

«easierphone» – Partizipative Weiterentwicklung einer altersgerechten Smartphone-App

Prof. Dr. Sabina Misoch, IAF

Cora Pauli, IAF

Katja Antonia Rießenberger, IAF

Robert Huber, Pappy GmbH

Bericht November 2020

Inhalt

1 Ausgangslage & Idee	1
2 Zielsetzung	1
3 Testung im Feld	2
3.1 Studiendesign	2
3.2 Methode	3
3.3 Rekrutierungsprozess	3
3.4 Beschreibung Sample	4
3.5 iPhone-Nutzung allgemein	4
3.5.1 Gründe für die Anschaffung eines iPhones	5
3.5.2 Vor- und Nachteile des iPhones	5
3.5.3 Wichtige Apps	6
3.5.4 Kamerafunktion	6
3.5.5 Abonnement	6
3.6 «Easierphone» - Auswertung der Ergebnisse	7
3.6.1 Downloadprozess/Installationsprozess	7
3.6.2 Funktion Telefon	8
3.6.3 Funktion Kalender	9
3.6.4 Funktion Notizen	10
3.6.5 Funktion Webseiten	11
3.6.6 Funktion Erinnerungen	12
3.6.7 Funktion Notfall	13
3.6.8 Bedienungsanleitung	14
3.6.9 Generelles zur App	15
3.7 Kauf vs. monatliches Abonnement	16
3.8 Informationssuche (neue Technologien/digitale Dienstleistungen)	17
4. Fazit	17

1 Ausgangslage & Idee

Smartphones sind aus dem täglichen Leben nicht mehr wegzudenken. Sie nehmen für die Kommunikation mit den Angehörigen und zunehmend auch für die Nutzung vieler Dienstleistungen eine zentrale Rolle ein. Älteren Menschen kann der Gebrauch von heutigen Smartphones schwer fallen, da die Betriebssysteme immer komplexer werden. So führen beispielsweise Wischgesten manchmal zu ungewollten Resultaten und spezifische Steuerelemente sind schwer zu finden. Zudem können Einbussen der Sehkraft und Haptik den Umgang mit Smartphones erschweren. Für die sehr heterogene Gruppe «Ältere» können jedoch klassische Seniorentelefone nicht immer eine befriedigende Alternative bieten. Vor allem das auffallende Design der Geräte, welches sich deutlich vom herkömmlichen Smartphone unterscheidet, wie auch die Reduktion der Funktionen können bevormundend, exkludierend und stigmatisierend wirken.

Vor diesem Hintergrund entwickelte die Firma Pappy GmbH die Idee, ein Seniorentelefon als App zu konzipieren. Damit soll jedes Smartphone als Seniorentelefon genutzt werden können – ohne als solches auf den ersten Blick erkennbar zu sein und bezeichnet werden zu müssen. Wegen der grossen Heterogenität der Zielgruppe der Senioren/innen sowie dem reichhaltigen Angebot an nützlichen Apps ist es wesentlich, dass grundsätzlich auch alle anderen Apps (z.B. WhatsApp, SBB App) neben «easierphone» weiterhin uneingeschränkt nutzbar bleiben. Die bestehende Internetverbindung ermöglicht weiter das Synchronisieren der App-Inhalte mit mehreren Geräten, sodass Senioren/innen auch aus der Ferne gut von Angehörigen bei der Nutzung der App unterstützt werden können, indem Angehörige nach einer gemeinsamen Installation die App aus der Ferne mitbetreuen und Daten hinzufügen können.

2 Zielsetzung

«Easierphone» soll Menschen, die von den Vorteilen der Smartphones profitieren wollen, jedoch mit dem Umgang mit heutigen Smartphones Schwierigkeiten haben, einen selbständigen, sicheren und komfortablen Umgang mit dem Smartphone ermöglichen. Dafür wurde eine Benutzeroberfläche mit einfacher und übersichtlicher Navigation, grossen Tasten und kurzen Navigationswegen geschaffen.

Ziele des Projekts bestehen in der (A) Erarbeitung der Funktionen an «easierphone» durch Pappy GmbH, der (B) Durchführung von Usability Tests durch das Institut für Altersforschung der OST - Ostschweizer Fachhochschule im Auftrag der Pappy GmbH und in der (3) anschliessenden Weiterentwicklung der ersten Version der App auf der Basis der in der Feldtestung gewonnenen Erkenntnisse. Das Projekt wird finanziert durch die Age-Stiftung.

A) Anforderungen an «easierphone»:

- Statt unsichtbarer «Gesten» wird die Navigation auf drei immer gleich platzierte Optionen reduziert, die immer sichtbar bleiben.

- Alle Steuerelemente sind gross und weit genug voneinander entfernt, damit auch bei feinmotorischen Schwierigkeiten oder eingeschränktem Sehvermögen das Smartphone gut bedient werden kann.
- «easierphone» soll als App auf allen gängigen Smartphones installiert werden können und geräteunabhängig sein, bzw. auf allen gängigen Betriebssystemen funktionieren.
- Der Zugang zum Betriebssystem wird im Gegensatz zu bestehenden «Seniorentelefon-Apps» nicht eingeschränkt: Alle anderen Apps bleiben weiterhin nutzbar.
- Der Inhalt der App wird über ein Server-backend gespiegelt. Dies ermöglicht Angehörigen oder Betreuenden, die Nutzenden der App mit seinem eigenen Smartphone sehr einfach zu unterstützen, da von verschiedenen Smartphones auf die gleiche Oberfläche zugegriffen werden kann.
- Im 1. Prototyp enthält die iOS App:
 - ein Telefon: grosse Bildtasten ermöglichen ein einfaches Anrufen
 - einen Kalender: mit Freitexteingabe wie bei einer konventionellen Agenda
 - eine Notizfunktion: um Listen zu erstellen oder zu teilen
 - einen Webbrowser: für den schnellen Zugriff auf die Internet-Lieblingsseiten
 - eine Erinnerungsfunktion: um z.B. an eine regelmäßige Medikamenteneinnahme zu erinnern
 - eine Notruftaste: um Hilfe anzufordern und gleichzeitig Angehörige per Anruf, E-Mail oder SMS über den Ort und die Zeit des Notfalls zu informieren

B) Usability Tests

In empirischen Tests wurde erforscht, wie gut der Download und die Installation der App von den Senioren/innen selbst, bzw. von denjenigen Personen, welche die Senioren/innen unterstützen, bewerkstelligt werden können, ob die oben beschriebenen Funktionen von «easierphone» den realen Bedürfnissen der Endnutzer/innen entsprechen und wie diese Funktionen genutzt wurden. Unerwartete Schwierigkeiten bei der Nutzung oder noch nicht erkannte Bedürfnisse zu finden war ein weiteres zentrales Anliegen dieser Tests.

3 Testung im Feld

3.1 Studiendesign

Die Studie war als mehrwöchige Testung der App durch Endnutzer/innen unter real weltlichen Bedingungen angelegt. Dies geschah im Rahmen einer Studie, welche das Institut für Altersforschung (IAF) der OST - Ostschweizer Fachhochschule im Auftrag der Pappy GmbH durchführte. Da die App dafür entwickelt wurde, sowohl durch Einzelpersonen als auch im Tandem genutzt werden zu können (ältere Menschen sind die Hauptnutzungen der App, die Nutzung wird aber durch eine assistierende Person begleitet, welche z.B. die Verwaltung der App via remote access unterstützen

kann) nahmen an der Testung sowohl Einzelnutzer/innen (Personen 65+) als auch Tandems (Nutzer/innen 65+ gemeinsam mit ihren Assistenten/innen, z.B. Angehörigen) teil. Die Langzeittestung über mehrere Wochen gab den Testpersonen die Möglichkeit, die Applikation kennenzulernen sowie umfassend beurteilen zu können und ermöglichte einen vertieften Einblick in deren Nutzerbedürfnisse. Neben der Beobachtung der Nutzerbedarfe (welche Funktionen der Applikation wurden genutzt, welche fehlten), standen Fragen der Usability (welche Probleme tauchen bei der Nutzung auf) und der Akzeptanz (welche Rahmenbedingungen sind dafür zentral) im Mittelpunkt. Die Feldtestung stützte sich auf drei Erhebungszeitpunkte. Beim ersten Erhebungszeitpunkt wurde der Kauf- und Installationsprozess beobachtet und dokumentiert, beim zweiten Erhebungszeitpunkt bisher aufgetauchte Probleme hinsichtlich Usability und weitere Bedarfe betreffend App abgefragt und beim dritten Erhebungszeitpunkt wurden nochmals Fragen zur Usability und offenen Bedarfen gestellt. Ziel der Studie war es zudem, die iPhone-Nutzung gerade der älteren Studienteilnehmenden besser zu verstehen. Zu allen Erhebungszeitpunkten wurden entsprechende Zusatzfragen gestellt (wie wird das iPhone hauptsächlich genutzt, von wem bekommt man Beratung und Unterstützung, über welche Kanäle informiert man sich z.B. über neue digitale Dienstleistungen etc.).

3.2 Methode

Die Befragungen wurden in Form von leitfadengestützten Interviews durchgeführt. Die Leitfäden für die Interviews wurden in Zusammenarbeit mit dem Entwickler der App erstellt. Alle testenden Senioren/innen wie auch deren Tandempartner/innen sollten während der Feldtestung dreimal befragt werden. Geplant war, dass sämtliche Befragungen face-to-face durchgeführt werden sollten. Infolge der Corona-Pandemie und den Empfehlungen des BAG zum Schutze der Risikogruppe Menschen 65+ wurden die Interviews ab März ausschliesslich telefonisch durchgeführt. Die Interviews wurden auditiv aufgezeichnet und selektiv transkribiert. Sämtliche Protokolle wurden der Pappy GmbH zugänglich gemacht. Im Anschluss an die Interviews wurden die Protokolle im Hinblick auf die wesentlichen Forschungsfragen ausgewertet.

3.3 Rekrutierungsprozess

Ziel der Rekrutierung war es, fünf Einzelpersonen und fünf Tandems für die Testung der App «easierphone» im ersten Testlauf zu finden. Dabei wurde darauf geachtet, dass das Sample möglichst heterogen ist. Bedingung war, dass alle teilnehmenden Personen ein iPhone nutzen. Es wurde in zwei Wellen rekrutiert. Die erste Rekrutierungswelle wurde im Oktober 2019 gestartet. Hierzu wurde an das gesamte Kontaktnetz des IAF per E-Mail und Flyer eine Anfrage versendet. Teil dieses Kontaktnetzes sind auch Personen 65+, die bereits an früheren Feldtestungen teilgenommen haben. Mittels Schneeballverfahren wurden weitere Teilnehmende gesucht: viele der angefragten Personen haben auf Bitte des IAF die Rekrutierungsunterlagen an weitere Einzelpersonen oder ganze Netzwerke weitergeleitet. Auch bei öffentlichen Vorträgen von IAF Mitarbeiterinnen wurde der Rekrutierungsflyer ausgelegt und das Projekt beworben. Auf diesem Weg konnten drei Einzelpersonen und zwei Tandems rekrutiert werden. Ab Januar 2020 startete die zweite Rekrutierungswelle. Dabei wurden zwei grosse Seniorenorganisationen im Raum Ostschweiz angeschrieben. Zudem wurde intensiv in den privaten Netzwerken der Forschenden wie auch des Entwicklers nach Testpersonen gesucht. Die noch fehlenden weiteren Testpersonen konnten durch

die Rekrutierung in den privaten Netzwerken rekrutiert werden, sodass zwei weitere Einzelpersonen und drei Tandems in das Projekt integriert werden konnten.

Die Rekrutierung benötigte deutlich mehr Zeit als erwartet. Es hat sich gezeigt, dass es besonders schwierig war Tandems zu finden und vor allem auch ungeübte iPhone Nutzer/innen. Auch die Tatsache, dass die App zum damaligen Zeitpunkt ausschließlich für iOS funktionierte, erschwerte die Rekrutierung. Denn viele Personen aus dem Kontaktnetz des IAF hätten Interesse an der Testung gehabt, konnten aber aus technischen Gründen nicht teilnehmen, da sie andere Smartphones besaßen. Bei den Tandems lag eine Erschwernis darin, dass beide Tandempartner ein iPhone haben müssen und, dass Angehörige wegen der Auslastung durch Arbeit, Ausbildung und Familie wenig Zeit für den Aufwand, der mit der Testung verbunden war, hatten. Es wurden im Zuge der Rekrutierung auch fragilere Personen angefragt (z.B. Personen, die bereits in einem Altersheim leben). Einige waren zunächst an der Testung interessiert, haben sich dann aber doch gegen eine Teilnahme entschieden. Grund für die Nichtteilnahme waren, dass diese Personen befürchteten, die Planung bzw. Einhaltung von Interviewterminen könnte für sie zu anstrengend sein. Ungeübte Nutzer/innen waren auch deshalb schwierig zu finden, weil sie befürchteten von der Testung überfordert zu sein bzw. wegen ihrer Technikdistanz keine wesentlichen Beiträge zur Weiterentwicklung machen zu können.

Aufgrund der Corona-Pandemie hat ein Tandempaar die Teilnahme abgesagt, bzw. wird am zweiten Testlauf teilnehmen. Mit einem Tandempaar war es schlussendlich nicht möglich, im Rahmen des ersten Testlaufs Interviewtermine zu finden. Auch dieses Tandem wird an der zweiten Testung teilnehmen.

3.4 Beschreibung Sample

Am ersten Testlauf nahmen insgesamt fünf Einzelpersonen und vier Tandems teil, also insgesamt neun Personen der Altersgruppe 65+ und vier Personen die jünger als 65-jährig waren. Bei der Altersgruppe 65+ war die jüngste Person 66-jährig, die älteste Person 85-jährig, der Altersdurchschnitt lag bei 74,5 Jahren. Diese Gruppe bestand aus vier Männern und fünf Frauen. Die Gruppe der Tandempartner bestand aus drei männlichen Teilnehmern und einer weiblichen Teilnehmerin. Der jüngste Tandempartner war 12-jährig und die älteste Tandempartnerin 57-jährig. Der Altersdurchschnitt lag bei 42,5 Jahren. Drei der Tandempartner sind (erwachsene) Kinder der Testpersonen, ein Tandempartner ist das Enkelkind.

Die Lebenssituationen der teilnehmenden Senioren/innen war sehr unterschiedlich, es haben Verheiratete, Singles, in Partnerschaft lebende und verwitwete Personen teilgenommen. Die teilnehmenden Tandempartner/innen sind mehrheitlich verheiratet und haben kleinere oder bereits erwachsene Kinder. Ein heterogenes Sample zu rekrutieren war insofern wichtig, als dass die Bevölkerungsgruppe «ältere Menschen» an sich sehr heterogen ist und dies sich auch in der Nutzung von Technologien, bzw. Bedarfen hinsichtlich Nutzung von Technik widerspiegelt.

3.5 iPhone-Nutzung allgemein

Um die Testung der App «easierphone» in einem allgemeineren Kontext einordnen zu können, wurden die Testpersonen auch zu ihrer generellen Nutzung des iPhones befragt. Die in diesem Kapitel dargestellten Inhalte sollen illustrieren, wie das iPhone im Moment der Befragung genutzt

wurde, welche Vor- und Nachteile die Nutzung mit sich bringt. Die Darlegungen beziehen sich deshalb auf die Aussagen der Teilnehmenden 65+ der Testung.

3.5.1 Gründe für die Anschaffung eines iPhones

Es gab unterschiedliche Gründe, weshalb sich die Befragten für ein Apple-Gerät und nicht für ein anderes Modell entschieden haben:

- Freunde haben zu iPhone geraten, Kinder haben zu iPhone geraten, Partner/Ehemann hat zu iPhone geraten.
- Altes Gerät konnte von Kindern oder Freund/innen übernommen werden.
- Man nutzt generell ausschließlich Apple-Produkte.
- Das iPhone hat den Ruf besonders benutzerfreundlich zu sein.
- Verkäufer/in im Geschäft hat beim Kaufprozess unterstützt und zu einem iPhone geraten.
- Es gab eine Aktion bzw. Rabatt für ein bestimmtes Gerät.

Die vorwiegende Zahl der befragten Senioren/innen nutzen ihr iPhone schon mehrere Jahre. Eine Person hat das alte iPhone ihrer Tochter für die aktuelle Testung in Betrieb genommen, eine Person hat für diese Testung erstmals ein iPhone angeschafft. Anhand der in den Interviews geschilderten Nutzungsgewohnheiten lassen sich innerhalb des Samples drei Typen von iPhone Nutzer/innen beschreiben:

- 1) Personen, die das iPhone schon umfänglich und seit mehreren Jahren nutzten: Diese Personen äußerten oftmals den Wunsch nach einer Möglichkeit der vereinfachten Nutzung ihres Geräts. Sie erlernten im Verlauf der Testung auch den Umgang mit der App «easierphone». Oftmals waren der Umgang und die Navigation für sie nicht ganz logisch - dies vor allem, weil sie den Umgang mit iOS schon stark verinnerlicht hatten und der Umstieg auf eine neue Benutzeroberfläche anspruchsvoll war. Diese Personen möchten im Moment lieber beim herkömmlichen Betriebssystem bleiben, möchten aber eine Möglichkeit wie «easierphone» weiterempfehlen, falls z.B. kognitive Fähigkeiten nachlassen würden.
- 2) Personen, die bis zur Testung noch nie ein iPhone hatten (eine Person): Hier war «easierphone» ein sehr guter Einstieg in die Welt der Smartphones. In der Folge wurden dann vor allem andere Apps (Instant Messaging, Messenger, Dienstleistungen) genutzt.
- 3) Personen, die schon Erfahrungen mit dem iPhone hatten, aber mit der Bedienung des Geräts große Schwierigkeiten hatten: Die Schwierigkeiten bestanden in der Bedienung des iPhones allgemein (zu verstehen, welche Apps wofür genutzt werden können, und wie man die Apps bedient) und im speziellen in der Bedienung des Touchscreens (wie stark/schwach muss man tippen etc.). Gerade bei diesen Personen ist das Potential von «easierphone» gross. Hier kann ein neues Release von «easierphone» mit den entsprechenden Anpassungen die Nutzung des iPhones eventuell so attraktiv machen, dass eine Person bereit ist, den Umgang zu erlernen.

3.5.2 Vor- und Nachteile des iPhones

Die Befragten Senioren/innen schilderten folgende Vor- und Nachteile hinsichtlich der Nutzung des iPhones:

Vorteile: Das iPhone ist immer dabei, wenn man unterwegs telefonieren, Nachrichten schreiben oder empfangen, Fotos machen, Termine eintragen oder etwas recherchieren möchte (z.B. Fahrplan). Die kontinuierliche Erreichbarkeit entspricht bei zwei befragten Personen jedoch vor allem dem Wunsch der Angehörigen (z.B. Ehemann, Tochter).

Nachteile: Die kleine Tastatur beim Schreiben von Nachrichten & E-Mails, Strahlung beim Telefonieren (deswegen bevorzugen einige für längere Telefonate diese z.B. mit Festnetz zu tätigen), zu viele Apps, die Apps sind zu unübersichtlich, man weiss nicht wie die Apps verschieben und anordnen, man weiss nicht wie die Apps bedienen (z.B. neuen Kontakt hinzufügen, Liste verpasster Anrufe bewirtschaften), man weiss nicht wie E-Mails via iPhone abgerufen werden können. Eine Person nannte weiter als Nachteil, dass das iPhone zu viel Aufmerksamkeit fordere und teilweise neue Verpflichtungen schaffe (man muss es regelmäßig kontrollieren, Nachrichten beantworten etc.). Ein weiterer Nachteil besteht im Bedarf nach Unterstützung. Einige Testpersonen haben niemanden, den sie um Unterstützung bitten können. Bzw. sie haben das Gefühl, ihre Angehörigen haben keine Zeit, sie bei Fragen zu unterstützen oder keine Geduld dafür.

In der Regel konnten die meisten diejenigen Funktionen nutzen, die für sie wirklich wichtig waren wie z.B. Anrufe entgegennehmen, Anrufe tätigen (via Kontaktliste oder einige nur via Ziffernblock). Aber es wurden auch Probleme genannt wie die Liste verpasster Anrufe aufzurufen und das Problem Apps zu verschieben und anzuordnen so dass der Homescreen übersichtlich ist. Viele wussten gar nicht, wie dies bewerkstelligen und empfanden deshalb generell die Apps auf ihren iPhones als unübersichtlich.

3.5.3 Wichtige Apps

Die Testpersonen wurden gefragt, welche Apps sie regelmäßig nutzten. Dies richtete sich erwartungsgemäß stark nach den jeweiligen Interessen der Testpersonen. Regelmäßig genutzt wurden die vorinstallierten Apps für Telefonie und Textnachrichten, Safari, die Kamera, bei manchen auch der Kalender, E-Mail und die Fotogalerie. Einige nutzten auch Apps, die sie selbst oder mit Hilfe von Verwandten und Bekannten installiert hatten (gratis Apps und gekaufte Apps), z.B. SBB, WhatsApp, Tripadvisor, Vino, Peakfinder, Kiwanis Club, Golfclub, Schrittzähler, Mondkalender, Übersetzer-Apps, Spiele (Jassen), Wanderkarten, online-Zeitungen, Google Maps, E-Banking, Börsenkurse, Yoga-Kurs, Sprachkurs. Die Befragten wussten mit zwei Ausnahmen oft nicht genau, welche Apps gekauft und welche kostenlos waren. Bei den gekauften Apps konnten sie sich mit einer Ausnahme nicht mehr an die Höhe des Kaufpreises erinnern. Einige der Befragten betonten auch in diesem Zusammenhang, wie wichtig die Unterstützung vom sozialen Umfeld sei. Sie wurden von ihrem Umfeld zum einen auf interessante Apps aufmerksam gemacht und zum anderen wurde ihnen auch gezeigt, wie die App zu nutzen ist.

3.5.4 Kamerafunktion

Die älteren Testpersonen wurden speziell darauf angesprochen, ob sie mit dem iPhone fotografieren und ob sie diese Bilder auch versenden. Dies weil der Austausch von Fotos in der digitalen Kommunikation oftmals eine wichtige Rolle spielt und die Möglichkeit, via «easierphone» auch Fotos versenden oder empfangen zu können, vielleicht attraktiv wäre. Die Kamerafunktion des iPhones wurde von den meisten Testpersonen ohne Probleme genutzt. Hingegen war das Versenden von Fotos und das Speichern von empfangenen Fotos bzw. das Auffinden von empfangenen Fotos in der Galerie für einige durchaus herausfordernd. Auch das Ordnen von Fotos, indem z.B. Ordner erstellt werden, wurde von einigen als Problem geschildert. Es wurde entsprechend explizit gewünscht, via «easierphone» auch Bilder empfangen und versenden zu können.

3.5.5 Abonnement

Die Frage danach, welches Abonnement die älteren Testpersonen haben, wurde vor dem Hintergrund der Überlegung gestellt, dass die Art des Abonnements eventuell Einfluss auf die Nutzungshäufigkeit des iPhones hat. Keine der befragten Personen hatte ein Prepaid-Abo und alle gaben zur Auskunft, dass sie sich bei der Nutzung innerhalb der Schweiz keine Gedanken zum Thema Datenverbrauch und Kosten machen.

Einige haben in ihrem Abonnement auch Nutzung im Ausland inkludiert, andere beschrieben, dass nach einer Reise hohe Roaming Gebühren aufkamen und sie sich deshalb vor zukünftigen Reisen beim Anbieter oder bei Angehörigen beraten lassen, wie Roaminggebühren am besten vermieden werden können.

Bei Ehepaaren entschied oftmals der Mann über die Wahl des Abonnements, und manche weiblichen verheirateten Teilnehmerinnen wussten nicht genau, bei welchem Anbieter sie ein Abonnement haben und welche Art von Abonnement sie haben.

3.6 «Easierphone» - Auswertung der Ergebnisse

Es wird dargelegt, welche Erfahrungen die Testpersonen mit der Testung der App «easierphone» gemacht haben. Dies sowohl beim Download- und Installationsprozess, als auch bei der Nutzung der einzelnen Funktionen der App (Telefon, Kalender, Notizen, Webseiten, Erinnerungen, Notfall).

3.6.1 Downloadprozess/Installationsprozess



3.6.1.1 Vorteile

Alle Testpersonen berichteten von einem problemlosen Herunterladen der Demo-Version der App, da hierfür oft nur der Fingerabdruck oder die Face ID benötigt wurden. Zwei Testpersonen konnten sich auch an ihre Apple-ID erinnern, welche zum Kauf der Voll-Version notwendig ist. Die Testperson 8, welche im Tandem agierte, fand, dass die App ansprechend und einfach zu bedienen aussehen würde. Eine assistierende Person ging noch einen Schritt weiter und meinte: «alle oben genannten Sorgen haben eine Lösung und die heisst «easierphone».

3.6.1.2 Herausforderungen und Schwierigkeiten

Trotz des zunächst sehr vielversprechenden Anfangs berichteten jedoch einige der Testpersonen von verschiedenen Herausforderungen beim Installationsprozess der Voll-Version. Diese können unterteilt werden in Aspekte von Gender und Diskriminierung, Befürchtungen und Unsicherheiten sowie Probleme und Unklarheiten.

Gender und Diskriminierung

- “Großmutter” als Symbol für Nutzende wird als unangenehmes Stereotyp wahrgenommen
- Ansprache der Nutzenden: ausschließlich in der männlichen Form

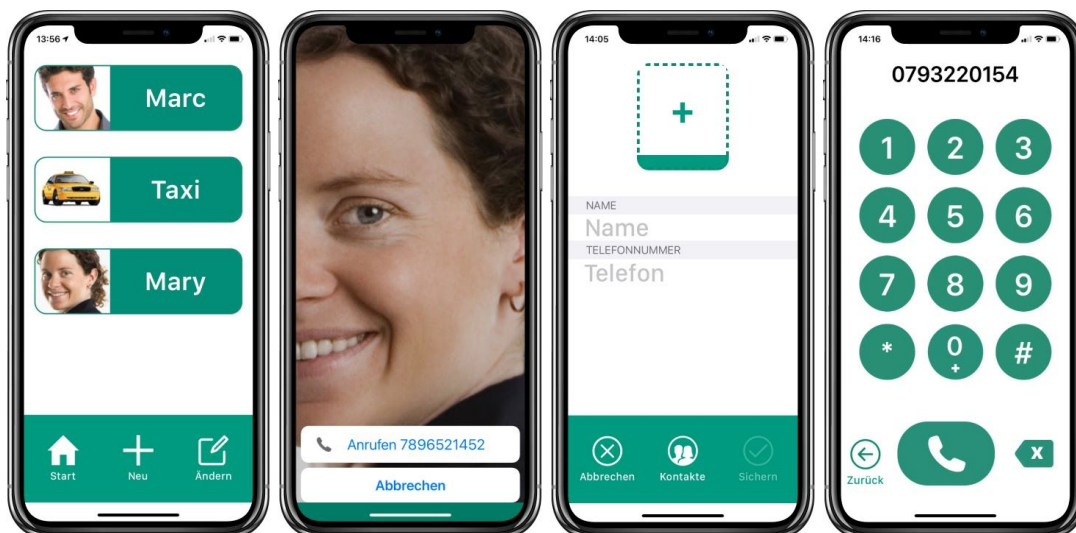
Befürchtungen und Unsicherheiten

- Hat der Entwickler Zugriff auf meine Daten?

Probleme und Unklarheiten

- Wo und wie richte ich die Vollversion ein?
- Apple ID unbekannt, deshalb war ein freischalten im App Store nicht möglich
- Unklarheit bei der Definition und Rolle des “Nutzers” und des “Assistenten”
- Bestehende Daten (z.B. Termine) können nicht in die App importiert werden.

3.6.2 Funktion Telefon



3.6.2.1 Vorteile

- einfache manuelle Eingabe der Kontakte
- Option Kontakt mit Bild zu ergänzen ist nützlich
- schnellerer Zugriff auf Kontakte als mit regulären iPhone Telefonapp
- Einzelimport von bestehenden Kontakten ist möglich; gute Schriftgröße: “Da brauchst Du keine Brille mehr...”

3.6.2.2 Herausforderungen und Schwierigkeiten

- Wie der Import von bestehenden Kontakten in die easierphone-Kontakte funktioniert war nicht intuitiv
- Logik der Anordnung der Kontakte nicht klar (nicht alphabetisch sondern benutzerdefiniert)
- Die Schriftgröße ist groß: gut lesbar, aber es sind zuwenig Kontakte auf Bildschirm sichtbar
- Der Ziffernblock war schwierig zu finden
- Das nochmalige Bestätigen nach Auswahl des Kontaktes um den Anruf zu starten ist unpraktisch

3.6.2.3 Wünsche

- Eingabe einer zweiten Nummer pro Kontakt
- Einfaches Synchronisieren von Kontakten
- Anzeigen verpasster Anrufe
- Suchfunktion für Kontakte
- Gesamtimport von allen Kontakten aus dem iOS Adressbuch

3.6.3 Funktion Kalender



3.6.3.1 Vorteile

- einfach nutzbar
- großes Schriftbild

3.6.3.2 Herausforderungen und Schwierigkeiten

- Monatsübersicht zu klein
- pinke Kennzeichnung für neu eingetragene Termine zu wenig deutlich
- Unklarheiten beim Erfassen neuer Termine
- nicht verknüpft mit Notizfunktion und Erinnerungsfunktion

- keine Synchronisation mit bestehendem iOS Kalender möglich

3.6.3.3 Wünsche

- Zeiteingabe
- Wochenübersicht
- Verknüpfungen mit Erinnerungsfunktion
- Synchronisation mit iOS Kalender
- deutlichere Kontraste in der Anzeige
- Eingabe mehrtägiger und sich wiederholender Einträge ermöglichen

3.6.4 Funktion Notizen



3.6.4.1 Vorteile

- Übersichtlich und groß

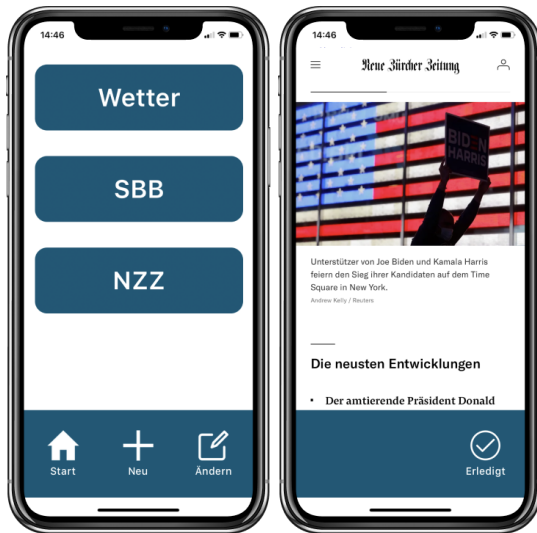
3.6.4.2 Herausforderungen und Schwierigkeiten

- Zu gross für viele / lange Einträge
- Emojis werden nicht erkannt
- Abgrenzung zu anderen Funktionen (Notizen und Kalender) nicht ganz klar

3.6.4.3 Wünsche

- Diktierfunktion
- andere Farbe als Grau wäre schöner und ansprechender
- Verknüpfung mit der Kalenderfunktion
- Rückmeldung bei Einsicht einer fernunterstützt hinzugefügten Notiz

3.6.5 Funktion Webseiten



3.6.5.1 Vorteile

- praktisch
- einfache Eingabe von Webseiten

3.6.5.2 Herausforderungen und Schwierigkeiten

- URL muss exakt eingegeben werden
- keine Suche möglich
- Websites werden klein angezeigt

3.6.5.3 Wünsche

- Link auf Apps statt auf Webseiten (z.B. SBB)
- Vorschläge von Websites (wie z.B. auf Google) beim Eingeben der URL

3.6.6 Funktion Erinnerungen



3.6.6.1 Vorteile

- praktisch in der Tandemnutzung
- Benachrichtigung via Notifikationen

3.6.6.2 Herausforderungen und Schwierigkeiten

- Push-Benachrichtigungen haben nicht funktioniert
- Eingabe mit Tastatur und "Speichern"-Buttons kompliziert und fehleranfällig
- Bezeichnung "Alarm" für Notifikation ist verwirrend

3.6.6.3 Wünsche

- Termin-Import aus bestehendem Kalender
- Synchronisation mit iPhone Kalender
- Lautstärke der Notifikationen ist ungenügend

3.6.7 Funktion Notfall



3.6.7.1 Vorteile

- wichtigster Teil der App
- Einrichten des Notfallknopfes funktioniert gut
- Testen des Notfallknopfes war erfolgreich

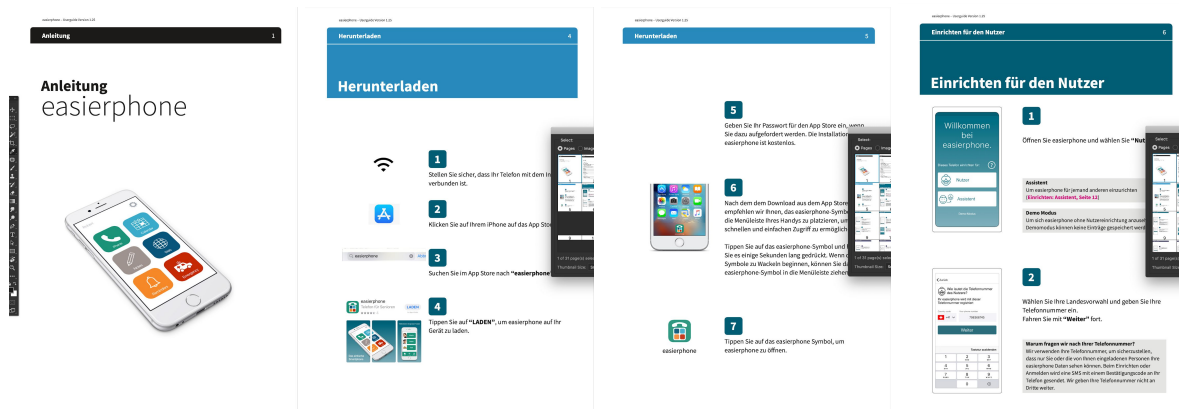
3.6.7.2 Herausforderungen und Schwierigkeiten

- mehrere Klicks sind notwendig, um einen Notruf abzusetzen
- iPhone muss entsperrt werden, bevor ein Notruf gemacht werden kann
- Pop-ups des iOS Systems sind zu klein

3.6.7.3 Wünsche

- mehr Erklärung zum Standortzugriff
- Ruf Kaskade mit mehreren Nummern
- Assistent sollte automatisch als Notfallkontakt vorgeschlagen werden
- weniger Klicks zu machen müssen, um einen Notruf auszulösen

3.6.8 Bedienungsanleitung



3.6.8.1 Vorteile

- Den Testpersonen gefällt die Anleitung in Hinblick auf den Aufbau, die Schriftgröße sowie die Darstellung.
- Die Anleitung ist nutzerfreundlich und praxisorientiert.

3.6.8.2 Herausforderungen und Schwierigkeiten

- einzelne Englische Formulierungen, z.Teil deutsche Tippfehler

3.6.8.3 Wünsche

- bei der Erklärung der Telefonfunktion sollte explizit beschrieben werden, dass auch via Ziffernblock telefoniert werden kann
- Kurzversion der Bedienungsanleitung
- einheitliches Wording verwenden um Irritationen/Verwirrung zu vermeiden
- die Möglichkeit, mit dem Entwickler Kontakt aufzunehmen, sollte in der Bedienungsanleitung erwähnt werden

3.6.9 Generelles zur App

3.6.9.1 Vorteile

- ansprechendes Design
- kein Passwort nötig
- Reduktion auf wesentliche Funktionen ist gut
- iPhone Nutzung wird einfacher
- In der Tandemfunktion gefiel, dass alles sofort gespiegelt wurde und man dementsprechend das Gefühl hatte, auf Augenhöhe zu interagieren
- App Hersteller kann über die App kontaktiert werden

3.6.9.2 Herausforderungen und Schwierigkeiten

- die Funktion «Einstellungen» ist nicht so intuitiv gestaltet wie der Rest der App
- es stört die Bezeichnung «Start» um zurück zum Homescreen der App zu kommen, da *«man ja einen Prozess damit beenden und nicht starten will»*
- der assistierenden Person war nicht immer klar, ob sie sich auf dem Startbildschirm der Nutzerin befindet, oder sie die App in im eigenen Account öffnet
- generell wurde als verwirrend beschrieben, dass man bei allen Eingaben verschieden oft bzw. zu oft etwas bestätigen musste
- die Anweisung «Tastatur ausblenden» ist zu klein
- Grösse der Schrift wurde von einigen als *«beinahe diskriminierend»* bezeichnet

3.6.9.3 Wünsche

- Via «easierphone» auch Fotos machen, versenden und empfangen zu können
- Videotelefonie via «easierphone» ermöglichen
- Kompatibilität mit anderen Betriebssystemen
- Kontrastreichere Farben, v.a. beim Unterschied zwischen Grau und Blau (schwierig für Menschen mit grauem Star)
- Farbe ändern bei Erinnerungen (Orange/Weiss): Kontrast zu schwach
- Mailfunktion in die App integrieren
- Importmöglichkeit von Kontakten, Terminen, häufig genutzten Webseiten aus bestehenden Listen
- Vereinfachtes Abspielen von Musik und Hörbüchern (z.B. für Menschen mit Sehschwierigkeiten)
- WhatsApp fehlt – oft läuft die Kommunikation über WhatsApp
- Mit der App Textnachrichten verschicken können
- Grosse Uhr
- Wecker
- Spielfunktion, sodass Tandems zusammen Spiele spielen können. Dann wäre die App interaktiver und ggf. dadurch noch attraktiver
- Zusammenführung von Kalender, Erinnerungsfunktion und den jeweiligen Notifikationen
- Funktionen auf dem Homescreen des iPhones in 3D-Form abbilden: Die Generation der Nutzenden 65+ habe oftmals das Bedürfnis, ein Gerät per Knopfdruck zu bedienen
- sprachgesteuerte App/sprachgesteuertes Gerät, um dem Gerät sagen zu können, wen man anrufen möchte oder welche Informationen man gerne hätte

- in der Bedienungsanleitung einfügen, wie die Schriftgröße des iPhones verändert werden kann
- Einbau einer Funktion «Gesundheit», wo z.B. Schritte gezählt werden, oder Puls, Blutdruckwerte & Blutzucker eingetragen werden könnten

Allgemein lässt sich sagen, dass ältere Menschen eine sehr heterogene Bevölkerungsgruppe darstellen und deshalb sehr unterschiedliche und z.T. stark divergierende Wünsche und Bedürfnisse verspüren hinsichtlich einer vereinfachten Nutzung eines Smartphones. Während einige Testpersonen die Bedienungsabläufe von iOS so inkorporiert hatten, dass ihnen das Umlernen auf «easierphone» schwer fiel, obschon sie eine abgespeckte Benutzeroberfläche sehr wünschenswert fanden, ist für andere die Bedienung eines Touchscreens eine kaum überwindbare Hürde. Während zwei Nutzende beispielsweise den Anspruch der App immer noch als hoch empfinden, sehen andere vor allem vulnerable Personen als Zielgruppe der App da sie die App als zu niederschwellig einstufen. So erklärte beispielsweise eine Nutzerin, dass sich aus diesem Grund bei ihr kein Automatismus eingestellt habe. Für eine andere Testperson war die Testung der App «easierphone» hingegen der Einstieg in die Smartphone-Welt (eine Testperson hatte bislang gar kein mobiles Telefon). Es gefiel dieser Testperson, dass «easierphone» einfach und niederschwellig ist. Die Testung, und damit das Austesten des iPhones in diesem Rahmen, hat Testperson die «Angst» vor der Welt der Smartphones genommen (z.B. Angst alles zu löschen, wenn etwas aus Versehen angetippt wird). Diese Divergenz der Bedürfnisse muss bei der Interpretation der aktuellen Daten beachtet und in weitere Entscheidungsprozesse miteinbezogen werden.

3.7 Kauf vs. monatliches Abonnement

Bei dieser Frage stand im Zentrum, ob die Testpersonen (sowohl die älteren als auch die Tandempartner/innen) ein Abonnement oder einen einmaligen Kauf der App bevorzugen würden. Alle Befragten bevorzugten eindeutig einen einmaligen Kauf gegenüber der Option, für die App monatliche Gebühren bezahlen zu müssen. Dies weil der einmalige Kauf administrativ viel weniger aufwändig ist als ein monatliches Abonnement bezahlen zu müssen. Einige äußerten das Gefühl, wenn man etwas kauft, gehöre es einem dann und man müsse sich keine Gedanken mehr darüber machen. Auch vertraten einige die Meinung, ein Abonnement sei auf lange Frist teurer als ein einmaliger Kauf. In diesem Zusammenhang wurde erwähnt, dass man sich im Falle eines Abonnements um die Kündigungsfristen kümmern müsse sofern man ein Angebot nicht länger nutzen möchte - was kompliziert sei und leicht vergessen werde. Ein Kauf wurde allerdings an die Bedingung gebunden, dass das Produkt wirklich nützlich sei und einen spürbaren Mehrwert im Alltag schaffe. Eine Testperson hegte allerdings die Befürchtung, dass gekaufte Apps auf alten iPhone Modellen zu viel Speicherplatz benötigen würden.

Zum Zeitpunkt der Befragung lagen die Kosten der App bei SFR 20.-. Die Testpersonen waren mit einer Ausnahme der Meinung, dieser Preis sei angemessen im Falle dessen, dass die App von Nutzen sei. Eine Person vertrat die Meinung, dass SFR 10 angemessen seien. Falls sich die App als Fehlkauf erweisen würde, wären SFR 10 ein Betrag, den jede/r verschmerzen könne. Der Kaufbetrag wurde insgesamt von niemandem als zu teuer bzw. als Hürde für einen Kauf eingestuft. Eine Testperson betonte, wenn ein Produkt zu billig sei, würde dies gar dazu führen, dass das Produkt als unseriös eingestuft werden würde. Einige Testpersonen hatten die Idee, die App könnte ein Geschenk von jüngeren Generationen an ältere Angehörige sein. Einige Testpersonen hatten sich schon deutlich

teurere Apps angeschafft bzw. abonniert (z.B. SecureSafe, Yoga Abonnement, Bubble). Es wurde auch vorgeschlagen, dass die App im Baukasten-Prinzip vermarktet werden könnte. Die Nutzenden kaufen sich nur diejenigen Funktionen, die für sie mit einem echten Nutzen und Mehrwert verbunden sind.

3.8 Informationssuche (neue Technologien/digitale Dienstleistungen)

Auf die Frage, auf welchem Wege Informationen zu neuen technischen Produkten oder zu digitalen Dienstleistungen beschafft werden, wurden Verwandte und Bekannte am häufigsten als Informationsquelle genannt. Oftmals leisteten diese Person dann auch Hilfestellung, z.B. bei Download und Installation einer neuen App. Verwandtschaft und Bekanntschaft wurden generell auch als vertrauenswürdige Informationsquellen beschrieben. Für spezifische Recherchen wurde auch das Internet als Informationsquelle genutzt. Fachlich versierte und interessierte Testpersonen gaben zur Auskunft regelmässig Newsletters zu digitalen Neuigkeiten (z.B. NZZ) oder Fachmagazine (z.B. MacWelt.de) zu lesen. Jüngere Befragte gaben zur Auskunft, sich stark online zu informieren (z.B. in App Stores oder via YouTube). Für die älteren Befragten ist die Beratung in (Fach-)Geschäften auch ein wesentlicher Ort in Bezug auf Informationssuche.

Die Befragten 65+ haben oft erwähnt, dass wenn die Informationssuche in eine Anschaffung z.B. eines neuen Geräts mündet, der anschließende Service ebenfalls sehr wichtig sei. Denn Fragen tauchten oft nach dem Kauf eines Produktes auf und für ältere Menschen sei es wichtig, eine Anlaufstelle für Fragen zu haben, die fortlaufend bei der Nutzung eines Produktes/einer Dienstleistung aufkommen.

4. Fazit

Grundsätzlich entspricht die Idee die iPhone Nutzung zu vereinfachen, indem z.B. wesentliche Funktionen in einer App versammelt werden und die Bedienung dieser App möglichst einfach und übersichtlich gestaltet wird, klar dem Wunsch der Befragten. Im Laufe der Testung wurden von den Testpersonen diverse konkrete Vorschläge gemacht, wie die Nutzung der bestehenden Version der App weiter vereinfacht und verbessert werden könnte und welche weiteren Funktionen die Attraktivität der App steigern könnte. Nebst konkreten Vorschlägen zur besseren Bedienbarkeit wurde auch deutlich, dass die Funktionen Kalender, Notizen und Erinnerung für viele der Befragten zusammengehören und verbunden werden sollten. Weiter könnte «easierphone» ergänzt werden mit Funktionen, welche die direkte digitale Kommunikation und Interaktion mit Angehörigen fördern. Genannt wurden zum Beispiel Videotelefonie, Spiele aber auch das Versenden/Empfangen von Textnachrichten und Bildern. Funktionen, welche mit Freude und Spass verbunden sind, wären nebst den der Organisation und Sicherheit dienenden Funktionen, ein emotional ansprechender Grund «easierphone» zu nutzen. Solche Funktionen würden zudem eher Ressourcen als Defizite ansprechen.

Die Gruppe der testenden Senioren/innen war hinsichtlich der iPhone-Nutzung sehr heterogen. Es gab Personen, die schon seit Jahren ein iPhone relativ umfänglich nutzten, Personen, die ein iPhone besaßen, dies jedoch vor allem auf Wunsch von Angehörigen und das Gerät kaum aktiv nutzten, und eine Personen, die noch kein iPhone hatte und für die Testung von «easierphone» mit einem solchen Gerät ausgestattet wurde. Die Testung zeigt, dass die App vor allem für Personen attraktiv ist, die ihr iPhone zwar durchaus schätzen, aber gleichzeitig bei der Bedienung sehr unselbstständig sind und

viel Unterstützung bei der Nutzung von Apps benötigen. Bei denjenigen der älteren Befragten, welche zwar ihr iPhone schon länger nutzten, aber zu Beginn der Testung zum Ausdruck brachten, dass sie sich eine Vereinfachung wünschten, zeigte sich während der Testung, dass die Nutzung einzelner Apps schon stark verinnerlicht war und der Umgang mit «easierphone» manchmal auch Schwierigkeiten bereitete, weil sich die Testpersonen auf eine neue Benutzeroberfläche einlassen mussten. Bei dieser Nutzergruppe stellt sich die Frage, wie die parallele Nutzung einer weiteren App attraktiv gestaltet werden kann, weil die Vereinfachung der iPhone Nutzung nicht unmittelbar spürbar ist, sondern erst nach einer Lern- und Eingewöhnungsphase.

Von den jüngeren Tandempartnern wurde geäußert, dass «easierphone» dann attraktiv wird, wenn Angehörige kognitive Einschränkungen entwickeln und sie froh wären, wenn sie diese via App erreichen können, bzw. gewisse Funktionen der App aus der Ferne steuern könnten, um die Kommunikation zu erleichtern.