das Handy seit 1–5 Jahren, aber seltener als 1 x pro Woche und eigentlich nur für Notfälle. Daher ist es ein Prepaid-Handy. Er hat das Handy nicht selbst gekauft, sondern neu geschenkt bekommen oder Angehörige haben es für ihn ausgewählt. Er findet, dass sein Handy zu viele Funktionen hat. Die meisten davon nutzt er nicht, weil sie für ihn nicht notwendig sind, darunter vor allem die SMS-Funktionen, aber auch die Mailbox und die Grundeinstellungen. Den Umgang mit dem Telefonbuch hat er sich mit der Zeit erarbeitet.

Mit allen 11 abgefragten Tätigkeiten, 8 lästigen Situationen und 7 kritischen Ausstattungsmerkmalen des Handys haben mehr oder weniger Befragte Probleme. Besonders schwierig ist es für sie, eine SMS zu schreiben und zu versenden oder Grundeinstellungen zu ändern. Besonders lästig ist es, in der Gebrauchsanleitung nachlesen oder jemanden um Hilfe bitten zu müssen. Etwa die Hälfte der Befragten findet, dass das Menü kompliziert, die Tastatur unhandlich und die Gebrauchsanleitung unbefriedigend ist.

Auf der Liste der 19 Wünsche stehen eine Schnellaste, die leichte Austauschbarkeit von Akku und SIM-Karte, sowie eine Prüfung der Gebrauchsanleitung vor dem Kauf ganz oben, Sprachwahl und -



Bild 2: Verbraucherbroschüre mit Kaufempfehlungen für Senioren (entwickelt im Rahmen des VISP-Projektes)

ausgabe, eine alternative Gebrauchsanleitung sowie diverse Anschlussmöglichkeiten ganz unten.

5. Ausblick

Resultierend aus den Befragungen entstand eine Verbraucherbroschüre (Bild 2), in der in kompakter und einfacher Art die wesentlichen Kriterien, die beim Kauf eines seniorengerechten Produktes zu beachten sind, als Kaufhilfe niedergelegt sind. Beim letzten Deutschen Seniorentag vorgestellt war die erste Auflage in wenigen Wochen vergriffen. Von der zweiten Auflage können noch Restexem-

plare bestellt werden bei: Bundesarbeitsgemeinschaft der Seniorenorganisationen BAGSO, Bonngasse 10, 5311 Bonn; Tel. 0228-249993-10; Fax 0228-249993-20; kontakt@bagso.de. Die Broschüre kann heruntergeladen werden unter www.ihoe.de.



1



2

1 Dr. Elvira Baier gründete nach dem Studium der Ökotrophologie und der Promotion zum Dr.oec.troph. 1986 das Institut für Haushaltstechnik und Ökotrophologie (ihoe), dem sie bis heute vorsteht. Die Schwerpunkte ihrer wissenschaftlichen Arbeit liegen in den Feldern Seniorengerechte Produkte und Sensorische Prüfungen im Haugerätelabor. Neben Lehraufträgen an mehreren Hochschulen arbeitet sie auch in Normungsausschüssen mit, derzeit leitet sie den Fachausschuss Haushaltstechnik der dt. Gesell. f. Hauswirtschaft.

E-Mail: elvira.baier@ihoe.de
www.ihoe.de

2 Dr. Monika Blechinger-Zahnweh arbeitete nach dem Abschluss des Studiums der Ökotrophologie an der Technischen Universität München-Weihenstephan als wissenschaftliche Assistentin im Fachgebiet Haushaltstechnik der TUM. Ihre Promotionsarbeit zum Dr.oec.troph. wurde mit dem Dt. Haushaltstechnik-Preis ausgezeichnet. Sie ist als freie wissenschaftliche Mitarbeiterin im Institut für Haushaltstechnik und Ökotrophologie (ihoe), als Dozentin an den Universitäten Wien und München sowie der Erwachsenenbildung tätig.

E-Mail: monika@blechinger-zahnweh.de