Institut für Haushaltstechnik und Ökotrophologie
Dr. Baier

Projekt VISP:
Bedürfnisse älterer Menschen als Konsumenten - Verbesserung der Information über seniorengerechte technische Produkte im Haushalt.

Teil 1

Erhebung der spezifischen Probleme und Wünsche von Seniorinnen und Senioren zu ausgewählten technischen Produkten

Elvira D. Baier / Monika Blechinger-Zahnweh

Kranzberg, Oktober 2005

Lobby der Älteren
Die BAGSO
DIN Verbraucherrat
Dt. Ges. f. Hauswirtschaft
FA Haushaltstechnik
Bundesministerium für Verbraucherschutz, Ernährung und Landwirtschaft

Autoren:
Dr. Elvira D. Baier
Dr. Monika Blechinger-Zahnweh

Institut für Haushaltstechnik und Ökotrophologie
Dr. Elvira D. Baier
Ringstraße 33
D-85402 Kranzberg
Tel.: (0 81 66) 68 40 16
Fax: (0 81 66) 68 40 17
www.ihoe.de

Das VISP-Projekt ist ein Kooperationsprojekt zwischen der Bundesarbeitsgemeinschaft der Senioren-Organisationen (www.BAGSO.de), dem Fachausschuss Haushaltstechnik der Dt. Gesellschaft für Hauswirtschaft (www.Fachausschuss-Haushaltstechnik.de / www.dghev.de) und dem Verbraucherrat des Dt. Instituts für Normung (www.DIN.de) unter der Federführung des ihoe und wird gefördert durch das Bundesministerium für Verbraucherschutz, Ernährung und Landwirtschaft (www.Verbraucherministerium.de).

Inhaltsverzeichnis Seite

1 Einleitung 9

2 Untersuchungsdesign und Sample 11
2.1 Rekrutierung 11
2.2 Terminierung 11
2.3 Rücklauf 12
2.4 Aufbau des Fragebogens 12
2.5 Indexberechnung 12
2.6 Zusammensetzung des Samples und methodische Anmerkungen zur Datengruppierung 13

3 Ergebnisse zum Handy 17
3.1 Nutzungsdauer des Handys 18
3.2 Häufigkeit der Nutzung des Handy- 19
3.3 Hintergründe der Auswahl des Handys 20
3.4 Nutzung und Beurteilung des Funktionsumfangs des Handys 21
3.5 Erfahrungen mit ausgewählten Tätigkeiten am Handy 23
3.6 Vorkommen ausgewählter Problem-Situationen bei der Nutzung des Handys 27
3.7 Probleme mit ausgewählten Merkmalen des Handys 29
3.8 Wünsche zum Handy 30

4 Ergebnisse zum Telefon 35
4.1 Genutzte Art des Telefons 35
4.2 Nutzungsdauer des Telefons 36
4.3 Häufigkeit der Nutzung des Telefons 37
4.4 Hintergründe der Auswahl des Telefons 38
4.5 Nutzung und Beurteilung des Funktionsumfanges des Telefons 39
4.6 Erfahrungen mit ausgewählten Tätigkeiten am Telefon 41
4.7 Vorkommen ausgewählter Problem-Situationen bei der Nutzung des Telefons 44
4.8 Probleme mit ausgewählten Merkmalen des Telefons 47
4.9 Wünsche zum Telefon 48

5 Ergebnisse zum Videorekorder/DVD-Player 53
5.1 Genutzte Geräteart 54
5.2 Nutzungsdauer des Videorekorders/DVD-Players 55
5.3 Häufigkeit der Nutzung des Videorekorders/DVD-Players 56
5.4 Hintergründe der Auswahl des Videorekorders/DVD-Players 57
5.5 Nutzung und Beurteilung des Funktionsumfanges des Videorekorders/DVD-Players 58
5.6 Erfahrungen mit ausgewählten Tätigkeiten am Videorekorder/DVD-Player 60

5.7 Vorkommen ausgewählter Problem-Situationen bei der Nutzung des Videorekorders/DVD-Players ... 63
5.8 Probleme mit ausgewählten Merkmalen des Videorekorders/DVD-Players ... 65
5.9 Wünsche zum Videorekorder/DVD-Player ... 66

6 Ergebnisse zur Stereoanlage ... 71
6.1 Nutzungsdauer der Stereoanlage ... 72
6.2 Häufigkeit der Nutzung der Stereoanlage ... 73
6.3 Hintergründe der Auswahl der Stereoanlage ... 74
6.4 Nutzung und Beurteilung des Funktionsumfanges der Stereoanlage ... 75
6.5 Erfahrungen mit ausgewählten Tätigkeiten an der Stereoanlage ... 77
6.6 Vorkommen ausgewählter Problem-Situationen bei der Nutzung der Stereoanlage ... 80
6.7 Probleme mit ausgewählten Merkmalen der Stereoanlage ... 82
6.8 Wünsche zur Stereoanlage ... 83

7 Ergebnisse zum Dosenöffner ... 87
7.1 Genutzte Art des Dosenöffners ... 87
7.2 Häufigkeit der Nutzung des Dosenöffners ... 88
7.3 Hintergründe der Auswahl des Dosenöffners ... 88
7.4 Vorkommen ausgewählter Problem-Situationen bei der Nutzung des Dosenöffners ... 89
7.5 Probleme mit ausgewählten Merkmalen des Dosenöffners ... 90
7.6 Wünsche zum Dosenöffner ... 92

8 Ergebnisse zum Korkenzieher ... 95
8.1 Genutzte Art des Korkenziehers ... 95
8.2 Häufigkeit der Nutzung des Korkenziehers ... 95
8.3 Hintergründe der Auswahl des Korkenziehers ... 96
8.4 Vorkommen ausgewählter Problem-Situationen bei der Nutzung des Korkenziehers ... 97
8.5 Probleme mit ausgewählten Merkmalen des Korkenziehers ... 98
8.6 Wünsche zum Korkenzieher ... 100

9 Diskussion ... 103

10 Zusammenfassung ... 105

Verzeichnis der Abbildungen Seite

Abbildung 1: Altersverteilung des Samples 15
Abbildung 2: Nutzungsdauer des Handys 18
Abbildung 3: Häufigkeit der Nutzung des Handys 19
Abbildung 4: Hintergründe der Auswahl des Handys 20
Abbildung 5: Nutzung des Funktionsumfangs des Handys 21
Abbildung 6: Gründe für das Nicht-Nutzen mancher Funktionen des Handys 22
Abbildung 7: Beurteilung des Funktionsumfangs des Handys 23
Abbildung 8: Vorkommen ausgewählter Tätigkeiten am Handy 24
Abbildung 9: Beurteilung ausgewählter Tätigkeiten am Handy 26
Abbildung 10: Häufigkeit des Auftretens unangenehmer oder lästiger Situationen beim Umgang mit dem Handy 28
Abbildung 11: Kritik an ausgewählten Merkmalen des Handys 29
Abbildung 12: Wünsche zum Handy 31
Abbildung 13: Gewünschte alternative Form der Gebrauchsanleitung zum Handy... 33
Abbildung 14: Art des am häufigsten benutzten Telefons 35
Abbildung 15: Nutzungsdauer des Telefons 36
Abbildung 16: Häufigkeit der Nutzung des Telefons 37
Abbildung 17: Hintergründe der Auswahl des Telefons 38
Abbildung 18: Nutzung des Funktionsumfangs des Telefons 39
Abbildung 19: Gründe für das Nicht-Nutzen mancher Funktionen des Telefons 40
Abbildung 20: Beurteilung des Funktionsumfangs des Telefons 41
Abbildung 21: Vorkommen ausgewählter Tätigkeiten am Telefon 42
Abbildung 22: Beurteilung ausgewählter Tätigkeiten am Telefon 44
Abbildung 23: Häufigkeit des Auftretens unangenehmer oder lästiger Situationen beim Umgang mit dem Telefon 45
Abbildung 24: Kritik an ausgewählten Merkmalen des Telefons 48
Abbildung 25: Wünsche zum Telefon 49
Abbildung 26: Gewünschte alternative Form der Gebrauchsanleitung zum Telefon . 52
Abbildung 27: Art des am häufigsten benutzten Gerätes 54
Abbildung 28: Nutzungsdauer des Videorekorders/DVD-Players 55
Abbildung 29: Häufigkeit der Nutzung des Videorekorders/DVD-Players 56
Abbildung 30: Hintergründe der Auswahl des Videorekorders/DVD-Players 57
Abbildung 31: Nutzung des Funktionsumfangs des Videorekorders/DVD-Players.... 58
Abbildung 32: Gründe für das Nicht-Nutzen mancher Funktionen des Videorekorders/DVD-Players 59
Abbildung 33: Beurteilung des Funktionsumfangs des Videorekorders/DVD-Players 60
Abbildung 34: Vorkommen ausgewählter Tätigkeiten am Videorekorder/DVD-Player 61
Abbildung 35: Beurteilung ausgewählter Tätigkeiten am Videorekorder/DVD-Player 62
Abbildung 36: Häufigkeit des Auftretens unangenehmer oder lästiger Situationen beim Umgang mit dem Videorekorder/DVD-Player 64

Abbildung 37: Kritik an ausgewählten Merkmalen des Videorekorders/DVD-Players ... 66
Abbildung 38: Wünsche zum Videorekorder/DVD-Player ... 67
Abbildung 39: Gewünschte alternative Form der Gebrauchsanleitung zum Videorekorder/DVD-Player ... 69
Abbildung 40: Nutzungsdauer der Stereoanlage ... 72
Abbildung 41: Häufigkeit der Nutzung der Stereoanlage ... 73
Abbildung 42: Hintergründe der Auswahl der Stereoanlage ... 74
Abbildung 43: Nutzung des Funktionsumfangs der Stereoanlage ... 75
Abbildung 44: Gründe für das Nicht-Nutzen mancher Funktionen der Stereoanlage 76
Abbildung 45: Beurteilung des Funktionsumfangs der Stereoanlage ... 77
Abbildung 46: Vorkommen ausgewählter Tätigkeiten an der Stereoanlage ... 78
Abbildung 47: Beurteilung ausgewählter Tätigkeiten an der Stereoanlage ... 79
Abbildung 48: Häufigkeit des Auftretens unangenehmer oder lästiger Situationen beim Umgang mit der Stereoanlage ... 80
Abbildung 49: Kritik an ausgewählten Merkmalen der Stereoanlage ... 82
Abbildung 50: Wünsche zur Stereoanlage ... 84
Abbildung 51: Gewünschte alternative Form der Gebrauchsanleitung zur Stereoanlage ... 86
Abbildung 52: Art des am häufigsten benutzten Dosenöffners ... 87
Abbildung 53: Häufigkeit der Nutzung des Dosenöffners ... 88
Abbildung 54: Hintergründe der Auswahl des Dosenöffners ... 89
Abbildung 55: Häufigkeit des Auftretens unangenehmer oder lästiger Situationen beim Umgang mit dem Dosenöffner ... 90
Abbildung 56: Kritik an ausgewählten Merkmalen des Dosenöffners ... 91
Abbildung 57: Wünsche zum Dosenöffner ... 93
Abbildung 58: Häufigkeit der Nutzung des Korkenziehers ... 96
Abbildung 59: Hintergründe der Auswahl des Korkenziehers ... 97
Abbildung 60: Häufigkeit des Auftretens unangenehmer oder lästiger Situationen beim Umgang mit dem Korkenzieher ... 98
Abbildung 61: Kritik an ausgewählten Merkmalen des Korkenziehers ... 99
Abbildung 62: Wünsche zum Korkenzieher ... 101

Abkürzungen

Ä	=	Gruppe der älteren Senioren über 70 Jahren
FB	=	Fragebogen
ICT	=	Informations- und Kommunikationstechnik
J	=	Gruppe der jüngeren Senioren zwischen 65 und 70 Jahren
O	=	organisierte Personen (in einem Seniorenverband)
m	=	männliche Senioren
mPC	=	befragte Personen, die einen PC besitzen (mit PC)
NO	=	nicht-organisierte Personen (in einem Seniorenverband)
oPC	=	befragte Personen, die keinen PC besitzen (ohne PC)
SL	=	Besitzer schnurloser Telefone
SG	=	Besitzer schnurgebundener Telefone
w	=	weibliche Senioren

1 Einleitung

Obwohl es geeignetere Produkte gibt, nutzen ältere Konsumenten derzeit vielfach Produkte, die in der Handhabung Probleme bereiten und den individuellen Anforderungen an Sicherheit und Ergonomie teilweise nicht entsprechen. In den letzten Jahren wurde in mehreren Studien herausgearbeitet, welche Haushaltsgeräte besonders problembehaftet sind, darunter vor allem Handy, Telefon, Video-Rekorder/DVD-Player, Stereoanlage, Staubsauger, Korkenzieher und Dosenöffner.[1]

Zur Vorbereitung der inhaltlichen Ebene einer entsprechenden Verbraucher-aufklärungsmaßnahme (Broschüre) sollen im vorliegenden Teil des VISP-Projektes Probleme und Wünsche der Senioren zu diesen Geräten[2] erfasst werden. Dabei geht es um eine detaillierte Erfassung von Geräte-Einzelheiten, um später in der Broschüre intensiv darauf eingehen zu können.

Die Befragung der Senioren ist so angelegt, dass die Bedeutung der Probleme und Wünsche ersichtlich wird (Rangfolge). Dazu werden den Befragten in einem Fragebogen Problem- und Wunschlisten zur Abstimmung vorgelegt.

[1] Gemäß der BAGSO-Studie „Beschwerdepool für ältere Verbraucher“ haben von den ca. 300 befragten Senioren Schwierigkeiten: 40 % mit dem Video-Rekorder/DVD-Player, 39 % mit dem Dosenöffner, 25 % mit dem Korkenzieher und je 17 % mit dem Staubsauger und der Stereoanlage (Quelle: Wenda, H.-M.: Gebrauchsgegenstände und technische Geräte im Haushalt. In: BAGSO Bundesarbeitsgemeinschaft der Senioren-Organisationen (Hrsg.): Nutzergerechte Produkte & Dienstleistungen – Service für Ältere? Dokumentation von zwei Workshops. Publikation Nr. 11. Bonn: Eigenverlag, 2004, S.20 – 27). Telekommunikationsgeräte wurden in diese Studie nicht einbezogen, werden jedoch in anderen Studien als besonders problembehaftet und elementar im Leben älterer Menschen beschrieben (vgl. VISP-Literaturstudie vom 15.6.2005, ihoe-Projekt 0507). Beispielsweise wurde in der Studie der VZ NRW „Zielgruppenorientierte Verbraucherarbeit für und mit Senioren“ das Handy als das einzige Hausgerät erwähnt, dessen Handhabung eklatante Probleme bereitet. In dieser Studie wurden allerdings nur Geräte der Gruppe „Kommunikation und Medien“ aber keine weiteren Hausgeräte berücksichtigt (Quelle: Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen (Hrsg.): Zielgruppen-orientierte Verbraucherarbeit für und mit Senioren. Ergebnisse und Handlungsempfehlungen. Düsseldorf: Eigenverlag, 2005)

[2] Mit Ausnahme des Themas Staubsauger. Dieses Thema wurde bereits mit der SPARTHA-Studie ausreichend abgedeckt (Quelle: Baier, E.; Blechinger-Zahnweh, M.: SPARTHA Survey. Seniors’ Problems and Requests to Household Appliances. Hausgeräte und Senioren. Probleme und Wünsche. Teil 3: Befragung von Senioren. Unveröffentlichte Studie des ihoe im Auftrag des Verbraucherrates des DIN. Kranzberg 2004)

2 Untersuchungsdesign und Sample

2.1 Rekrutierung

Die Befragungsteilnehmer wurden größtenteils über Seniorenorganisationen, sowie zu einem geringen Teil aus dem Testhaushalts-Klientel des ihoe rekrutiert, wobei auf ein ausgewogenes Verhältnis zwischen organisierten und nicht organisierten Personen geachtet wurde. Weil in Interessenverbänden organisierte Personen und Testpersonen eher als der Durchschnitt der Bevölkerung gewohnt sind, ihre Meinung kritisch zu äußern, und solche Personen einen relativ hohen Anteil am Sample einnehmen, handelt es sich bei den Befragten um eine fokussierende Gruppe. Es ist davon auszugehen, dass Probleme, die bei diesem Personenkreis zutage treten, in der Gesamtbevölkerung in noch viel größerem Maße auftreten.

Gesucht wurden Senioren (ab 65 Jahren), die nicht nur Interesse an einer Befragung über Probleme und Wünsche zu Geräten haben, sondern möglichst viele der relevanten Geräte auch selbst bedienen. Sie wurden vorausgehend um eine aktive Zustimmung zur Teilnahme an dieser schriftlichen Befragung gebeten.

Die Zahl der rekrutierten Erhebungs-Teilnehmer beläuft sich auf 297, die sich wie folgt nach Postleitzahlengebieten aufteilen:

0...	4	Personen
1...	20	Personen
2...	59	Personen
3...	14	Personen
4...	28	Personen
5...	33	Personen
6...	20	Personen
7...	19	Personen
8...	73	Personen
9...	27	Personen
Summe	297	Personen

Die aktive Zustimmung zur Befragung und die relative kleine Teilnehmerzahl sowie die weiter unten dargestellte, besonders hohe Ausstattung der Befragten mit Handys und PCs (vgl. Kap. 2.6) sprechen dafür, dass es sich bei den Befragten nicht um einen repräsentativen Querschnitt der Bevölkerung, sondern um Personen mit besonderem technischen Interesse handelt.

2.2 Terminierung

Die Befragung wurde mit einem postalisch versendeten Fragebogen durchgeführt und fand im Juni 2005 statt.

2.3 Rücklauf

Durch die beschriebene Art der Rekrutierung konnte eine hohe Rücklaufquote erzielt werden. Von 297 ausgesendeten Fragebögen kamen 217 zurück (73 %). 10 Fragebögen mussten eliminiert werden, weil der Befragungsteilnehmer die Altersgrenze von 65 Jahren noch nicht erreicht hat (4 Fälle) oder der Fragebogen rudimentär ausgefüllt ist (6 Fälle). Letztlich umfasst das Sample 207 Personen.

2.4 Aufbau des Fragebogens

Der Fragebogen umfasst 8 Teile; 7 davon beziehen sich auf konkrete Problem-Situationen und Wünsche zu den 7 ausgewählten Geräten. Der 8. Teil erfasst einige persönliche Daten.

Der Fragebogen enthält ausschließlich geschlossene Fragen. Jedoch wird in den einleitenden Worten die Möglichkeit eröffnet, individuelle Anmerkungen frei zu ergänzen. Davon wurde wenig Gebrauch gemacht. Eventuelle Anmerkungen sind in der Auswertung jeweils aufgeführt.

2.5 Indexberechnung

Bei den Fragen 7, 17, 36, 40 und 46 beurteilen die Befragungsteilnehmer zu jedem Gerät vorgelegte Problem-Situationen nach ihrem Vorkommen. Sie können sich dabei zwischen „nie“, „selten“, „manchmal“ und „häufig“ entscheiden (4 Kategorien). Um diese Problem-Situationen ihrer Bedeutung nach in eine Reihenfolge bringen zu können, wird aus der Anzahl der Antworten je Kategorie gemäß folgender Formel ein Problemindex berechnet:

$$X_P = (1 \times n_{K1} + 2 \times n_{K2} + 3 \times n_{K3} + 4 \times n_{K4}) / n_{ges}$$

wobei:
X_P = Problemindex
n_{K1} = Anzahl der Nennungen bei Kategorie 1 (nie)
n_{K2} = Anzahl der Nennungen bei Kategorie 2 (selten)
n_{K3} = Anzahl der Nennungen bei Kategorie 3 (manchmal)
n_{K4} = Anzahl der Nennungen bei Kategorie 4 (häufig)
n_{ges} = Summe aller Nennungen ($n_{K1} + n_{K2} + n_{K3} + n_{K4}$)

Bei den Fragen 6, 16, 26 und 35 werden den Befragungsteilnehmern andere Problem-Situationen zur Abstimmung vorgelegt. Es handelt sich dabei um typische Handhabungsmerkmale der Geräte. In diesem Fall sind jeweils nur 3 Antworten möglich („ist einfach“, „es geht“ und „ist schwierig“). Dieser Problemindex (Leichtbedienindex) wird analog wie folgt berechnet:

$$X_P = (1 \times n_{K1} + 2 \times n_{K2} + 3 \times n_{K3}) / n_{ges}$$

wobei:
X_P = Problemindex (Leichtbedienindex)
n_{K1} = Anzahl der Nennungen bei Kategorie 1 (ist einfach)
n_{K2} = Anzahl der Nennungen bei Kategorie 2 (es geht)
n_{K3} = Anzahl der Nennungen bei Kategorie 3 (ist schwierig)
n_{ges} = Summe aller Nennungen ($n_{K1} + n_{K2} + n_{K3}$)

Nicht nur die Probleme, sondern auch die Wünsche werden nach ihrer Bedeutung bzw. Dringlichkeit in eine Reihenfolge gebracht. Der Wunschindex bei den Fragen 9, 19, 29, 38, 44, und 50 wird analog wie folgt berechnet:

$$X_W = (1 \times n_{un} + 2 \times n_{ws} + 3 \times n_{ü}) / n_{ges}$$

wobei:
X_W = Wunschindex
n_{un} = Anzahl der Nennungen bei „unbedingt notwendig“
n_{ws} = Anzahl der Nennungen bei „wäre schön“
$n_{ü}$ = Anzahl der Nennungen bei „überflüssig“
n_{ges} = Summe aller Nennungen ($n_{un} + n_{ws} + n_{ü}$)

2.6 Zusammensetzung des Samples und methodische Anmerkungen zur Datengruppierung

Generelle Anmerkung zur Relevanz von Aussagen über Vergleichsgruppen im Sample

Wird das Sample im Folgenden in Gruppen unterteilt, so sind Aussagen über Unterschiede zwischen den Vergleichsgruppen aufgrund der geringen Größe der Gruppen weniger gültig als Aussagen über das gesamte Sample. Infolgedessen werden im vorliegenden Bericht Unterschiede nur erwähnt, wenn sie eine 10-Prozent-Hürde überschreiten, und wenn die jeweilige Frage von mindestens 40 Personen beantwortet wurde.

Mitgliedschaft in einem Seniorenverband (Frage 55[3]):

Das Sample setzt sich nach Mitgliedschaft in einem Seniorenverband wie folgt zusammen:

organisiert (= O):	75	Personen
nicht organisiert (= NO):	83	Personen
ohne Angabe:	49	Personen

Eine Differenzierung der erhobenen Daten nach den Gruppen O und NO wird vorgenommen, weil sich in früheren Studien – insbesondere in den Kundenkonferenzen der Verbraucherzentrale NRW – deutliche Unterschiede zwischen in Seniorenverbänden organisierten und nicht-organisierten Senioren ergeben haben. Die Unterschiede zwischen diesen beiden Gruppen werden in vielen Kapiteln auch graphisch dargestellt.[4]

Geschlecht (Frage 51[5]):

Das Sample setzt sich nach Geschlecht wie folgt zusammen:

männlich (= m):	101	Personen
weiblich (= w):	106	Personen

61 % der Frauen und 74 % der Männer verfügen über einen PC.

[3] Frage 55: Sind Sie in einem Seniorenverband?
[4] Auf eine grafische Darstellung von Unterschieden zwischen anderen Vergleichsgruppen wird aus Platzgründen allerdings verzichtet.
[5] Frage 51: Bitte kreuzen Sie an: ...

Alter (Frage 52[6]):

Die Zusammensetzung des Samples nach Alter ist in Abbildung 1 dargestellt.

Um einen Vergleich einer jüngeren Gruppe mit einer älteren zu ermöglichen, wurde das Sample in 2 Gruppen aufgeteilt:

65- bis 70-jährige (= J):	116	Personen
>70-jährige (= Ä):	91	Personen

Während sich Männer auf beide Gruppen gleichmäßig verteilen, sind Frauen in der Gruppe der Jüngeren (62 %) über- und in der Gruppe der Älteren unterrepräsentiert (38 %)

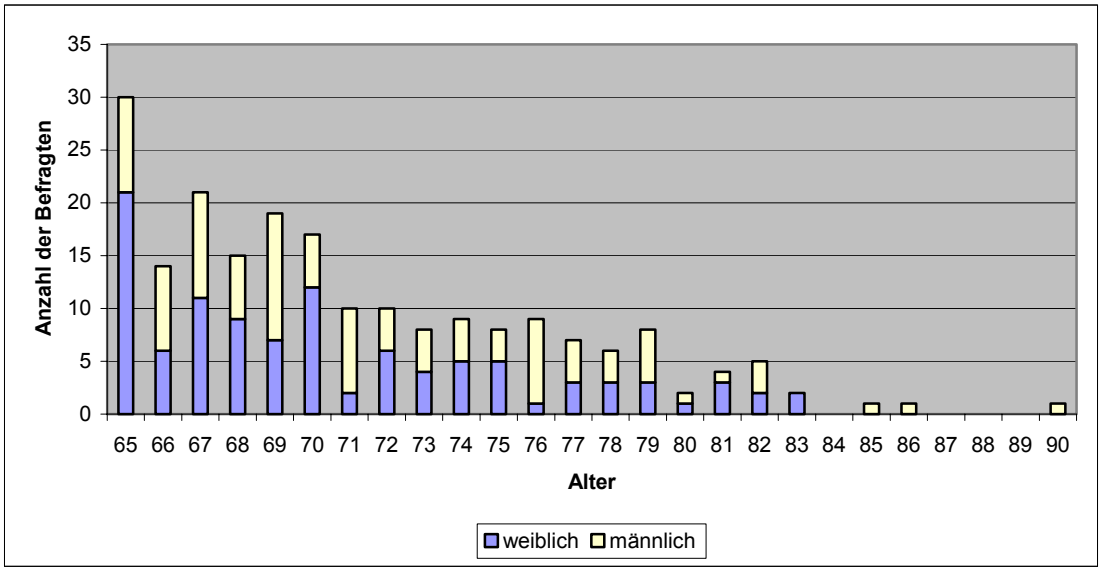


Abbildung 1: Altersverteilung des Samples

Nutzung von Computer und Internet (Frage 54[7]):

Das Sample setzt sich wie folgt zusammen:

nutzt einen Computer:	139	Personen	(67 % aller Befragten, 80 % der Organisierten 57 % der Nicht-Organisierten)
nutzt das Internet:	106	Personen	(53 % der Befragten, 65 % der Organisierten 44 % der Nicht-Organisierten)

[6] Frage 52: Bitte nennen Sie Ihr Geburtsjahr: ...
[7] Frage 54: Nutzen Sie einen Computer und das Internet?

Zum Vergleich: Gemäß Einkommens- und Verbrauchsstichprobe 2003 sind 61 % aller Haushalte und nur 38 % der Haushalte der 65-70-jährigen mit einem PC und 46 % bzw. 24 % mit einem Internetanschluss ausgestattet.[8]

Die überdurchschnittlich hohe Ausstattung des Samples mit PCs und Internetanschluss bestätigt, dass es sich bei dem befragten Personenkreis tatsächlich um Senioren mit besonders hohem technischen Interesse handelt. Das gilt für die Befragten, die in einem Seniorenverband organisiert sind, in ganz besonderem Ausmaß.

Weil sich so viele PC-Besitzer im Sample befinden, wird eine besonders hohe Beurteilungskompetenz für menügesteuerte Techniken erwartet.

Persönliche Einschätzung des Technikinteresses (Frage 53[9]):

Das Sample setzt sich nach Technikinteresse wie folgt zusammen:

sehr hoch:	31 Personen	15 % der Befragten
hoch:	57 Personen	28 % der Befragten
mittelmäßig:	76 Personen	37 % der Befragten
gering:	34 Personen	17 % der Befragten
sehr gering:	7 Personen	3 % der Befragten
ohne Angabe:	2 Personen	(nicht berücksichtigt)

Der Vergleich der persönlichen Einschätzung des Technikinteresses mit der Nutzung von Computer und Internet zeigt keinen relevanten Zusammenhang.

Für die Auswertung der Befragungsergebnisse nach dem subjektiven Technikinteresse werden den Gruppen „sehr hoch“ und „hoch“ sowie die Gruppen „gering“ und „sehr gering“ zusammengefasst. Da eine Aufgliederung des Samples in 3 Gruppen zu kleinen Gruppen und damit zu weniger relevanten Ergebnissen führt als bei den anderen Merkmalen des Samples, ist diese Auswertung im vorliegenden Bericht nicht kommentiert.

[8] Quelle: Statistisches Bundesamt, zitiert in: Bundesarbeitsgemeinschaft der Seniorenorganisationen BAGSO (Hrsg.): Fakten und Felder der freien Seniorenarbeit – Ältere Menschen in Deutschland. Bonn: Eigenverlag 2005

[9] Frage 53: Wie hoch ist im Allgemeinen Ihr Interesse an neuer Technik (z.B. Computer, Internet, Handy, Navigationssystem etc.)?

3 Ergebnisse zum Handy

9 Fragen des Fragebogens richten sich an die Besitzer eines Handys. Die Fragen 1 bis 5 umfassen allgemeine Inhalte wie Nutzungsdauer und -häufigkeit, den Hintergrund der Geräteauswahl und die Einschätzung des Funktionsumfanges. Mit den Fragen 6 bis 8 werden das Auftreten konkreter Anwendungsprobleme und mit der Frage 9 die Wünsche an ein Handy erfasst.

Diese Fragen wurden in 171 der 207 Fragebögen gültig beantwortet. Dies entspricht einem Anteil von 83 % am Sample. Weitere Befragte lassen durch Randbemerkungen erkennen, dass sie ebenfalls über ein Handy verfügen, dies aber nicht nutzen[10]. Andere melden nur Wünsche zum Handy an oder notieren, dass die Anschaffung eines Handys geplant ist. Da der Handy-Teil dieser Fragebögen aber nur rudimentär ausgefüllt ist, werden sie bei der Auswertung nicht berücksichtigt.

Zwar ist damit die Handy-Sättigungsrate im Sample nicht genau bekannt, da sie aber über 83 % beträgt, liegt sie deutlich über dem Bundesdurchschnitt. Letzterer beläuft sich gemäß Einkommens- und Verbrauchsstichprobe 2003 auf 73 % der Haushalte bzw. auf 60 % der Haushalte der Altersgruppe 65 - 70. (Ältere Gruppen sind weniger gut ausgestattet.) [11]

Differenziert man den Anteil der Handy-Nutzer im Sample (83 %) nach organisierten und nicht-organisierten Personen, so verfügen erstere in noch erheblich größerem Ausmaß über ein Handy (O: 91 %; NO: 75 %). Die Differenzierung nach dem Geschlecht ergibt bei Männern eine Ausstattung zu 90 % und bei Frauen zu 75 %. Die Verteilung in den beiden Altersgruppen ist etwa gleich. Besitzer von PCs verfügen zu 90 % über ein Handy, Personen, die keinen PC nutzen nur zu 67 %.

Die überdurchschnittliche Ausstattung der Befragten mit Handys ist nach der oben erwähnten überdurchschnittlichen Ausstattung mit Computer und Internetanschluss (vgl. Kap. 2.6) ein weiteres Indiz für das gehobene Technikinteresse des Samples.

Dennoch sind auch Personen im Sample, die ein Handy strikt ablehnen[12]. Es handelt sich aber nur um einzelne.

Unter den 171 Handy-Besitzern, die an der Befragung teilnehmen, sind etwa gleich viele organisierte und nicht-organisierte Senioren, aber mehr Männer (53 %) als Frauen (47 %) und mehr jüngere (57 %) als ältere Senioren (43 %), sowie viel mehr PC-Besitzer (73 %) als Personen ohne PC (27 %).

Die Gruppe der Personen ohne PC wäre für einen Vergleich mit den PC-Besitzern gerade noch groß genug. Da allerdings fast bei jeder Frage einige Personen nicht geantwortet haben, wird generell auf einen Vergleich verzichtet.

---

[10] Eine dieser Personen gibt als Grund für die Nicht-Nutzung an: „Die Ziffern und auch die Tasten sind zu klein.“ (FB 202).

[11] Quelle: Statistisches Bundesamt, zitiert in: Bundesarbeitsgemeinschaft der Seniorenorganisationen BAGSO (Hrsg.): Fakten und Felder der freien Seniorenarbeit – Ältere Menschen in Deutschland. Bonn: Eigenverlag 2005

[12] Ein Befragter kommentiert den Nicht-Besitz mit den Worten: „Ich lehne Handys ab. Nur Dienstboten sind jederzeit erreichbar.“ (FB 151)

3.1 Nutzungsdauer des Handys

Fast alle der 171 befragten Handy-Besitzer (95 %) nutzen das Handy 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. (Frage 1[13], Abbildung 2)

In Seniorenverbänden organisierte Personen (O) unterscheiden sich in der Nutzungsdauer nicht von nicht-organisierten Personen (NO) und die ältere Gruppe nicht von der jüngeren. Demgegenüber gibt es einen großen Unterschied zwischen Männern und Frauen. Männer nutzen ihre Handys schon erheblich länger.

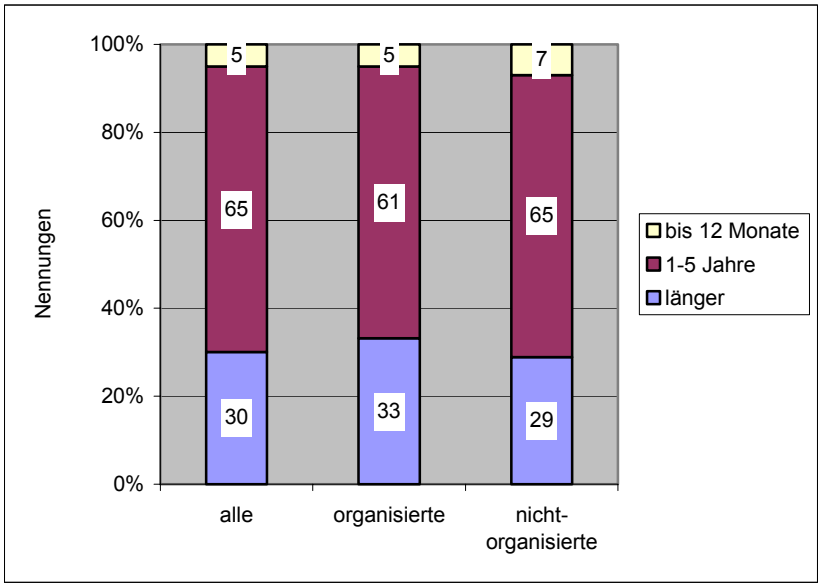


Abbildung 2: Nutzungsdauer des Handys

Basis: 171 Handy-Besitzer (O: 68; NO: 62)

[13] Frage 1: Wie lange benutzen Sie schon ein Handy?

3.2 Häufigkeit der Nutzung des Handy-

Knapp zwei Drittel der Handy-Besitzer setzen das Handy nur einmal pro Woche oder seltener ein. Etwa ein Viertel nutzt es an 2 bis 6 Tagen pro Woche. Nur 14 % aller Befragten nutzt das Handy täglich (Frage 2[14], Abbildung 3).

2 Befragte kommentieren am Rand des Fragebogens ihre Handy-Nutzung:
„Ich benutze das Handy meist nur im Auto, da gedacht als NOT...“ (FB 61)
„Ich benutze mein Handy viel seltener als 1x/Woche“ (FB 77)

Organisierte Senioren, Frauen und Jüngere nutzen das Handy jeweils häufiger als die Vergleichsgruppen.

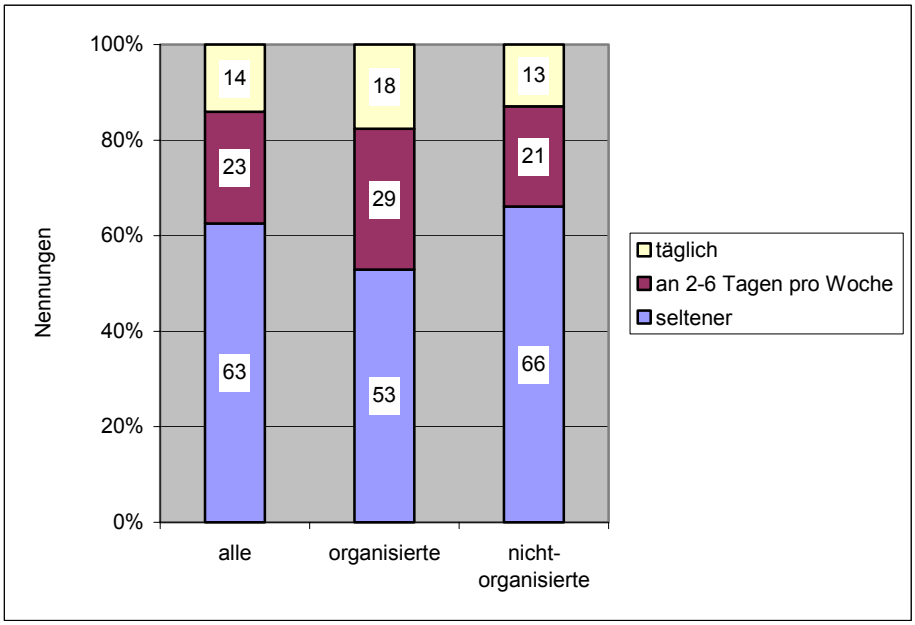


Abbildung 3: Häufigkeit der Nutzung des Handys

Basis: 171 Handy-Besitzer (O: 68; NO: 62)

[14] Frage 2: Wie oft benutzen Sie Ihr Handy?

3.3 Hintergründe der Auswahl des Handys

Unter den Antwortvorgaben bei der Frage 3[15] (Abbildung 4) nach dem Hintergrund der Geräteauswahl, kreuzen 24 % der Handy-Besitzer an, dass sie sich vor dem Kauf durch eine Fachberatung über das Gerät informiert haben. Ähnlich häufig werden Handys auch geschenkt (21 %) oder von Angehörigen ausgesucht (21 %). Immerhin 17 % der Befragten haben ihr Gerät spontan gekauft. 13 % der Handy-Besitzer setzen ein Handy ein, das mit dem Nutzungsvertrag erworben wurde. Jeweils 11 % geben an, dass sie das Handy von einem Vorbesitzer übernommen haben oder ihnen das Gerät empfohlen wurde. Test und Berichte spielen dagegen für die Geräteauswahl eine untergeordnete Rolle. Nur 7 % der Handy-Besitzer haben angekreuzt, dass sie sich anhand dieser Unterlagen vor dem Kauf informiert haben.

2 der 4 Personen, die „Sonstiges“ angekreuzt haben, kommentieren dies mit:
„aufgrund eines Unfalls allein im Schrebergarten“ (FB 55)
„aus Nachlass übernommen“ (FB 68)

Unterschiede zwischen den Vergleichsgruppen sind aufgrund der geringen Gruppengröße nicht relevant.

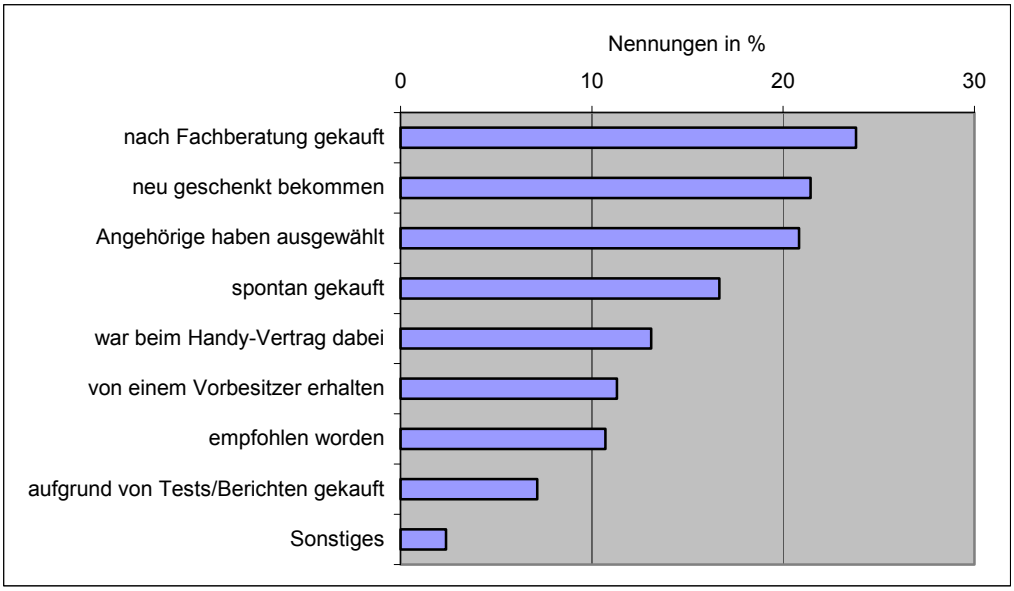


Abbildung 4: Hintergründe der Auswahl des Handys

Basis: 171 Handy-Besitzer

[15] Frage 3: Wie sind Sie zu Ihrem jetzigen Handy gekommen?

3.4 Nutzung und Beurteilung des Funktionsumfangs des Handys

Nutzung des Funktionsumfanges

Lediglich 6 % der Handy-Besitzer schöpfen alle Möglichkeiten ihres Gerätes aus (Frage 4[16], Abbildung 5). Alle anderen nutzen ihr Gerät dagegen nicht in vollem Umfang (94 %).

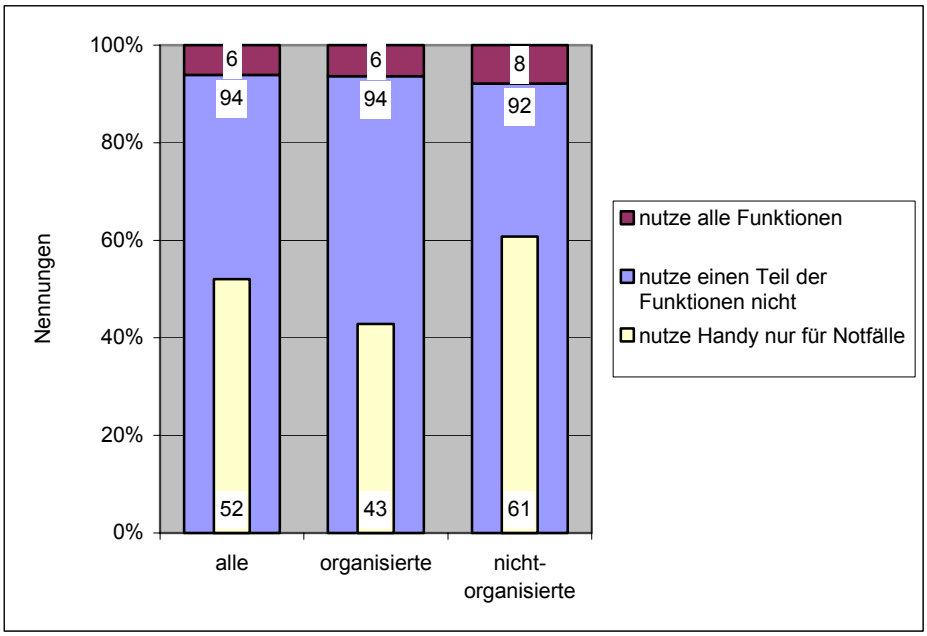


Abbildung 5: Nutzung des Funktionsumfangs des Handys

Basis: 171 Handy-Besitzer (O: 68; NO: 62)

52 % der Antwortenden verwenden ihr Handy nur in Notfällen. Darunter befindet sich niemand von denen, die alle Möglichkeiten ihres Gerätes ausschöpfen. Aus den Randbemerkungen ist zu entnehmen, dass die Antwortenden unter Notfällen auch andere seltenere Anwendungsfälle verstehen. So lautet eine Randbemerkung, die wiederholt vorkommt: „Ich benutze das Handy nur außer Haus / nur im Auto“.

Der Anteil derjenigen, die das Handy nur für Notfälle nutzen, ist bei den nicht-organisierten Senioren (NO: 61 %; O: 43 %) und den Älteren (Ä: 63 %; J: 44 %) jeweils deutlich höher als bei den Vergleichsgruppen. Zwischen Frauen und Männern tritt kein relevanter Unterschied auf.

[16] Frage 4: In welchem Umfang nutzen sie Ihr Handy?

Gründe für das Nicht-Nutzen

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 (Abbildung 6). Mehr als 40 % (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.

5 Befragte geben weitere Gründe an:

„weil ich dadurch unnötige Kosten spare“ (FB 55)
„weil ich wirklich nur telefonieren möchte“ (FB 68)
„weil ich bequemere Medien habe“ (FB 133)
„weil die Gebrauchsanleitung zu umständlich ist“ (FB 140)
„weil ich gar nicht immer erreichbar sein möchte“ (FB 156)

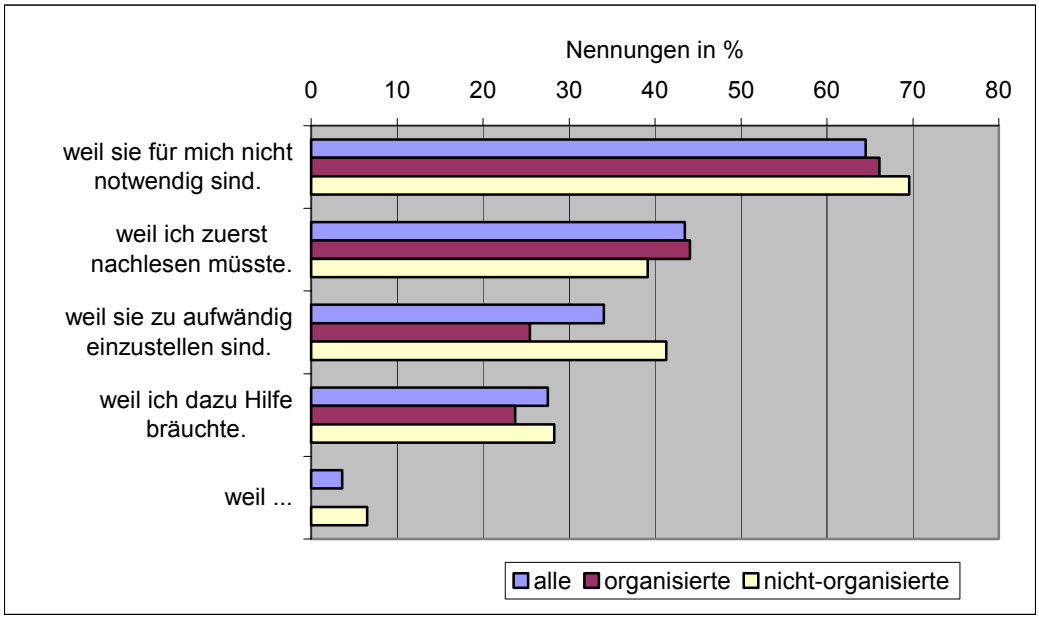


Abbildung 6: Gründe für das Nicht-Nutzen mancher Funktionen des Handys

Basis = 138 Befragte, die einen Teil der Funktionen nicht nutzen (O: 59; NO: 46)

Nicht-organisierte scheuen den Aufwand beim Einstellen mehr als Organisierte (NO: 41 %; O: 25 %). Männer begründen das Nicht-Nutzen mancher Funktionen mehr 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 %). Weitere Vergleiche sind aufgrund der wenigen Nennungen nicht möglich.

Beurteilung des Funktionsumfanges

Obwohl nur wenige Handy-Besitzer alle Funktionen ihres Handys ausschöpfen, lehnt nur etwas mehr als die Hälfte (55 %) einen überreichlichen Funktionsumfang ab (Frage 5[17], Abbildung 7). 43 % dagegen sind mit dem Funktionsumfang des Handys zufrieden Sie haben zumindest nichts dagegen oder begrüßen es vielleicht sogar, dass ihr Gerät mit mehr Funktionen ausgestattet ist, als sie (bisher) nutzen. Nur 2 Personen (1 % der Befragten) hätten gerne noch mehr Funktionen. Hierbei gibt es keinen nennenswerten Unterschied zwischen den Vergleichsgruppen.

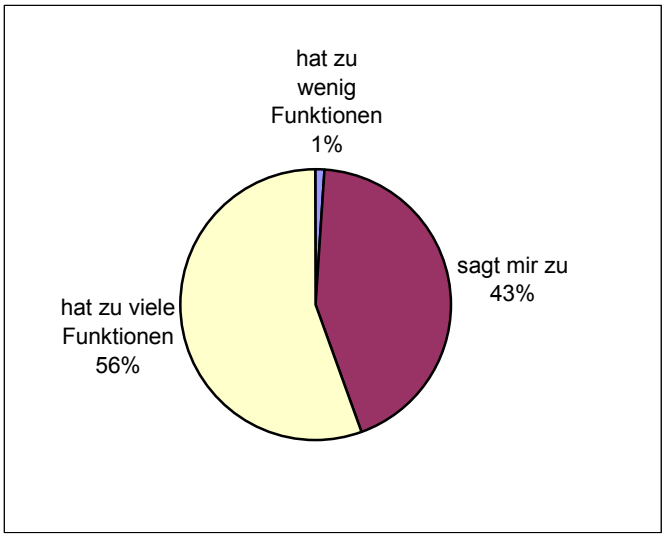


Abbildung 7: Beurteilung des Funktionsumfangs des Handys

Basis: 171 Handy-Besitzer

3.5 Erfahrungen mit ausgewählten Tätigkeiten am Handy

Umfang der Erfahrungen

Zwar hat jeder Befragte schon mit seinem Handy telefoniert, aber viele andere Funktionen sind von einer ganzen Reihe der Befragten noch nie ausprobiert worden (Frage 6[18], Abbildung 8). So haben 20 % der Handy-Besitzer noch nie die Tastensperre aktiviert und zwischen 20 % und 30 % noch nie das interne Telefonbuch benutzt. Etwas mehr als 40 % (44 %) haben noch nie die Mailbox bedient, die Kosten bzw. das Guthaben kontrolliert oder versucht,

[17] Frage 5: Wie beurteilen Sie den Funktionsumfang Ihres Handys?
[18] Frage 6: Wie beurteilen Sie die Durchführung folgender Tätigkeiten an Ihrem Handy?

Grundeinstellungen des Gerätes zu ändern. Und gar 52 % der Handy-Besitzer haben noch nie die SMS-Funktion benutzt.

Einige Befragte nehmen sogar an, dass sie die Kosten bzw. das Guthaben gar nicht kontrollieren können (13 %) oder dass ihr Gerät gar nicht mit einer Mailbox- (2 %) oder SMS-Funktion (3 %) ausgestattet ist.

Offensichtlich verfügt (mindestens) die Hälfte der Handy-Besitzer über ein Prepaid-Handy, denn 49 % haben Erfahrungen mit dem Aufladen eines Guthabens. Foto-Handys sind dagegen im Sample weniger zu finden. Nur 9 % (14 Personen) haben diese Funktion schon einmal genutzt und 58 % geben an, kein derartiges Gerät zu besitzen. (Die Antworten bei ‚habe ich noch nie gemacht' lassen keinen Rückschluss darauf zu, welches Gerät die Antwortenden besitzen.)

Es fällt auf, dass 78 % der Handy-Besitzer Telefonnummern aus dem internen Telefonbuch benutzen, aber nur 72 % Nummern ins Telefonbuch aufgenommen haben. Dieser Unterschied lässt sich mit einem Phänomen erklären, das im Praetest des Fragebogens und auch in anderweitigen, begleitenden Gesprächen mit Senioren erwähnt wurde: Manche Senioren lassen seltene Einstellungen von Dritten durchführen, z.B. von Kindern oder Enkeln. Zu diesen seltenen Einstellungen zählen nicht nur das Eingeben neuer Nummern in das Telefonbuch, sondern auch das Ändern von Grundeinstellungen oder das Aufladen eines neuen Guthabens.

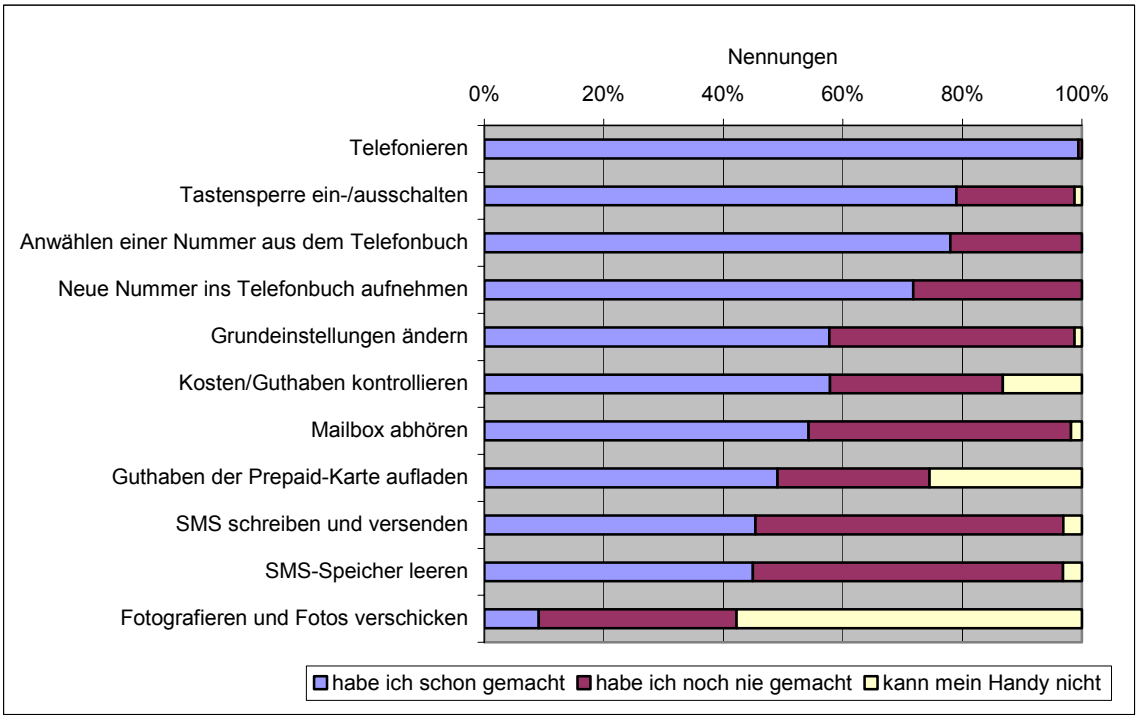


Abbildung 8: Vorkommen ausgewählter Tätigkeiten am Handy

Basis: 171 Handy-Besitzer

Organisierte, Männer und Jüngere beschäftigen sich intensiver mit ihren Handys als die Vergleichsgruppen, denn sie haben fast alle abgefragten Tätigkeiten schon zu einem größeren Anteil durchgeführt.

Zwischen den organisierten und den nicht-organisierten Senioren treten bei 4 Antwortmöglichkeiten bemerkenswerte Unterschiede auf. So haben sich Organisierte schon zu 70 % mit den Grundeinstellungen beschäftigt, Nicht-Organisierte dagegen nur zu 57 %. 63 % der Organisierten haben schon mal die Funktion „Kosten/Guthaben kontrollieren“ erprobt, gegenüber nur 49 % der Nicht-Organisierten. Organisierte haben die SMS-Funktion schon zu 58 % eingesetzt und den SMS-Speicher schon zu 60 % geleert, Nicht-organisierte nur zu 35 % bzw. 36 %.

Zwischen Männern und Frauen treten ebenfalls bei 4 Antwortmöglichkeiten bemerkenswerte Unterschiede auf. Männern haben sich jeweils in größerem Umfang mit Grundeinstellungen ändern (w: 47 %; m: 67 %), Kosten/Guthaben kontrollieren (w: 46 %; m: 69 %), Guthaben auf Prepaid-Karte aufladen (w: 44 %; m: 54 %) und SMS-Speicher leeren (w: 37 %; m: 52 %) beschäftigt als Frauen.

Zwischen der jüngeren und der älteren Gruppe treten bei 6 Antwortmöglichkeiten bemerkenswerte Unterschiede auf. Die Älteren nutzen die Tastensperre, die SMS-Funktion (Versand und Speicher), die Mailbox und das Telefonbuch (Nummer eintragen und auswählen) jeweils nur zu 38 % bis 72 %, die Jüngeren aber zu 50 % bis 84 %.

Beurteilung der Tätigkeiten

Die Befragten, die die genannten Tätigkeiten schon erprobt haben, haben auch deren Durchführbarkeit beurteilt. Ein Gruppenvergleich ist dabei aufgrund der Gruppengröße nicht in jedem Fall möglich.

In der Übersicht über alle Antworten (Abbildung 9) fällt auf, dass viele Tätigkeiten als nicht einfach empfunden werden. Selbst mit der Hauptfunktion des Handys, dem Telefonieren, ist ein Teil der Befragten nicht ganz zufrieden. Zwar beurteilt die überwiegende Mehrheit (77 %) diese Tätigkeit als einfach, aber 21 % kreuzen nur „es geht“ an. Diese Aussage impliziert eine gewisse Kritik. Immerhin 4 Personen haben bei dieser Hauptfunktion des Handys Schwierigkeiten („ist schwierig“: 2 %). Aus den Antworten bei anderen Fragen geht hervor, dass 3 von ihnen häufig eine falsche Taste erwischen und dass die 4. Person ein Problem damit hat, dass das Handy nicht ständig betriebsbereit ist bzw. zunächst eingeschaltet werden muss. Alle 4 benutzen ihr Handy nur in Notfällen.

Interessant erscheint, dass unter den Organisierten und den Jüngeren jeweils ein deutlich größerer Anteil der Befragten (88 % und 83 %) das Telefonieren als einfach bezeichnet als in der nicht-organisierten (71 %) und der älteren Gruppe (68 %).

Auch eine weitere Haupttätigkeit, das Ein- und Ausschalten der Tastensperre, wird insgesamt als relativ einfach angesehen (70 % „einfach“; 23 % „es geht“), aber die organisierten Senioren geben „einfach“ zu einen höheren Prozentsatz an (76 %) als

die nicht-organisierten (66 %). Allerdings halten durchschnittlich doch 7 % der befragten Anwender das Aktivieren bzw. Deaktivieren der Tastensperre für schwierig. Zwischen den Vergleichsgruppen gibt es hierbei keinen nennenswerten Unterschied.

Mit dem internen Telefonbuch kommen die Befragten nur zum Teil gut zurecht. 9 % halten das Anwählen von Nummern, 22 % das Aufnehmen von Nummern für schwierig und jeweils 53 % (Anwählen) bzw. 42 % (Aufnehmen) für einfach. Nicht-organisierte Senioren tun sich vor allem beim Aufnehmen schwerer als organisierte (NO: 29 % „Aufnehmen ist schwierig"; O: 14 %).

Unter den abgefragten Wartungs- bzw. Kontrollarbeiten wird die Kostenkontrolle als einfacher empfunden als das Guthabenaufladen („ist einfach": 55 % Kontrollieren; 39 % Aufladen). Der Anteil der Befragten, die beide Vorgänge für schwierig halten, ist etwa gleich bei 15 % bzw. 13 %. Bei beiden Vorgängen geben die organisierten Senioren in deutlich höherem Maße an, Schwierigkeiten zu haben, als die nicht-organisierten.

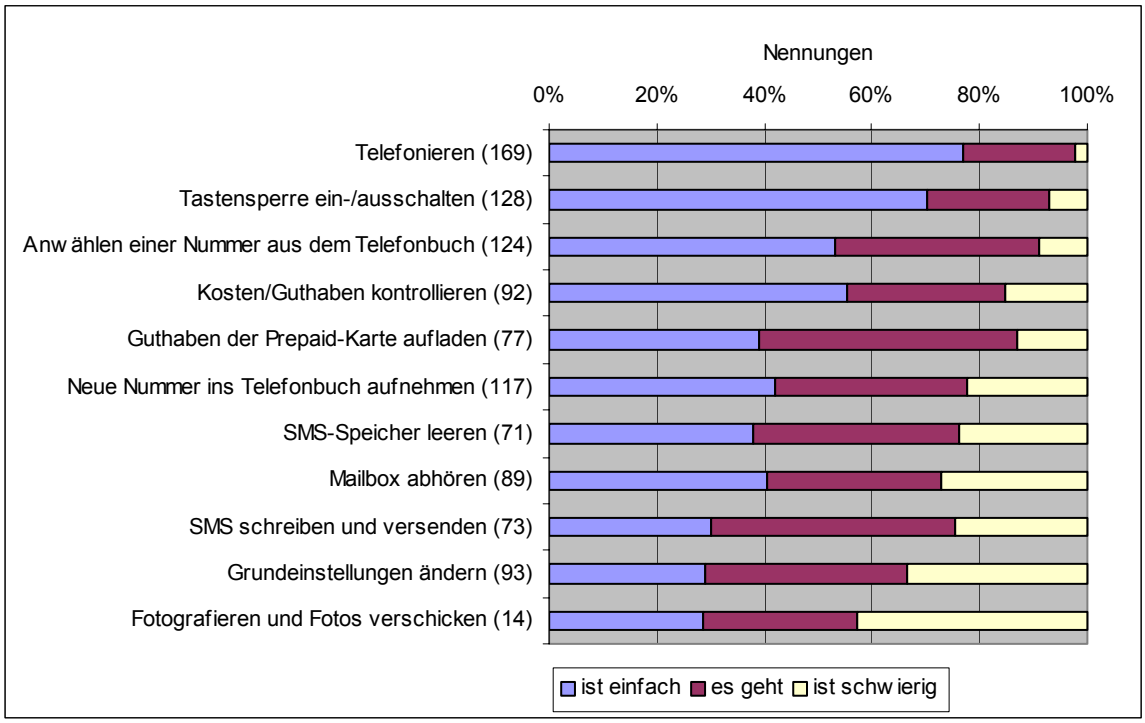


Abbildung 9: Beurteilung ausgewählter Tätigkeiten am Handy[19]

Basis: Nur Personen, die die jeweilige Tätigkeit bereits ausgeführt haben (Anzahl jeweils in Klammern angegeben)

Bei der Durchführung von Funktionen wie „Mailbox abhören", „SMS schreiben und versenden", „SMS-Speicher leeren" und „Grundeinstellungen ändern" wird es für die

[19] zur Reihenfolge vgl. Kapitel 2.5

Befragten immer problematischer. Ein Viertel bis ein Drittel der Befragten halten diese Vorgänge für schwierig durchzuführen. Beim Abhören der Mailbox haben Frauen mehr Schwierigkeiten als Männer (w: 32 % „schwierig“; m: 22 %). Die Änderung von Grundeinstellungen macht den nicht-organisierten mehr Probleme als den organisierten Senioren (O: 41 % „schwierig“; NO: 27 %).

„Fotografieren und Fotos verschicken“ ist für die Befragten am schwierigsten durchzuführen. Von den 14 Befragten, die diese Tätigkeit beurteilt haben,, bezeichnen sie 6 Personen als „schwierig“ und nur jeweils 4 als „es geht“ oder „einfach“.

Allgemein zeigen sich aufgrund der kleinen Gruppen nur wenig relevante Unterschiede zwischen den Vergleichsgruppen. Aber in den wenigen Fällen haben die Organisierten weniger Schwierigkeiten als die Nicht-Organisierten und die Männer jeweils weniger Schwierigkeiten als Frauen. Die Unterschiede zwischen den Altersgruppen sind nicht einheitlich. Überraschenderweise geben Ältere bei einigen Tätigkeiten an, weniger Schwierigkeiten zu haben als Jüngere (Neue Nummer ins Telefonbuch aufnehmen, Anwählen einer Nummer aus dem Telefonbuch, Kosten/Guthaben kontrollieren).

3.6 Vorkommen ausgewählter Problem-Situationen bei der Nutzung des Handys

Unangenehme oder lästige Situationen beim Umgang mit dem Handy sind Gegenstand von Frage 7[20]. Abbildung 10 zeigt die Häufigkeit, in der sie vorkommen. Die wenigsten Befragten haben demzufolge 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 - drückt 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.

Aufgrund der Komplexität der Geräte verwundert es nicht, dass 46 % der Handy-Besitzer manchmal, 12 % sogar häufig in der Gebrauchsanleitung nachlesen müssen. Nur 16 % benötigen die Gebrauchsanleitung überhaupt nicht.

[20] Frage 7: Wie oft erleben Sie folgende Situationen bei Ihrem Handy?

Nur knapp ein Drittel der befragten Handy-Besitzer (31 %) kommt generell selbst mit dem Gerät zu recht, wobei eine Randbemerkung (FB 81) 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 %) noch etwas mehr („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.

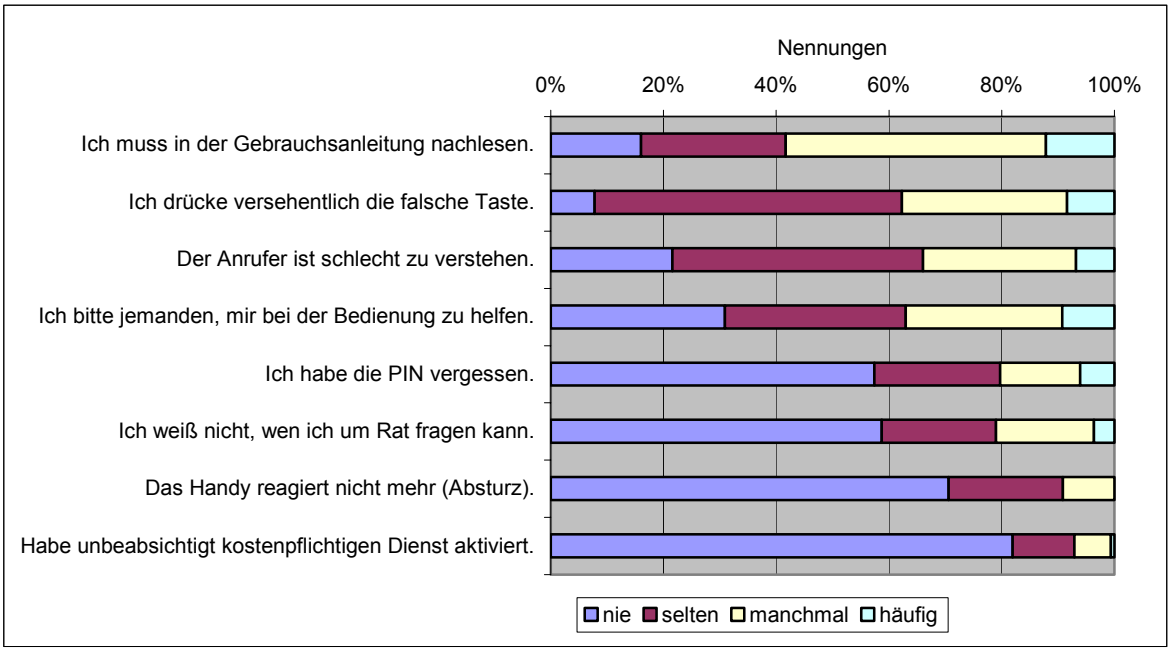


Abbildung 10: Häufigkeit des Auftretens unangenehmer oder lästiger Situationen beim Umgang mit dem Handy [21]

Basis: 171 Handy-Besitzer

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 kostenpflichtigen 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

[21] zur Reihenfolge vgl. Kapitel 2.5

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. Dieser Unterschied zu den jüngeren tritt bei fast allen Problemen auf, ist aber nur bei 2 Problemen gültig. So geben 29 % an, nie Probleme mit dem Verstehen des Anrufers und 66 % immer einen Ratgeber zu haben. Die entsprechenden Zahlen bei den jüngeren lauten 16 % und 54 %. Dieses Ergebnis überrascht, stützt aber das Ergebnis vom vorhergehenden Kapitel 3.5. Nur ein Problem tritt bei Älteren häufiger auf: 37 % hatten bereits einen Absturz zu verzeichnen gegenüber nur 24 % bei den jüngeren.

3.7 Probleme mit ausgewählten Merkmalen des Handys

Frage 8[22] bezieht sich auf Ausstattungsmerkmale bzw. Ausführungen des genutzten Gerätes. Den Teilnehmern werden Kritikpunkte vorgelegt, die in der Literatur immer wieder angeführt werden, und sie werden gebeten anzugeben, ob diese bei ihrem Handy zutreffen oder nicht. Die Antwortverteilung zeigt Abbildung 11.

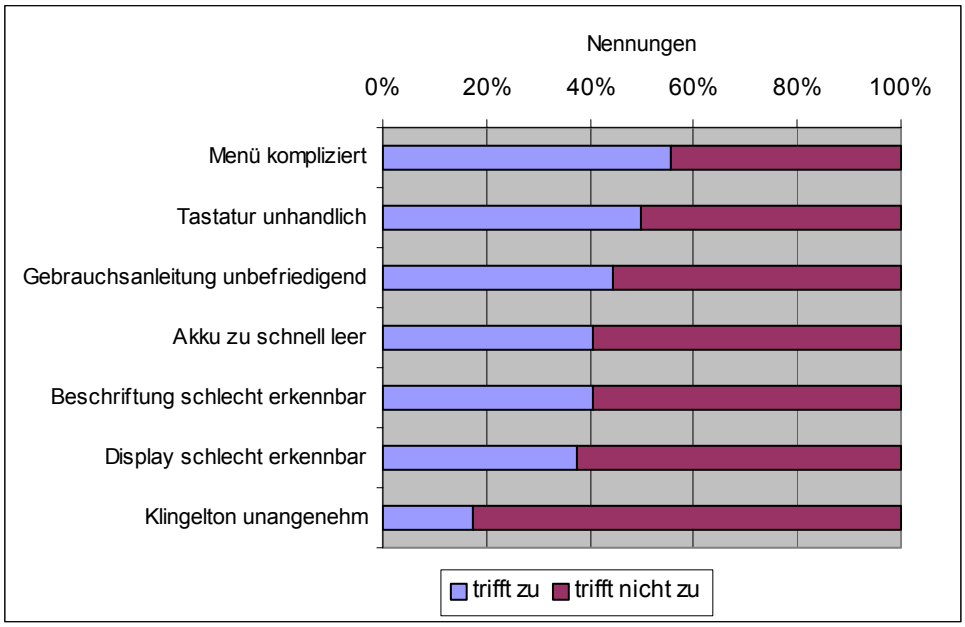


Abbildung 11: Kritik an ausgewählten Merkmalen des Handys

Basis: 171 Handy-Besitzer

[22] Frage 8: Treffen folgende Aussagen bei Ihrem Handy zu?

Am deutlichsten wird die Kritik an der Menüführung bestätigt. 55 % der Befragten Handy-Besitzer halten die Menüführung für kompliziert. Die zu kleine bzw. zu unhandliche Tastatur wird von der Hälfte der Befragten bemängelt, die zu kleine oder abgegriffene Beschriftung der Tastatur von 40 %. Knapp die Hälfte der Befragten (44 %) findet auch die Gebrauchsanleitung sowie die Kapazität des Akku (41 %) unbefriedigend.

Obwohl auch hierbei noch einige Kritik geübt wird, sind doch relativ viele Befragte mit der Erkennbarkeit der Informationen auf dem Display (63 %) und noch deutlicher mit dem Klingelton (83 %) zufrieden

Nicht-organisierte Senioren üben mehr Kritik als organisierte. Bei 5 der 7 Aussagen stimmen sie zum größeren Teil zu, wobei der Unterschied zu den organisierten nur bei Gebrauchsanleitung (O: 38 %; NO 48 %), Haltbarkeit des Akkus (O: 33 %; NO: 50 %) und Klingelton (O: 10 %; NO 24 %) relevant ist. Offenbar sind nicht-organisierte mit ungünstigeren Geräten ausgestattet als organisierte und/oder sie können mit ihren Handys weniger gut umgehen, d.h. die Gebrauchsanleitung verstehen, den Akku pflegen und den Klingelton nach Bedarf einstellen.

Zwischen Frauen und Männern tritt nur ein einziger relevanter Unterschied auf. Männer finden den Klingelton zu 22 % unangenehm/lästig, Frauen nur zu 11 %.

Zwischen den Altersgruppen treten keine relevanten Unterschiede auf. In der Tendenz stimmen aber bei fast allen genannten Problemen etwas mehr ältere als jüngere zu.

3.8 Wünsche zum Handy

In Frage 9[23] werden den Handy-Besitzern 19 Wünsche zum Handy vorgelegt (Abbildung 12).

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. 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.

[23] Frage 9: Wenn Sie heute ein neues Handy kaufen müssten, wie wichtig wäre Ihnen Folgendes?

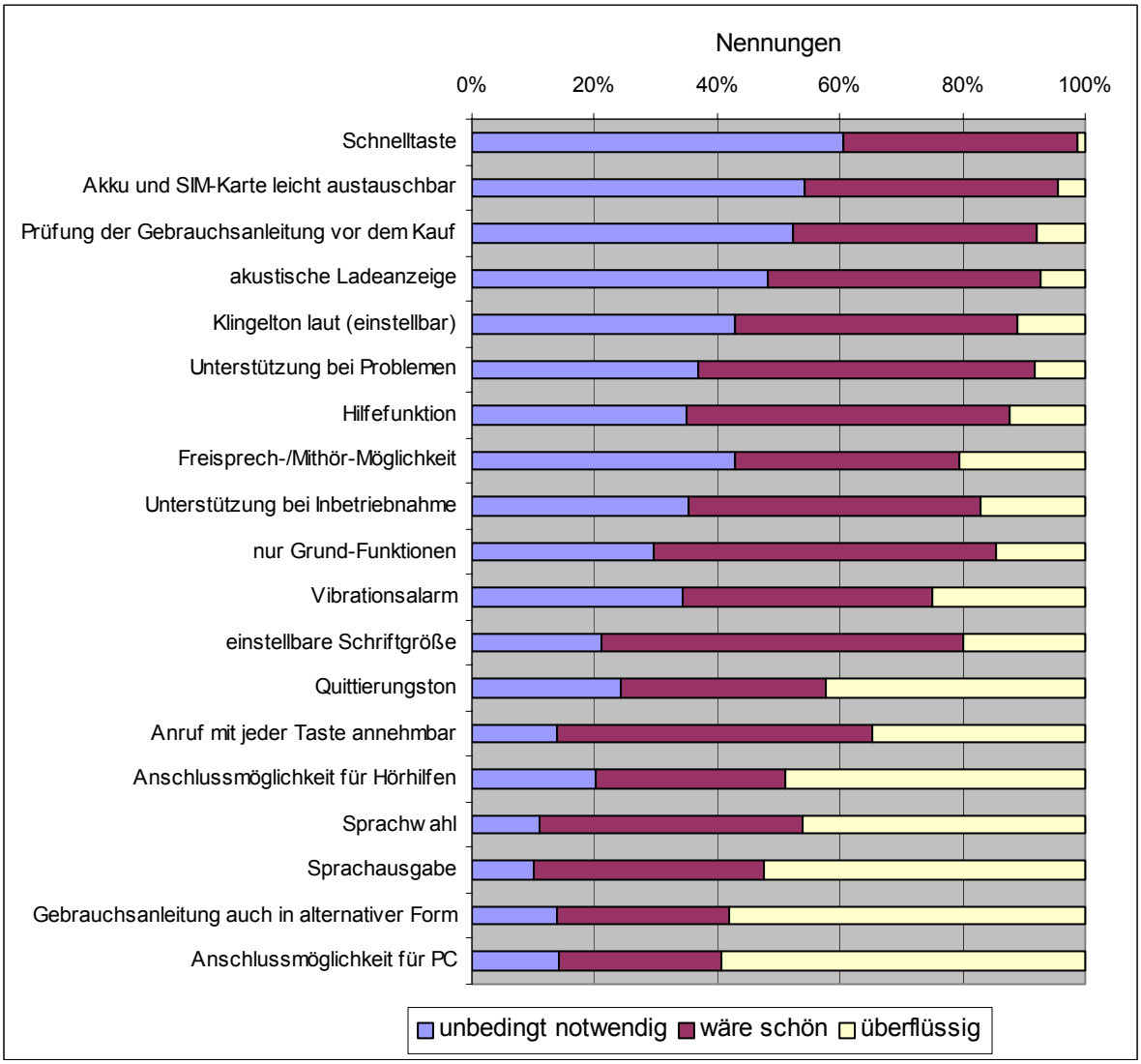


Abbildung 12: Wünsche zum Handy[24]

Basis: 171 Handy-Besitzer

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. Diese Aussagen sind eine logische Konsequenz aus den Ergebnissen von Frage 7 (vgl. 3.6), die belegen, dass ein Großteil der Befragten zumindest ab und zu Hilfe in Anspruch nimmt.

Mehrheitlich gewünscht bzw. gefordert wird die Hilfestellung bzw. Konfiguration bei der Erstinbetriebnahme sowie ein Gerät, das nur Grund-Funktionen hat. Ablehnend äußern sich hier nur 15 % bzw. 17 % der Befragten.

[24] zur Reihenfolge vgl. Kapitel 2.5

Eine noch hohe Bedeutung wird der Freisprech-/Mithör-Möglichkeit zugeordnet. Jedoch gehen die Meinungen zu dieser Funktion offensichtlich deutlicher auseinander als bei den zuvor genannten Funktionen. 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 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.

Andere besondere Ausstattungsmerkmale am Handy kommen bei den Befragten noch weniger gut an. Es handelt sich hierbei um Features, die vor allem bei bestimmten körperlichen Beeinträchtigungen eine Hilfestellung darstellen könnten. Sprachein- oder -ausgabe könnte bei Sehbeeinträchtigung, Blindheit oder Einschränkung der Feinmotorik die Bedienung des Handys erleichtern, 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 - wie die Ergebnisse von Frage 8 (vgl. 3.7) zeigen.

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.

Sonderthema alternative Gebrauchsanleitung

Wie eine alternative Gebrauchsanleitung aussehen sollte, darüber sind sich die 60 Befürworter allerdings nicht einig (Abbildung 13). Leicht priorisiert werden Hörkassette und CD-Rom, etwas weniger Nennungen erhalten Internet und Videokassette, eine DVD kommt am wenigsten an.

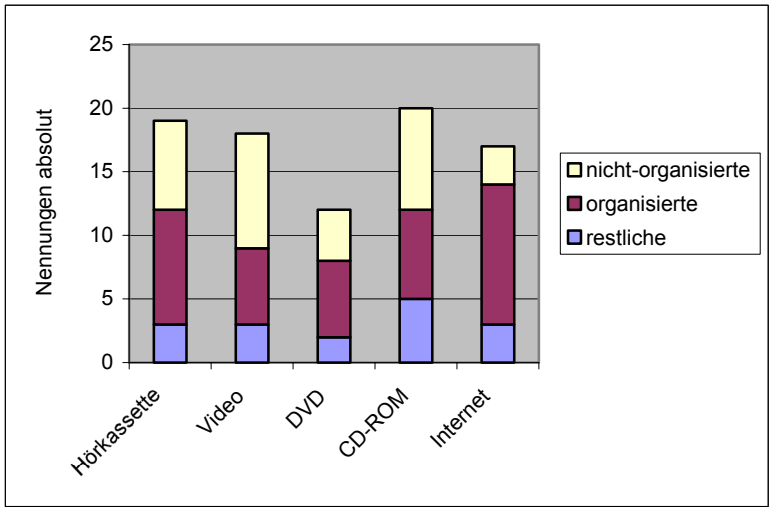


Abbildung 13: Gewünschte alternative Form der Gebrauchsanleitung zum Handy

Basis: 60 antwortende Handy-Besitzer (35 %)

4 Ergebnisse zum Telefon

Die Fragen 10 bis 19 des Fragebogens richten sich an die Besitzer eines Telefons. Die Fragen 10 bis 15 umfassen wie beim Handy allgemeine Inhalte, wobei in Frage 15 zunächst die Art des hauptsächlich eingesetzten Gerätes (schnurgebunden oder schnurlos) geklärt wird. Mit den Fragen 16 bis 18 werden wiederum das Auftreten konkreter Probleme bei der Anwendung und mit der Frage 19 die Wünsche an ein Telefon erfasst.

Alle 207 Befragten benutzen ein Telefon und alle Fragebögen sind diesbezüglich gültig beantwortet.

4.1 Genutzte Art des Telefons

131 Befragte nutzen primär ein schnurloses, 58 ein schnurgebundenes Gerät. 17 Befragte geben an, die beiden Gerätetypen gleich häufig einsetzen (Frage 10[25], Abbildung 14). Eine Randbemerkung in einem Fragebogen weist darauf hin, dass unter den schnurgebundenen Telefonen auch noch Geräte mit Wählscheibe zu finden sind (FB 206: 68 Jahre, w, oPC).

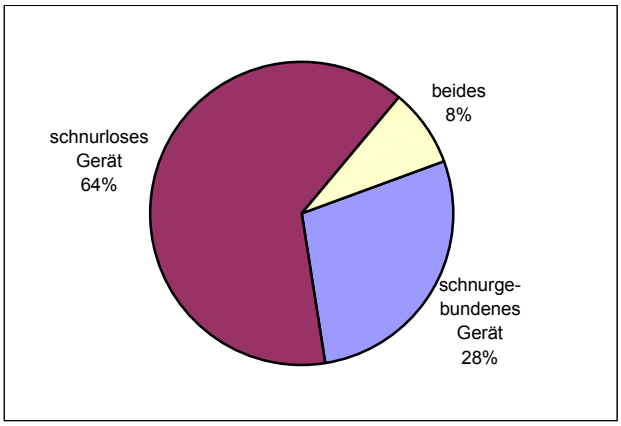


Abbildung 14: Art des am häufigsten benutzten Telefons

Basis: 207 Befragte / Telefon-Besitzer

In Seniorenverbänden organisierte Personen unterscheiden sich bzgl. dieser Verteilung nicht von nicht-organisierten, Frauen nicht von Männern. Jedoch nutzen

[25] Frage 10: Das Gerät, das ich am meisten benutze, ist ein: ...

Ältere (34 %) und Personen ohne PC (38 %) mehr schnurgebundene Geräte als Jüngere (23 %) und PC-Besitzer (23 %).

4.2 Nutzungsdauer des Telefons

Knapp zwei Drittel der Befragten (63 %) nutzen ihr Gerät schon mehr als 5 Jahre. Die restlichen haben sich in den letzten 5 Jahren, 4 % innerhalb des letzten Jahres ein neues Telefon zugelegt. (Frage 11[26], Abbildung 15)

Auch hierbei treten Unterschiede zwischen den Vergleichsgruppen nur beim Alter und beim PC-Besitz auf, nicht aber beim Organisiert-sein und beim Geschlecht. Jüngere und PC-Besitzer verfügen über neuere Geräte als Ältere und Personen ohne PC (J: 41 % „Gerät <5 Jahre alt"; Ä: 31 %)(mPC: 41 % „Gerät <5 Jahre alt"; oPC: 27 %).

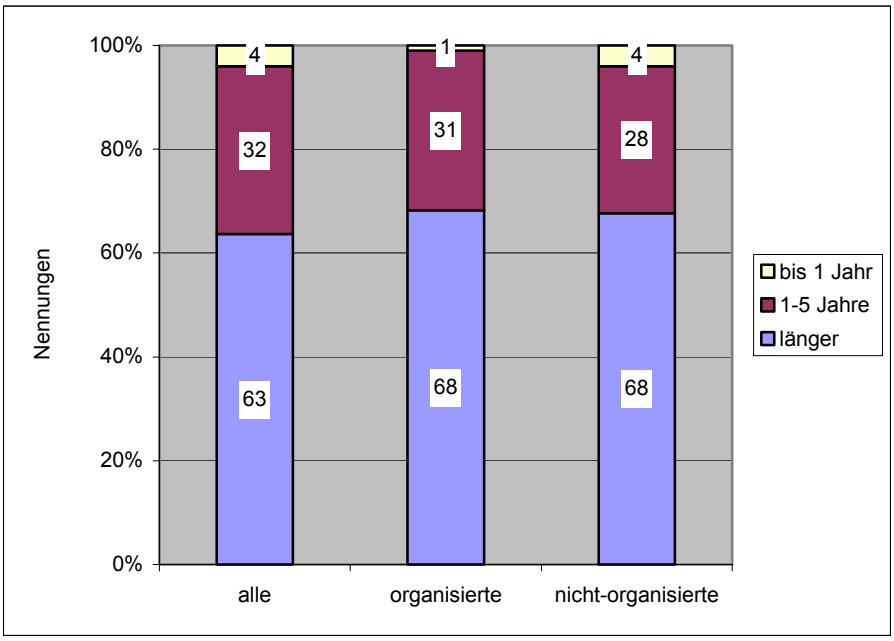


Abbildung 15: Nutzungsdauer des Telefons

Basis: 207 Befragte / Telefon-Besitzer (0: 75; NO: 82)

[26] Frage 11: Wie lange benutzen Sie dieses Telefon schon?

4.3 Häufigkeit der Nutzung des Telefons

Deutlich anders als beim Handy sieht es mit der Nutzungshäufigkeit des Telefons aus. Der überwiegende Anteil der Befragten telefoniert täglich (87 %), der Rest zumindest alle paar Tage (12 %), nur einzelne nutzen das Telefon seltener (1 %) (Frage 12[27], Abbildung 16). Telefon hat somit eine erheblich größere Bedeutung im Kommunikationsverhalten von Senioren als das Handy.

Nicht-organisierte Senioren verhalten sich hier nicht anders als organisierte, Ältere nicht anders als Jüngere. Jedoch telefonieren Frauen im Festnetz tendenziell häufiger als Männer (w: 90 % „täglich"; m: 83 %) und PC-Besitzer deutlich häufiger als Personen ohne PC (mPC: 91 % „täglich"; oPC: 77 %).

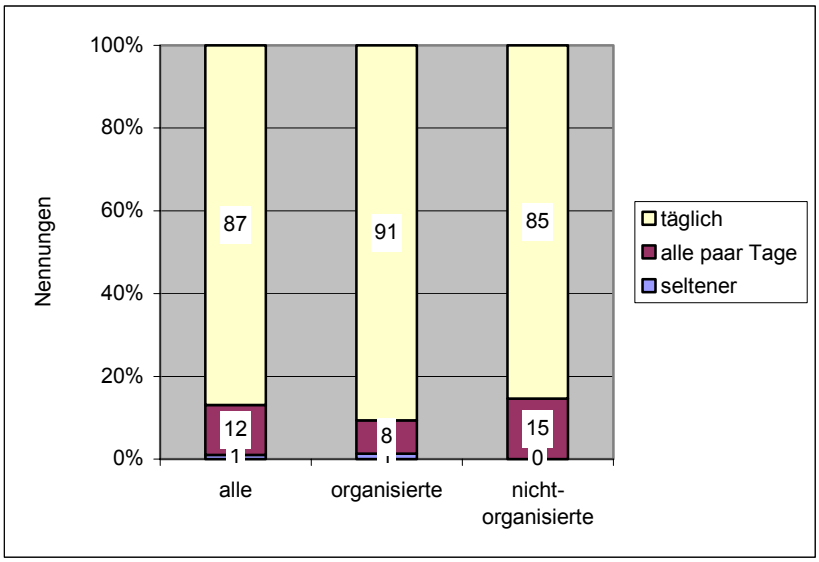


Abbildung 16: Häufigkeit der Nutzung des Telefons

Basis: 207 Befragte / Telefon-Besitzer (O: 75; NO: 82)

[27] Frage 12: Wie oft benutzen Sie dieses Telefon?

4.4 Hintergründe der Auswahl des Telefons

Ähnlich wie beim Handy haben sich die meisten Befragten vor der Auswahl des Gerätes durch eine Fachberatung informiert (Frage 13[28], Abbildung 17). Der Anteil der Befragten liegt mit 38 % jedoch viel höher als beim Handy (24 %). Geschenkt werden Telefone deutlich weniger als Handys, nämlich nur zu 11 % (21 % beim Handy) und auch Angehörige suchen weniger oft aus (15 % gegenüber 21 % beim Handy). Testberichte werden dagegen etwas häufiger studiert (12 % gegenüber 7 % beim Handy). Der Spontankauf und die Auswahl auf Empfehlung liegen mit 18 % in derselben Größenordnung wie beim Handy (17 %). Beim Telefon ist der Spontankauf interessanterweise allerdings der zweithäufigste Hintergrund der Geräteauswahl.

Während beim Handy immerhin noch jeder 10. Nutzer das Gerät von einem Vorbesitzer übernimmt, kommt dies beim Telefon sehr selten vor (2 %).

13 der 17 Personen, die als Hintergrund für die Auswahl ihres Telefons ‚Sonstiges' angekreuzt haben, verfügen über ein schnurgebundenes Telefon, wovon 6 in einer Randbemerkung angeben, dass Sie dieses Telefon von der Post erhalten haben.

Unterschiede zwischen den Vergleichsgruppen sind aufgrund der geringen Anzahl der Nennungen bei jedem Argument nicht relevant.

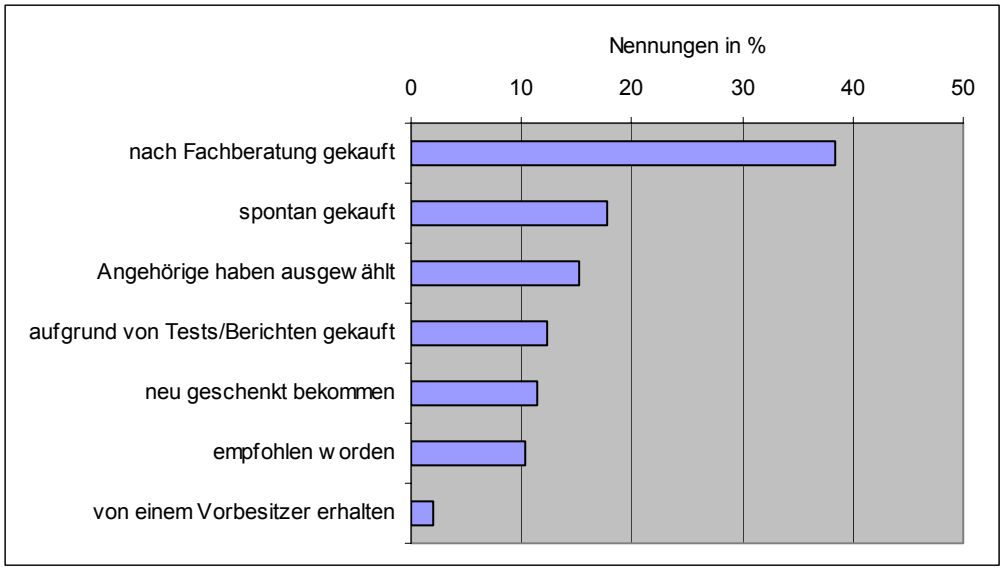


Abbildung 17: Hintergründe der Auswahl des Telefons

Basis: 207 Befragte / Telefon-Besitzer

[28] Frage 13: Wie sind Sie zu diesem Telefon gekommen?

4.5 Nutzung und Beurteilung des Funktionsumfanges des Telefons

Nutzung des Funktionsumfanges

Knapp ein Drittel der Telefon-Besitzer schöpft alle Möglichkeiten des Gerätes aus (Frage 14[29], Abbildung 18). Die Mehrheit (69 %) dagegen nutzt einen Teil der Funktionen nicht.

Zwischen Besitzern von schnurgebundenen und schnurlosen Geräten zeigt sich dabei interessanterweise kein Unterschied, wohl aber zwischen anderen Vergleichsgruppen. Unter den Nicht-Organisierten, Frauen, Jüngeren und Personen ohne PC sind jeweils mehr Personen, die ihr Gerät nicht voll ausnutzen, als in der jeweiligen Vergleichsgruppe (NO: 72 % zu O: 58 %; w: 74 % zu m: 64 %; J: 74 % zu Ä: 63 %; oPC: 80 % zu mPC: 63 %).

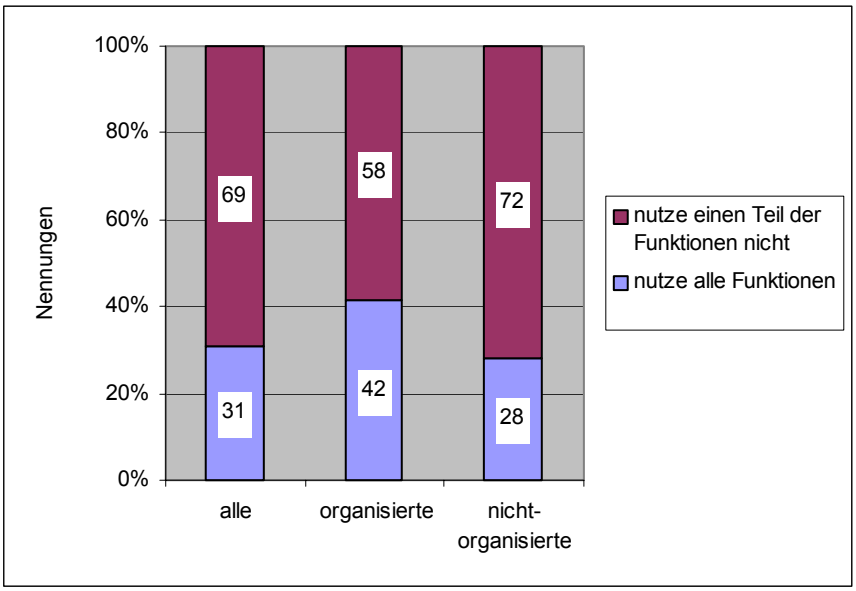


Abbildung 18: Nutzung des Funktionsumfangs des Telefons

Basis: 207 Befragte / Telefon-Besitzer (0: 75; NO: 82)

Gründe für das Nicht-Nutzen

Der Hauptgrund, warum ein Teil der Funktionen des Telefons nicht genutzt wird, liegt ebenso wie beim Handy darin, dass die Nutzer sie für (sich selbst) als nicht notwendig erachten (69 %) (Abbildung 19) – vor allem die Frauen (w: 64 %; m: 74 %) und die Besitzer schnurgebundener Geräte (SL: 64 %; SG: 82 %). Die Hälfte aller Befragten scheuen aber auch bei diesem Gerät den Aufwand, in der

[29] Frage 14: In welchem Umfang nutzen Sie dieses Telefon?

Gebrauchsanleitung nachlesen zu müssen. Diese Begründung geben deutlich mehr organisierte Senioren als nicht-organisierte (O: 59 %; NO: 46 %), Männer als Frauen (m: 55 %; w: 45 %), Jüngere als Ältere (J: 57 %; Ä:39 %), Besitzer mit PC als Personen ohne PC (mPC: 57 %; oPC: 36 %) und Besitzer schnurloser Geräte als Besitzer schnurgebundener Geräte (SL: 35 %; SG: 16 %).an.

Die Begründungen „Funktionen sind zu aufwändig einzustellen“ bzw. „Hilfe notwendig“ liegen mit deutlich weniger Anteilen (30 % bzw. 24 %) wie bei Handy auf Rang 3 und 4, stellen aber immerhin auch für jeden 4. bis 5. Telefon-Besitzer eine Nutzungsbarriere dar. Hierbei ist aufgrund der wenigen Antwortenden eine Betrachtung der Vergleichsgruppen nicht sinnvoll. Sonstige Gründe werden nicht angegeben.

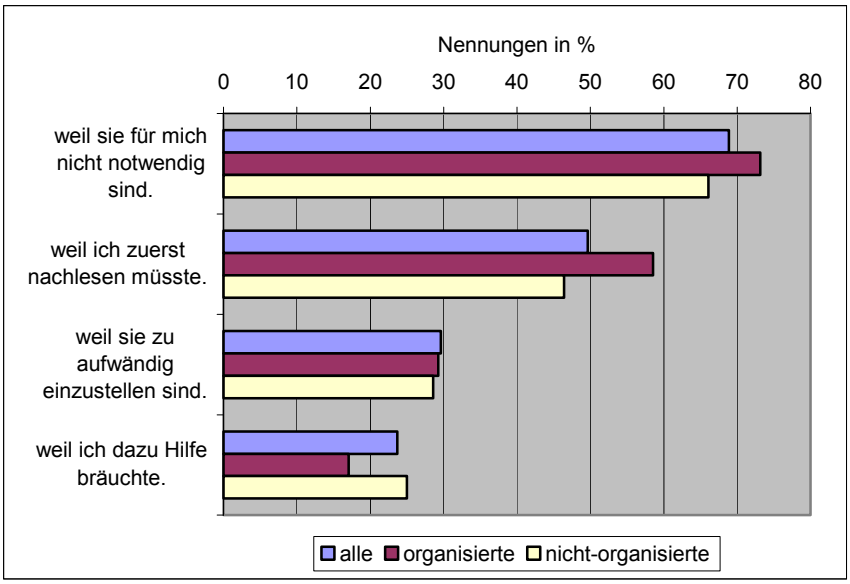


Abbildung 19: Gründe für das Nicht-Nutzen mancher Funktionen des Telefons

Basis: 135 Befragte, die einen Teil der Funktionen nicht nutzen (O: 41; NO: 56)

Beurteilung des Funktionsumfanges

Auch beim Telefon werden die Senioren nach ihrem Urteil über den Funktionsumfang ihres Gerätes gefragt (Frage 15[30], Abbildung 20). Anders als beim Handy sind nur 17 % aller Telefon-Besitzer der Meinung, dass ihr Gerät zu viele Funktionen hat und nur 3 % hätten gerne noch mehr Funktionen. 80 % dagegen sind mit dem Funktionsumfang des Telefons zufrieden, wobei organisierte Senioren zufriedener sind als nicht-organisierte (O: 89 %; NO: 75 %) und PC-Besitzer zufriedener als Personen ohne PC (mPC: 84 %; oPC: 71 %).

[30] Frage 15: Wie beurteilen Sie den Funktionsumfang dieses Telefons?

Ein Vergleich der Besitzer schnurloser und schnurgebundener Geräte zeigt, dass sich besonders einige Besitzer schnurgebundener Geräte mehr Funktionen wünschen: 6 der 7 Personen (3 %), die sich mehr Funktionen wünschen, besitzen ein schnurgebundenes Telefon. Dagegen ergibt sich kein Hinweis darauf, dass sich Besitzer schnurloser Geräte weniger Funktionen wünschen würden als Besitzer schnurgebundener Telefone.

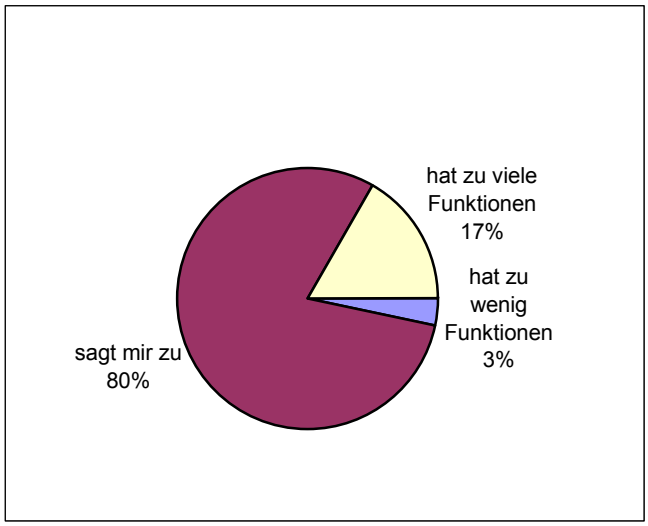


Abbildung 20: Beurteilung des Funktionsumfangs des Telefons

Basis: 207 Befragte / Telefon-Besitzer

4.6 Erfahrungen mit ausgewählten Tätigkeiten am Telefon

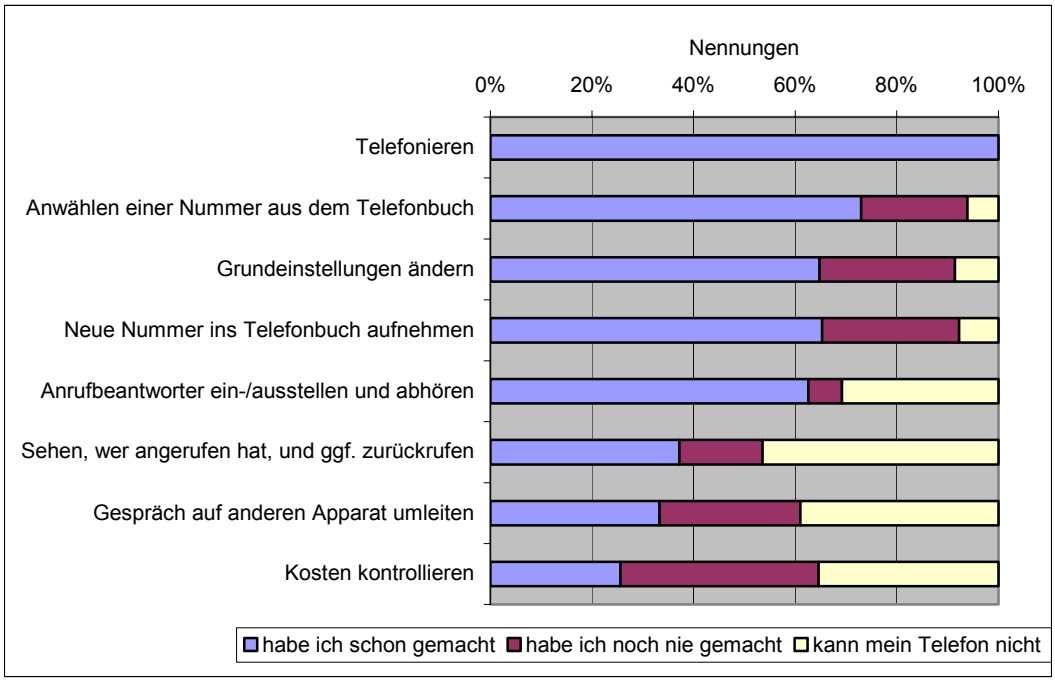
Umfang der Erfahrungen

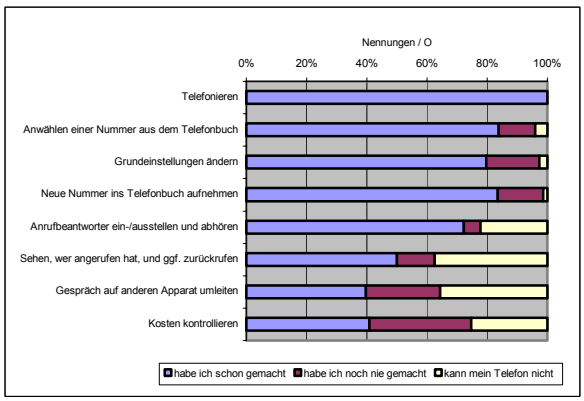
Bei der Frage nach der Durchführung ausgewählter Tätigkeiten bestätigen sich teilweise Ergebnisse aus dem Teilbereich „Handy“, teilweise ergeben sich Abweichungen (Frage 16[31], Abbildung 21). Grundsätzlich fällt auf, dass ein relativ großer Anteil der Befragten offensichtlich weniger komplexe Geräte gewählt hat. Ein Drittel bis knapp die Hälfte der Befragten verfügt nicht über Ausstattungsmerkmale wie Anrufkontrolle, Anrufbeantworter, Kostenkontrolle und Rufumleitung. Bei einigen Befragten, die angeben, die Funktion noch nie ausprobiert zu haben (Kostenkontrolle 39 %, Rufumleitung 28 %, Anrufkontrolle 16 %), ist anzunehmen, dass sie ebenfalls nicht über diese Ausstattungsmerkmale verfügen, ohne sich dessen bewusst zu sein bzw. dies angekreuzt zu haben.

[31] Frage 16: Wie beurteilen Sie die Durchführung folgender Tätigkeiten an diesem Telefon?

Erwartungsgemäß hat jeder Befragte mit seinem Festnetzgerät schon telefoniert, aber - wie beim Handy - benutzt etwa ein Viertel das interne Telefonbuch und die Grundeinstellungen nicht. Wie beim Handy ist auch hier davon auszugehen, dass ein (kleiner) Teil der Befragten das Aufnehmen einer neuen Nummer in das Telefonbuch (wie möglicherweise auch andere relativ seltene Vorgänge) von Dritten, z.B. Kindern oder Enkeln, durchführen lässt.

Anders als andere Funktionen wird der Anrufbeantworter von denen, die darüber verfügen, weitgehend genutzt (zu 90 %).





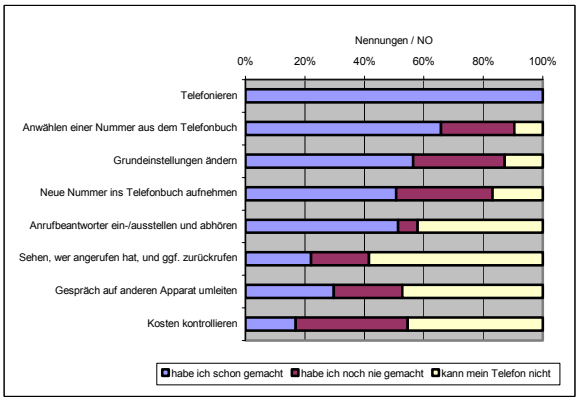


Abbildung 21: Vorkommen ausgewählter Tätigkeiten am Telefon

Basis: 207 Telefon-Besitzer (0: 75; NO: 82)

Organisierte Senioren, Männer und PC-Besitzer sowie eingeschränkt auch Jüngere geben bei jeder angefragten Tätigkeit zu einem geringeren - zumeist sogar wesentlich geringeren - Prozentsatz „kann mein Telefon nicht“ an und haben die Tätigkeiten zu einem höheren Prozentsatz bereits durchgeführt als die jeweilige Vergleichsgruppe. Das bedeutet, das sie mit komplexeren Geräten ausgestattet und erfahrener im Umgang mit ihren Geräten sind. Lediglich beim Telefonieren können derlei Unterschiede nicht beobachtet werden. Diese allgemeinen Unterschiede zwischen den Vergleichsgruppen wurden auch beim Handy aufgezeigt, hier beim Telefon treten sie jedoch bei mehr Tätigkeiten auf und sind daher ausgeprägter.

Die Besitzer schnurgebundener Telefone geben bei jeder der angefragten Tätigkeiten zu einem wesentlich höheren Prozentsatz „kann mein Telefon nicht“ an als die Besitzer schnurloser Geräte. Auch haben sie sich in weit geringerem Umfang mit ihrem Gerät beschäftigt als die Besitzer schnurloser Geräte, denn sie geben zu nur zu etwa 40 % bis 50 %. an, schon das Telefonbuch und die Grundeinstellungen genutzt zu haben. Der entsprechende Prozentsatz beträgt bei den Besitzern schnurloser Geräte dagegen etwa 70 %.

Beurteilung der Tätigkeiten

Die Befragten, die die entsprechenden Tätigkeiten bereits erprobt haben, beurteilen auch deren Durchführbarkeit. In der Übersicht über die Antworten (Abbildung 22) fällt auf, dass – mit Ausnahme des Telefonierens, bemerkenswert wenige Befragte jeweils „ist einfach“ ankreuzen – ähnlich wie beim Handy.

Für je etwa ein Drittel der Befragten ist weder die Bedienung des Anrufbeantworters noch das Anwählen einer Nummer aus dem Telefonbuch noch die Anrufkontrolle einfach – auch wenn die Mehrheit damit einigermaßen klarkommt. 5 %, 7 %, 14 % bzw. 13 % der Anwender finden dieser Tätigkeiten sogar schwierig.

Die weiteren abgefragten Tätigkeiten - Aufnahme einer neue Nummer ins Telefonbuch, Kostenkontrolle, Rufumleitung und Ändern von Grundeinstellungen - sind für 30 % bis 40 % der Befragten nicht einfach und 13 %, 22 %, 26 % bzw. 26 % finden diese Tätigkeiten schwierig. So ist es nicht verwunderlich, dass diese Funktionen wie oben erwähnt wenig genutzt werden.

Bei den einzelnen Vergleichsgruppen lassen sich nur bei wenigen Tätigkeiten relevante Unterschiede aufzeigen. Diese zeigen einheitlich und im Einklang mit den Ergebnissen beim Handy, dass Nicht-Organisierte größere Schwierigkeiten haben als Organisierte und Frauen größere Schwierigkeiten als Männer. Auch der Vergleich der Altersgruppen ergibt wieder das überraschende Ergebnis: Ältere geben wie beim Handy an, mit einzelnen Tätigkeiten weniger Schwierigkeiten zu haben, als Jüngere (Telefonbuch nutzen, Grundeinstellungen ändern).

Auch Unterschiede zwischen Besitzern schnurgebundener und schnurloser Geräte lassen sich nicht aufzeigen, weil aus der Gruppe der Nutzer schnurgebundener Geräte bei jeder Tätigkeit zu wenig Nennungen vorliegen.

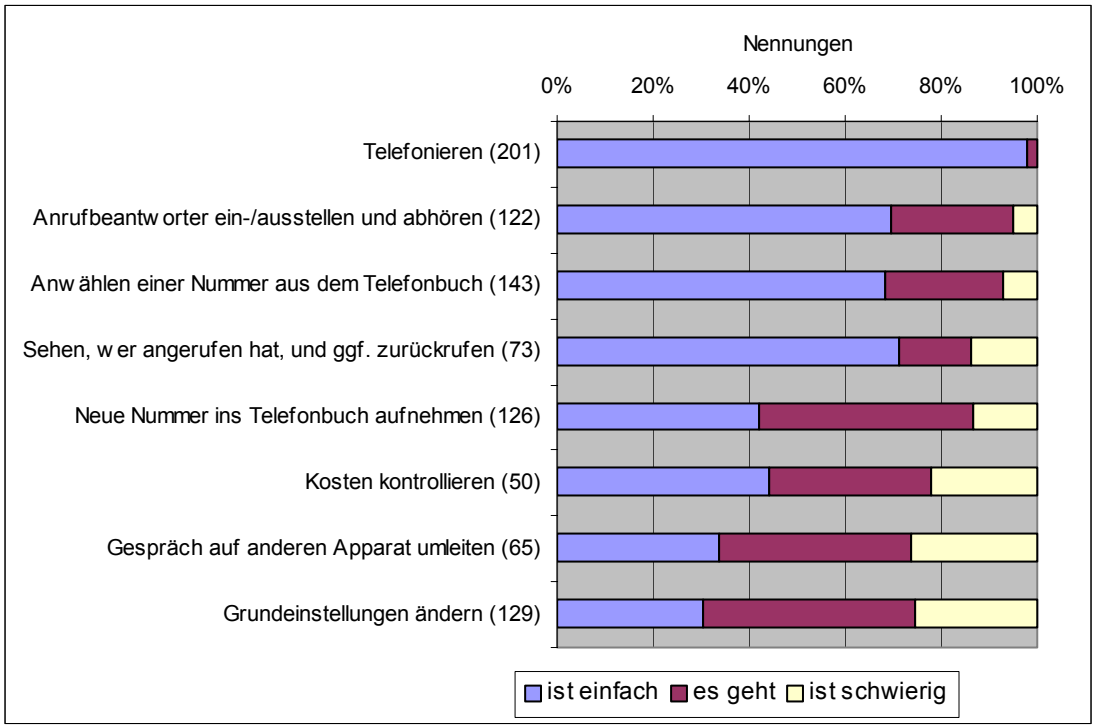


Abbildung 22: Beurteilung ausgewählter Tätigkeiten am Telefon[32]

Basis: Nur Personen, die die jeweilige Tätigkeit bereits ausgeführt haben (Anzahl jeweils in Klammern angegeben)

4.7 Vorkommen ausgewählter Problem-Situationen bei der Nutzung des Telefons

Unangenehme oder lästige Situationen beim Umgang mit dem Telefon sind Gegenstand von Frage 17[33]. Abbildung 23 zeigt die Häufigkeit, in der sie vorkommen. Die gelisteten Probleme treten insgesamt selten auf.

Es erstaunt, dass das Nachlesen in der Gebrauchsanleitung die Rangliste der lästigen Situationen anführt. Obwohl das Telefon ein schon lange genutztes Gerät ist, geben 70 % der Befragten, die diese Frage beantwortet haben (158 Personen) an, zumindest ab und zu die Gebrauchsanleitung zu Rate zu ziehen, 5 % sogar häufig. Erwartungsgemäß ziehen bei neueren Telefonen etwas mehr Personen die Gebrauchsanleitung zu Rate als bei älteren. Der Zusammenhang ist jedoch aufgrund der geringen Gruppengrößen statistisch nicht abzusichern und gilt nur tendenziell.

[32] zur Reihenfolge vgl. Kapitel 2.5
[33] Frage 17: Wie oft erleben Sie folgende Situationen bei diesem Telefon?

Unmittelbar mit dem Telefonvorgang hängen die folgenden beiden Situationen zusammen: „Verstehen des Gesprächspartners“ und „Verwählen“. Die Kommunikation mit dem Gesprächspartner klappt offensichtlich weitgehend gut, anders als es in Anbetracht der weit verbreiteten Höreinschränkung im Alter zu erwarten wäre. Ein Viertel der Befragten hat nie Probleme, den Gesprächsteilnehmer zu verstehen, und knapp die Hälfte antwortet mit „selten“: Dennoch: Ebenfalls ein Viertel antwortet mit „manchmal“ und 2 % der Befragten haben häufig Schwierigkeiten, den Anrufer zu verstehen. Diese 5 Personen sind 68, 73, 77, 79 und 90 Jahre alt, zählen also überwiegend zu den älteren Senioren. Die Art des Telefons wirkt sich hier deutlicher aus (siehe unten).

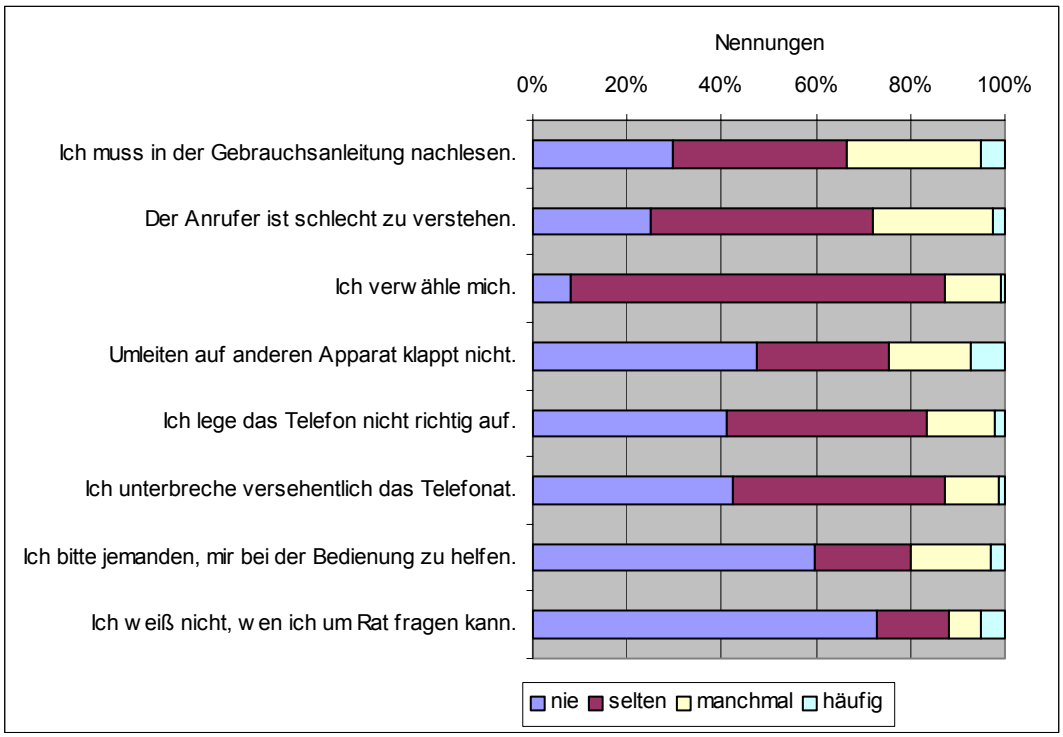


Abbildung 23: Häufigkeit des Auftretens unangenehmer oder lästiger Situationen beim Umgang mit dem Telefon[34]

Basis: 207 Befragte / Telefon-Besitzer

Fast alle Telefon-Besitzer haben sich schon verwählt, allerdings kommt dies überwiegend selten vor (79 %), bei 8 % ist dies anscheinend noch nie passiert.

Dass der Telefonhörer bzw. das Telefon nicht richtig aufgelegt ist bzw. ein Telefonat versehentlich unterbrochen wird, haben etwa 40 % der Befragten noch nie erlebt, bei knapp 60 % kommt dies ab und zu vor („selten“: 42 bzw. 45 %; „manchmal“: 15 % bis 11 %). Nur einzelne Personen haben dieses Problem häufig.

[34] zur Reihenfolge vgl. Kapitel 2.5

60 % der Befragten benötigen keine Unterstützung bei der Bedienung des Telefons - doppelt so viele wie beim Handy. Dies hängt sicherlich damit zusammen, dass Telefone weniger komplex sind als Handys. Nur die Allerwenigsten (3 %) benötigen häufig Hilfe (10 % beim Handy). Ähnlich wie beim Handy sind auch beim Telefon für die meisten Befragten in Problem-Situationen Ansprechpartner vorhanden. Der Anteil derjenigen, die häufig keine „Anlaufstelle“ kennen, ist mit 5 % auch hier gering.

Bei der Frage nach Problemen bei der Umleitung von Gesprächen auf einen anderen Apparat, gibt ein etwas größerer Anteil der Befragten „manchmal“ bzw. „häufig“ an (17 % bzw. 7 %). Knapp die Hälfte sieht aber auch hier keine Schwierigkeiten, ein Drittel nur selten.[35]

Nicht organisierte Personen haben zum größeren Teil Probleme mit dem Verbinden, (NO: 56 %; O: 44 %) und wissen – wie beim Handy - seltener als organisierte, wen sie um Rat fragen sollen (NO: 31 %; O: 19 %). Dagegen haben sie zum geringeren Teil das Problem, in der Gebrauchsanleitung nachlesen zu müssen (NO: 64 %;, O: 76 %) oder das Telefonat versehentlich zu unterbrechen (NO: 51 %; O: 64 %) – vermutlich, weil sie mit einfacheren Geräten ausgestattet sind (vgl. Kap. 4.6).

Männer legen häufiger das Telefon nicht richtig auf (m: 65 %; w: 53 %) - was sicher damit zusammenhängt, dass sie zu einem höheren Grad mit schnurlosen Telefonen ausgestattet sind, bei welchen das Aufsetzen auf die Basisstation im Allgemeinen schwieriger ist als das Auflegen des Hörers bei einem schnurgebundenen Gerät. Wie beim Handy bitten Männer auch seltener jemanden um Hilfe als Frauen (m: 26 %; w: 56 %).

Ältere geben seltener als Jüngere an, in der Gebrauchsanleitung nachlesen zu müssen (Ä: 59 %; J: 79 %) oder jemanden um Hilfe bitten zu müssen (Ä: 31 %; J: 47 %). Das könnte zum einen damit zusammenhängen, dass sie mit älteren, weniger komplexen Geräten ausgestattet sind, könnte aber auch bedeuten, dass sie kein Interesse daran haben, sich unbekannte Funktionen ihres Telefons zu erarbeiten.

Wenn auch größtenteils nur selten, so haben doch mehr Besitzer schnurloser Geräte Schwierigkeiten, den Anrufer zu verstehen (SL: 81 %) als Besitzer schnurgebundener Geräte (SG: 60 %). Auch legen sie häufiger das Telefon nicht richtig auf (SL: 63 %; SG: 47 %) und müssen häufiger in der Gebrauchsanleitung nachlesen (SL: 75 %; SG: 56 %).

[35] Mit der Situation „Umleiten auf einen anderen Apparat“ wurde ein Problem abgefragt, das nur bei speziellen Telefonanlagen auftritt. Ein Teil der Befragten hat deshalb auch nicht geantwortet. Da der Anteil der Antwortenden mit 43 % trotzdem relativ hoch ist, ist nicht auszuschließen, dass einige mit „nie“ geantwortet haben, die keine derartige Anlage besitzen.

4.8 Probleme mit ausgewählten Merkmalen des Telefons

In Frage 18[36] werden die Befragten gebeten anzukreuzen, ob bestimmte kritische Aussagen über Ausstattungsmerkmale des Telefons, die in der Literatur vermerkt sind, bei ihrem Gerät zutreffen oder nicht. 2 der 7 Aussagen beziehen sich dabei nur auf schnurlose Geräte, weshalb sie nur von etwa 70 % der Befragten beantwortet werden können. Die Antwortverteilung zeigt Abbildung 24.

Offensichtlich treffen die aufgeführten kritischen Aussagen beim Telefon in deutlich geringerem Ausmaß zu als beim Handy. Die Befragten kommen mit diesem Kommunikationsmittel folglich besser zurecht.

Am deutlichsten wird die Kritik am Display geäußert. Etwa 40 % der betreffenden Telefon-Besitzer können die Informationen auf dem Display schlecht erkennen. 30 % der Befragten sind mit der Gebrauchsanleitung unzufrieden und etwa 20 % mit der Beschriftung der Tasten und der Haltbarkeit des Akkus, allerdings wird dies insgesamt deutlich weniger bemängelt als beim Handy.

Noch 16 % der Befragten halten den Klingelton für unangemessen, noch 14 % das Auflegen des Hörers bzw. Aufsetzen schnurlosen Telefons auf die Basisstation für schwierig. Weitgehend zufrieden sind die Befragten dagegen mit das Gewicht des schnurlosen Telefons, nur Einzelne (6 %) kritisieren dieses Merkmal ihres Gerätes.

Fast jede kritische Aussage findet bei den nicht-organisierten Senioren größere Zustimmung als bei den organisierten. Relevante Unterschiede treten aber nur bei 3 Merkmalen auf. Nicht-Organisierte finden in größerer Zahl, dass die Gebrauchsanleitung nicht zufrieden stellt (NO: 35 %; O: 24 %), der Akku zu schnell leer wird (NO: 27 %; O: 11 %) und das schnurlose Telefon zu schwer ist (NO: 13 %; O: 3 %). Die beiden zuerst genannten Merkmale werden auch beim Handy von den Nicht-organisierten eher beanstandet als von den Organisierten. So kann die Vermutung wiederholt werden, dass nicht-organisierte mit ungünstigeren Geräten ausgestattet sind und/oder mit ihren Geräten weniger gut umgehen können, d.h. die Gebrauchsanleitung verstehen und den Akku pflegen.

Zwischen Frauen und Männern treten bei 2 Merkmalen Unterschiede auf. Männer beanstanden in größerer Zahl die Haltbarkeit des Akkus (m: 24 %; w: 14 %) und – wie beim Handy - den Klingelton (m: 24 %; w: 9 %).

Zwischen jüngeren und älteren Senioren tritt kein relevanter Unterschied auf. In der Tendenz stimmen aber bei fast allen genannten Problemen etwas mehr Ältere als Jüngere zu.

Personen ohne PC haben 2 Probleme in relevant größerem Ausmaß als PC-Besitzer: Sie beanstanden in größerer Zahl die Gebrauchsanleitung (oPC: 38 %; mPC: 27 %) und die Haltbarkeit des Akkus (oPC: 31 %; mPC: 14 %).

Kritik an der Beschriftung der Tasten äußern vor allem die Besitzer schnurloser Geräte (SL: 26 %; SG: 9 %). Bei anderen Aussagen liegen von den Besitzern

[36] Frage 18: Treffen folgende Aussagen bei diesem Telefon zu?

schnurgebundener Geräte zu wenig Antworten vor, um einen Vergleich mit den Besitzern schnurloser Geräte durchführen zu können.

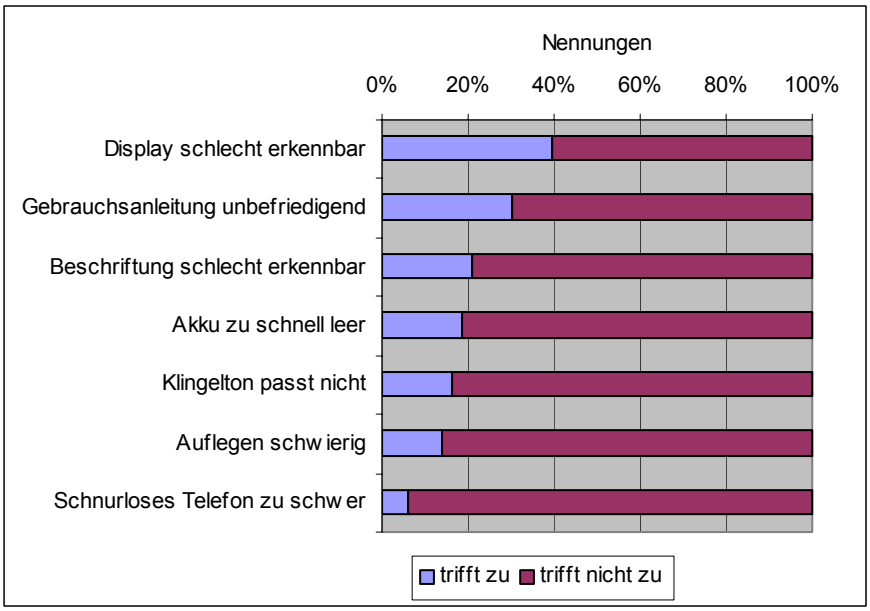


Abbildung 24: Kritik an ausgewählten Merkmalen des Telefons

Basis: 207 Befragte / Telefon-Besitzer

4.9 Wünsche zum Telefon

In Frage 19[37] werden den Telefon-Besitzern 20 Wünsche zum Telefon vorgelegt (Abbildung 25). Der überwiegende Teil der Wunschliste gleicht der Handy-Wunschliste. Nur ein kleiner Teil ist spezifisch. Die Antwortverteilung fällt beim Telefon sehr ähnlich aus wie beim Handy (vgl. Abbildung 12).

Am wichtigsten wird beim Telefon ein Kriterium erachtet, das nur schnurlose Geräte betrifft, der akustische Hinweis auf den Ladebedarf des Akkus (beim Handy Rang 4). Auf Rang 2 folgt mit einer fast ebenso hohen Priorität wie beim Handy der Wunsch nach einer Schnelltaste. 53 % halten sie für unbedingt notwendig, 44 % für wünschenswert und nur 3 % für überflüssig. Als zudem sehr wichtig wird beim Telefon – wie schon beim Handy - angesehen, dass der Klingelton laut genug ist bzw. individuell eingestellt werden kann („notwendig“: 52 %): Dieses Kriterium erhält Rang 3 und wird somit bedeutsamer eingestuft als beim Handy (Wunschlistenplatz 5). Dies ist auch verständlich, da das Handy in der Regel bei Gebrauch mitgeführt

[37] Frage 19: Wenn Sie heute ein neues Telefon kaufen müssten, wie wichtig wäre Ihnen Folgendes?

wird, das netzgebundene Gerät aber nicht immer unmittelbar in der Nähe des Nutzers liegen wird. Die Anpassbarkeit des Klingeltons an die Bedürfnisse des Nutzers ist hier somit noch wichtiger. Ebenfalls mit an der Spitze der Wunschliste liegt – wie beim Handy – der Wunsch, die Gebrauchsanleitung vor dem Kauf prüfen zu können (Rang 4).

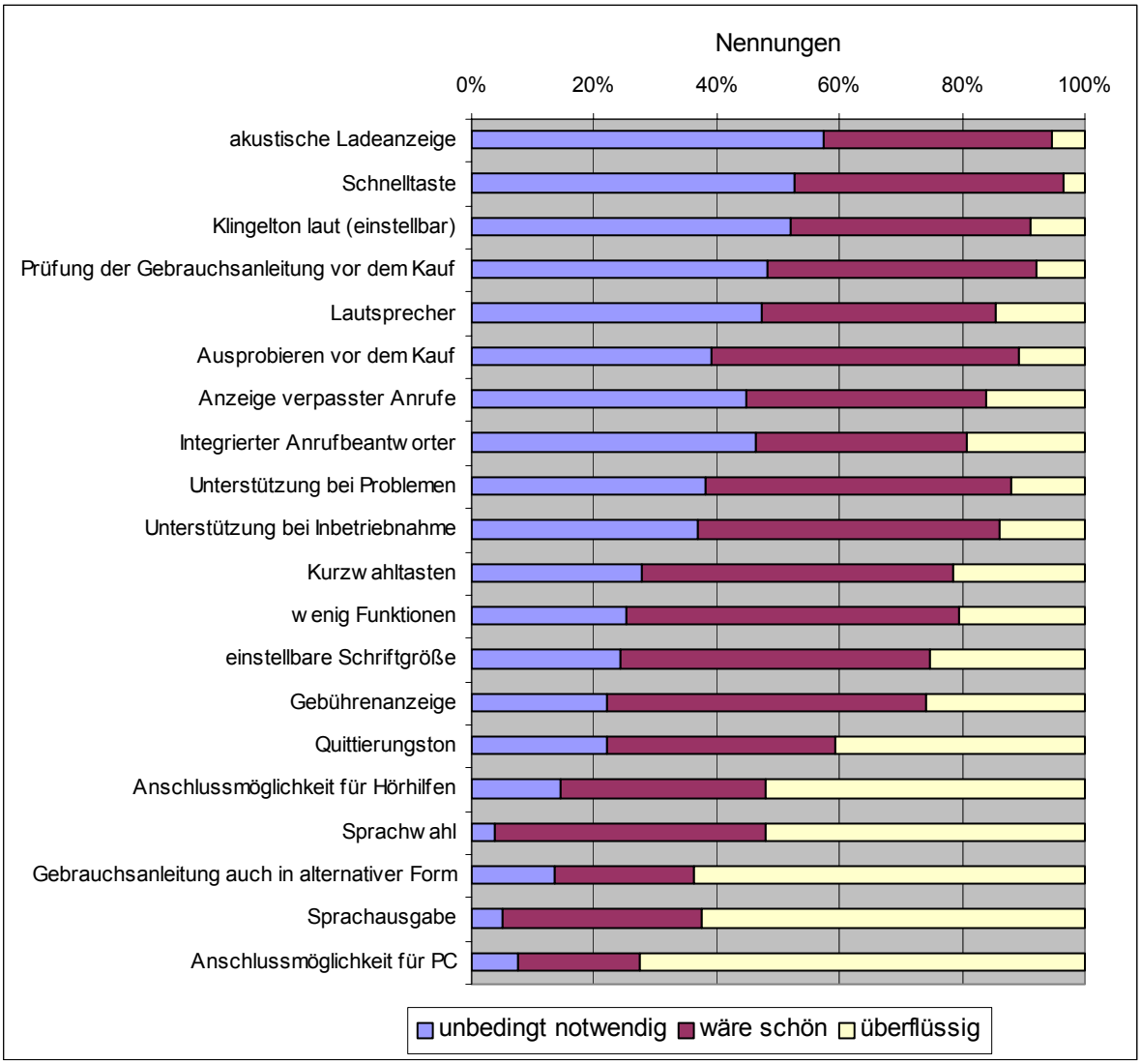


Abbildung 25: Wünsche zum Telefon[38]

Basis: 207 Telefon-Besitzer

Anders als beim Handy stehen die Befragten einigen Zusatzausstattungen beim Telefon nicht so skeptisch gegenüber. Eine Freisprechanlage (Lautsprecher) halten nur 14 % für überflüssig („unbedingt notwendig“: 47 %; „wünschenswert“: 38 %). Eine

[38] zur Reihenfolge vgl. Kapitel 2.5

Anzeige verpasster Anrufe und ein integrierter Anrufbeantworter werden sehr ähnlich eingestuft (Rang 5, 7 und 8).

Weiterhin wird dem Ausprobieren vor dem Kauf und - ähnlich wie beim Handy - der Hilfestellung bei Inbetriebnahme und späteren Bedienproblemen relativ hohe Bedeutung eingeräumt (Rang 6, 10 und 9). Dies halten weniger als 15 % der Befragten für überflüssig, die Hälfte würde sich dies wünschen und fast 40 % halten diese Faktoren sogar für unbedingt notwendig. Vor allem das Votum für das Ausprobieren vor dem Kauf ist ein deutliches Signal an den Handel.

Etwas weniger interessant erscheinen den Befragten Kurzwahltasten, die Einstellbarkeit der Schriftgröße und eine Gebührenanzeige (Rang 11, 13 und 14). Aber immerhin halten zwischen 20 % und 30 % der Befragten auch diese Ausstattungsmerkmale für notwendig und die Hälfte für wünschenswert. Trotz dieser positiven Einstellung zu mehreren Zusatzfunktionen wünschen sich die meisten Senioren wenig Funktionen an ihrem Gerät (Rang 12), ein Viertel hält dies sogar für unbedingt notwenig. Hier ergibt sich eine Problematik, die auch von anderen Geräten bekannt ist. Einerseits werden wenig Funktionen gewünscht, aber die Funktionen, die der einzelne Nutzer für sinnvoll erachtet, können unterschiedlich sein. So muss ein Massen-Gerät aus Herstellersicht letztendlich doch mit einer größeren Anzahl von Merkmalen ausgestattet sein, um die jeweiligen individuellen Vorstellungen befriedigen zu können.

Beim Quittierungston (beim Betätigen einer Taste), bei der Sprachwahl und der Sprachausgabe (Rang 15, 17 und 19) mehren sich - wie beim Handy - die Skeptiker. 41 % bis 63 % halten diese Funktionen für überflüssig. Während den Quittierungston noch 22 % für notwendig halten, schrumpft bei Sprachwahl und Sprachausgabe der Anteil auf ca. 5 %. Ähnlich wie beim Handy wird von der Mehrheit der Befragten noch zu wenig an Hilfestellungen für – evtl. auch zukünftige - körperliche Beeinträchtigungen gedacht. Einer Anschlussmöglichkeit für eine Hörhilfe wird mit Rang 16 beim Telefon noch weniger Bedeutung beigemessen als beim Handy. Nur 14 % halten diese Option für erforderlich, 52 % dagegen für überflüssig. Als Gründe für dieses Ergebnis können dieselben Einstellungen (mangelnde Vorausschau, Negierung von Einschränkungen) angeführt werden wie beim Handy beschrieben.

Eine Gebrauchsanleitung in alternativer Form (Rang 18) halten fast zwei Drittel der Befragten für überflüssig, aber zumindest 23 % für wünschenswert und 14 % sogar für unbedingt notwendig.

Der Anschluss an einen PC bildet auch beim Telefon das Schlusslicht der Wunschliste (Rang 20). Dieses Ausstattungsmerkmal halten fast drei Viertel der Befragten für überflüssig, nur 20 % zumindest für wünschenswert und nur 8 % für notwendig.

Zwischen den organisierten und den nicht-organisierten Senioren treten eine Reihe von Unterschieden auf, die nicht in die gleiche Richtung weisen. Beispielsweise halten Organisierte folgende Kriterien eher für überflüssig: einen Quittierungston (O: 49 %; NO: 37 %), die Anschlussmöglichkeit für Hörhilfen (O: 60 %; NO: 50 %) und eine Unterstützung bei Inbetriebnahme (O: 21 %; NO: 11 %), Nicht-organisierte nur

die Anschlussmöglichkeit an einen PC (O: 65 %; NO: 81 %). Unterschiede gibt es auch hinsichtlich der Nennungen bei anderen Wünschen in der Kategorie „unbedingt notwendig“.

Die Unterschiede zwischen Frauen und Männern sind dagegen einheitlich und gleichen den Ergebnissen beim Handy, wenn auch die dort beschriebene polarisierende Haltung der Frauen hier nicht bestätigt werden kann. Frauen messen nur der persönlichen Hilfestellung bei Inbetriebnahme und bei späteren Problemen mehr Bedeutung bei als Männer (Inbetriebnahme: w: 42 % „unbedingt notwendig“ und 9 % „überflüssig“; m: 32 % und 19 %)(spätere Probleme: w: 49% „unbedingt notwendig“ und 6 % „überflüssig“; m: 28 % und 18 %). Auf alle anderen Wünsche, bei denen relevante Unterschiede auftreten (10 von 17 Wünschen), legen sie aber weniger Wert als Männer. Frauen wünschen sich also nicht nur beim Handy, sondern auch beim Telefon im Detail weniger Ausstattungsmerkmale als Männer – obwohl sie sich beim Gesamtwunsch nach „wenig Funktionen“ nicht von Männern unterscheiden - und sie legen großen Wert auf Unterstützung. Männer legen dagegen mehr Wert auf eine gehobene Ausstattung des Telefons.

Auch die Unterschiede zwischen Jüngeren und Älteren sind einheitlich. Die beiden Gruppen unterscheiden sich bei 4 Wünschen in relevanter Weise. Diese Wünsche sind jeweils für Ältere deutlich weniger wichtig als für Jüngere (Differenz bei „überflüssig“ 10 %–15 %). Es handelt sich um Kurzwahltasten, Lautsprecher, Sprachwahl und Gebrauchsanleitung in alternativer Form - Ausstattungsmerkmale, die gerade im hohen Alter besondere Vorteile erbringen könnten. Möglicherweise werden sie von den Älteren nicht so häufig gewünscht, weil sie ihnen weniger vertraut sind aufgrund ihrer umfangreicheren Ausstattung mit älteren und einfacheren Geräten.

Einheitliche Ergebnisse ergibt auch der Vergleich der PC-Besitzer mit den Personen ohne PC. Generell legen PC-Besitzer viel mehr Wert auf eine gehobene Ausstattung. 26 % von ihnen kreuzen bei „wenig Funktionen“ „überflüssig“ an, gegenüber 10 % bei der Vergleichsgruppe. Auch bei 7 Ausstattungsmerkmalen treten relevante Unterschiede auf: Nur 7 % bis 47 % der PC-Besitzer, aber 14 % bis 66 % der Vergleichsgruppe kreuzen „überflüssig“ an. Schließlich benötigen PC-Besitzer weniger Unterstützung bei der Inbetriebnahme und auch bei späteren Problemen (mPC: 19 % bzw. 15 % „überflüssig“; oPC: 3 % bzw. 6 %).

Sonderthema alternative Gebrauchsanleitung

Zum größeren Teil (44 der 67 Fälle) votieren dieselben Personen für eine alternative Gebrauchsanleitung, die diese auch schon beim Handy befürworteten. Somit ist die Verteilung der gewünschten alternativen Form der Anleitung (Abbildung 26) ähnlich, die Unterschiede zwischen den Formen aber ausgeprägter (vgl. Abbildung 13).

Leicht bevorzugt werden Hörkassette und CD-Rom, etwas weniger Nennungen erhalten Video und Internet, eine DVD kommt am wenigsten an.

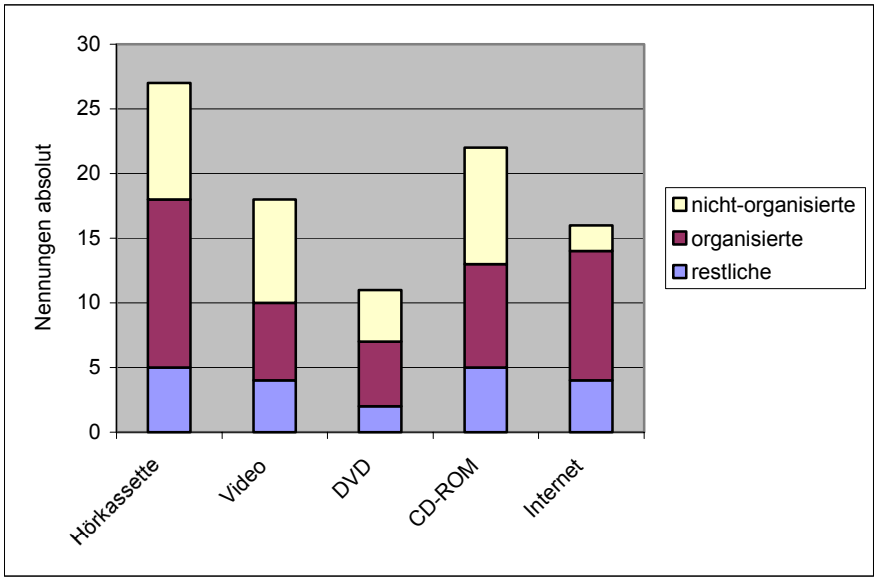


Abbildung 26: Gewünschte alternative Form der Gebrauchsanleitung zum Telefon
Basis: 66 antwortende Befragte / Telefon-Besitzer (32 %)

5 Ergebnisse zum Videorekorder/DVD-Player

Die Fragen 20 bis 29 des Fragebogens beziehen sich auf Videorekorder/DVD-Player. Analog zu den vorangegangenen Kapiteln enthalten die Fragen 20 bis 25 allgemeine Inhalte, wobei in Frage 20 zunächst die Art des (am meisten) eingesetzten Gerätes (Videorekorder, DVD-Player oder beides bzw. Kombigerät) geklärt wird. Mit den Fragen 26 bis 28 werden konkrete Probleme bei der Anwendung und mit der Frage 29 die Wünsche an das Gerät erfasst.

Diese Fragen wurden in 130 der 207 Fragebögen gültig beantwortet (63 %[39]).

Weitere Befragte lassen zwar durch Randbemerkungen erkennen, dass sie ebenfalls über einen Videorekorder/DVD-Player verfügen oder melden Wünsche dazu an. Da die entsprechenden 13 Fragebögen aber bzgl. des Videorekorders/DVD-Players nur rudimentär ausgefüllt sind, werden sie bei der Auswertung nicht berücksichtigt.

Unter den 130 Personen, deren Angaben zum Videorekorder/DVD-Player ausgewertet werden (können), sind (soweit bekannt) etwas mehr organisierte als nicht-organisierte Senioren (55 zu 44 Personen, Rest unbekannt), etwas mehr jüngere als ältere (70 zu 60 Personen) und viel mehr PC-Besitzer als Personen ohne PC (102 zu 28 Personen) zu finden. Der Anteil der Geschlechter ist in etwa ausgewogen (w: 63, m: 67 Personen). Weil sich so viele PC-Besitzer darunter befinden, ist von einer besonders hohen Beurteilungskompetenz dieses Teil-Samples auszugehen, die noch höher ist als beim Gesamt-Sample.

Die Gruppe der Personen ohne PC (28) ist so klein, dass ein Vergleich ihrer Angaben mit denen der PC-Besitzer im vorliegenden Kapitel zum Videorekorder/DVD-Player nicht sinnvoll ist.

[39] Zum Vergleich: Im Bundesdurchschnitt befindet sich in 68 % aller Haushalte bzw. in 60 % der Haushalte der 65-70jährigen ein Videorekorder und in 27 % aller Haushalte bzw. in 13 % der Haushalte der 65-70jährigen ein DVD-Player.
Quelle: Statistisches Bundesamt, zitiert in: Bundesarbeitsgemeinschaft der Seniorenorganisationen BAGSO (Hrsg.): Fakten und Felder der freien Seniorenarbeit – Ältere Menschen in Deutschland. Bonn: Eigenverlag 2005

5.1 Genutzte Geräteart

90 Personen, das sind 72 % der 130 Befragten, nutzen primär einen Videorekorder, 17 primär einen DVD-Player (13 % der Befragten). 19 Personen (15 %) nutzen die beiden Geräte gleichgewichtig, ggf. auch ein Kombigerät (Frage 20[40], Abbildung 27).

Eine differenzierte Betrachtung nach den üblichen Vergleichsgruppen ist aufgrund der kleinen Gruppen nicht möglich.

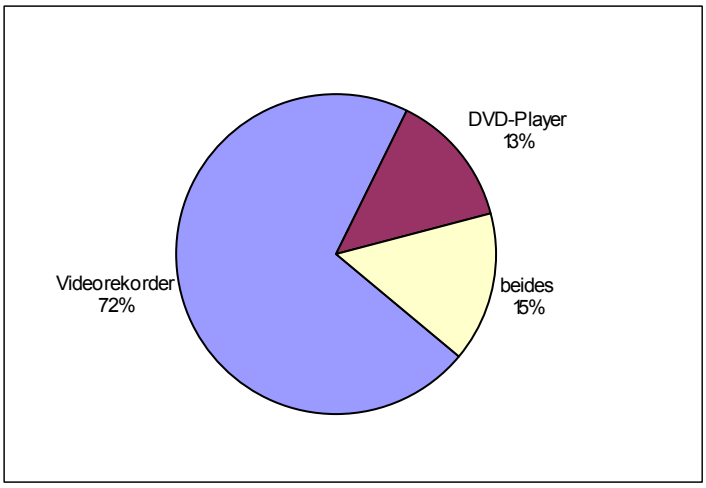


Abbildung 27: Art des am häufigsten benutzten Gerätes

Basis: 130 Besitzer eines Videorekorders/DVD-Players (O: 55; NO: 44)

[40] Frage 20: Das Gerät, das ich am meisten nutze, ist ein: ...

5.2 Nutzungsdauer des Videorekorders/DVD-Players

Die Hälfte aller Besitzer von Videorekordern/DVD-Playern (54 %) nutzt ihr Gerät schon mehr als 5 Jahre, weitere 36 % 1 - 5 Jahre. Nur bei 11 % der Antwortenden ist das Gerät erst seit weniger als 12 Monaten im Einsatz.

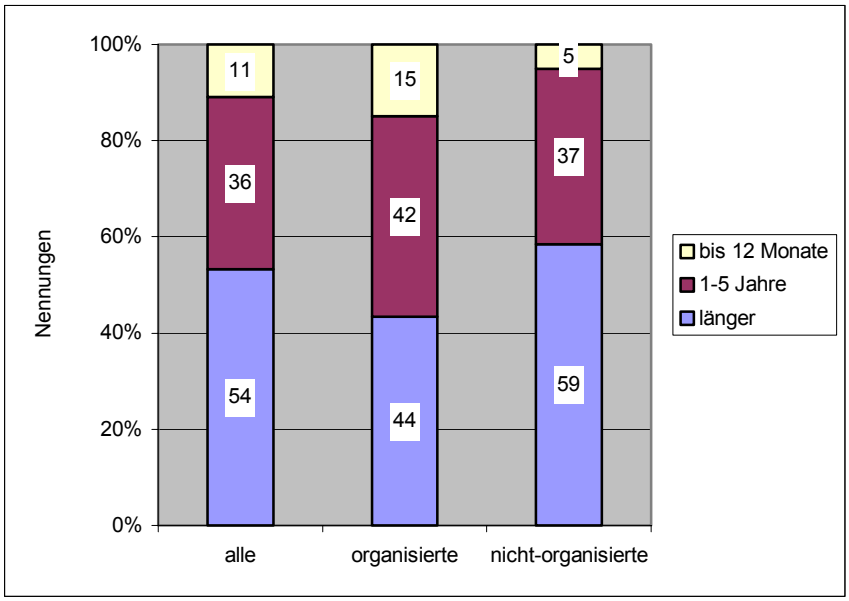


Abbildung 28: Nutzungsdauer des Videorekorders/DVD-Players

Basis: 130 Besitzer eines Videorekorders/DVD-Players (O: 55; NO: 44)

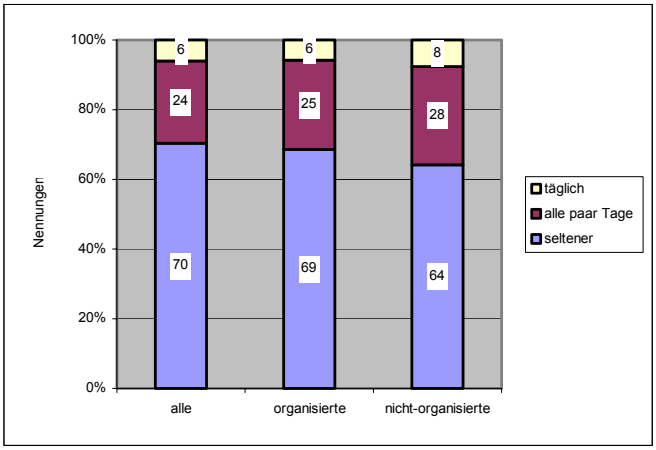
In Seniorenverbänden organisierte Personen und Frauen setzen durchschnittlich etwas neuere Videorekorder/DVD-Playern ein („Nutzungsdauer mehr als 5 Jahre“ bei O: 44 %; NO: 59 % / w: 48 %, m: 59 %) (Frage 21[41], Abbildung 28). Hier wird ein Effekt bestätigt, der schon beim Handy beobachtet wurde: Frauen nutzen neuere Geräte.

[41] Frage 21: Wie lange benutzen Sie dieses Gerät schon?

5.3 Häufigkeit der Nutzung des Videorekorders/DVD-Players

Bei der überwiegenden Zahl der Besitzer von Videorekordern/DVD-Playern kommen diese Geräte nicht häufig zum Einsatz (Frage 22[42], Abbildung 29). 70 % der Antwortenden, also fast drei Viertel, nehmen nur selten Sendungen auf und 64 % schauen sich ebenfalls nur selten eine aufgenommene Sendung oder einen Film an. Immerhin bis zu 30 % der Befragten nutzen die Geräte zumindest alle paar Tage und 6 % setzen sie täglich ein. Videorekorder und DVD-Player sind somit für die meisten befragten Senioren relativ wenig genutzte Zusatzgeräte.

Unterschiede zwischen den Vergleichgruppen können nicht festgestellt werden.



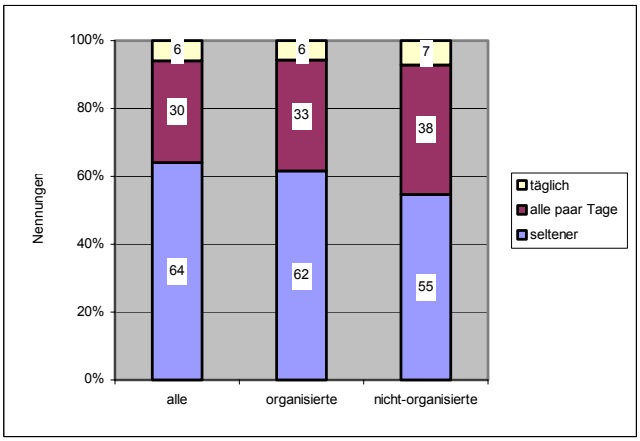


Abbildung 29: Häufigkeit der Nutzung des Videorekorders/DVD-Players

Oben: Benutzung zum Aufnehmen
Unten: Benutzung zum Abspielen
Basis: 130 Besitzer eines Videorekorders/DVD-Players (O: 55; NO: 44)

[42] Frage 22: Wie oft benutzen Sie diesen Videorekorder/DVD-Player?

5.4 Hintergründe der Auswahl des Videorekorders/DVD-Players

Auch bei der Auswahl eines Videorekorders/DVD-Players ist die Fachberatung die häufigste Informationsquelle (Frage 23[43], Abbildung 30). Der Anteil liegt mit 39% ähnlich hoch wie beim Telefon. Testberichte werden mit 16 % der Nennungen häufiger zu Rate gezogen als bei den Kommunikationsgeräten (12 % Telefon bzw. 7 % Handy). Interessanterweise wird jeder 5. Videorekorder/DVD-Player spontan gekauft, obwohl es sich hierbei um eine größere Anschaffung handelt. Ähnlich wie bei Telefon und Handy werden auch Unterhaltungsgeräte zu einem gewissen Anteil von Angehörigen ausgesucht bzw. von Dritten verschenkt (16 % bzw. 13 %). Nach Empfehlung suchen dagegen die wenigsten ein Gerät aus (7 %). Einen Videorekorder/DVD-Player von einem Vorbesitzer zu übernehmen, ist ebenfalls äußerst unüblich. Nur 2 % der Besitzer geben dies an. 3 % der Besitzer kreuzen ‚Sonstiges' an, ohne den Grund hinzuzufügen.

Unterschiede zwischen den Vergleichsgruppen sind aufgrund der geringen Gruppengrößen nicht relevant.

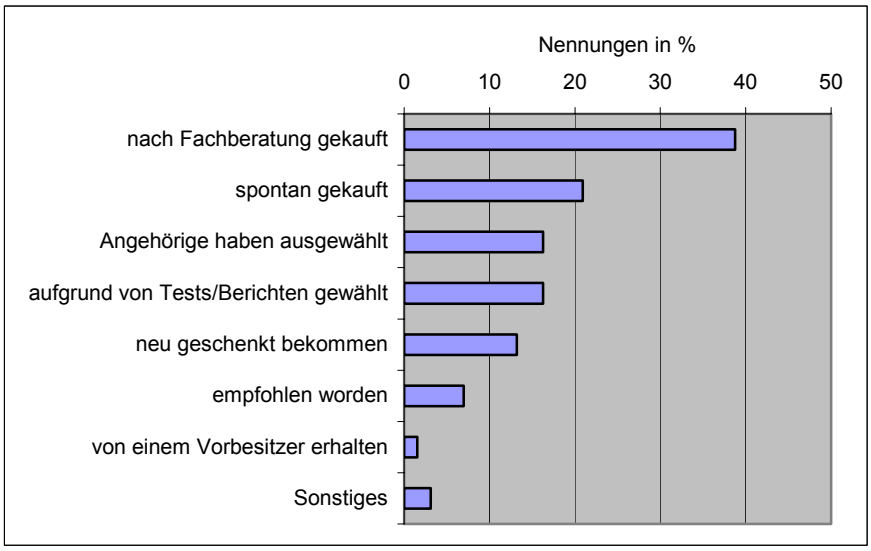


Abbildung 30: Hintergründe der Auswahl des Videorekorders/DVD-Players

Basis: 130 Besitzer eines Videorekorders/DVD-Players

[43] Frage 23: Wie sind Sie zu Ihrem jetzigen Videorekorder/DVD-Player gekommen?

5.5 Nutzung und Beurteilung des Funktionsumfanges des Videorekorders/DVD-Players

Nutzung des Funktionsumfanges

Wie beim Telefon schöpft auch beim Videorekorder/DVD-Player nur knapp ein Drittel der Besitzer alle Möglichkeiten des Gerätes aus (Frage 24[44], Abbildung 31). Die Mehrheit (69 %) dagegen nutzt ihr Gerät nicht in vollem Umfang.

Unterschiede zwischen der Vergleichsgruppen können hierbei nicht aufgezeigt werden.

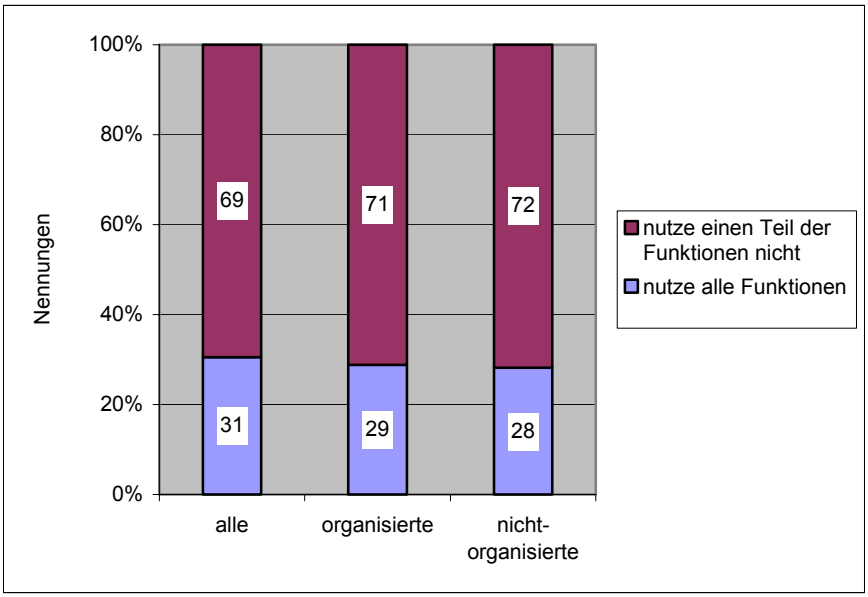


Abbildung 31: Nutzung des Funktionsumfangs des Videorekorders/DVD-Players

Basis: 130 Besitzer eines Videorekorders/DVD-Players (O: 55; NO: 44)

Gründe für das Nicht-Nutzen

Wie Handy und Telefon enthalten auch Videorekorder/DVD-Player offensichtlich eine Reihe von Funktionen, welche die befragten Senioren nicht benötigen und deshalb auch nicht nutzen. Mit 59 % der Antworten ist dies eine der beiden Hauptbegründungen, warum ein Teil der Funktionen des Telefons nicht genutzt wird (Abbildung 32). Ein ebenso großer Anteil aller Befragten (61 %) will nicht in der Gebrauchsanleitung nachlesen – deutlich mehr als bei den Kommunikationsgeräten. Ein ebenfalls relativ großer Anteil der Befragten (45 %) wird durch den Aufwand für die Einstellung von der Nutzung bestimmter Funktionen abgehalten. Dies bedeutet,

[44] Frage 24: In welchem Umfang nutzen sie diesen Videorekorder/DVD-Player?

dass diese Personen bereits versucht haben, eine oder mehrere Funktion/en zu nutzen und würden es auch tun, wenn sie einfacher einzustellen wäre/n.

Auch beim Videogerät können manche Funktionen für einen Teil der Senioren ohne Hilfe offenbar nicht genutzt werden. Die notwendige Bitte um Hilfe scheuen immerhin ein Viertel der Befragten (23 %).

4 Befragte geben einen besonderen Grund an:
„weil die Gebrauchsanleitung nur bruchstückhaft abgefasst ist“ (FB 7)
„weil ich einfach das Gerät nicht mag“ (FB 73)
„weil mich diese Technik nicht interessiert“ (FB 212)
„weil sie mir zu kompliziert sind“ (FB 162)

Die in Abbildung 32 erkennbaren Unterschiede zwischen den organisierten und nicht-organisierten Senioren sind aufgrund der geringen Gruppengröße marginal. Für die männlichen Befragten lässt sich mehr als für die weiblichen als Begründung feststellen, dass ihnen das Nutzen einzelner Funktionen mit zuviel Aufwand verbunden ist (w: 38 %; m: 51 %) oder sie nachlesen müssten (w: 52 %; m: 69 %).

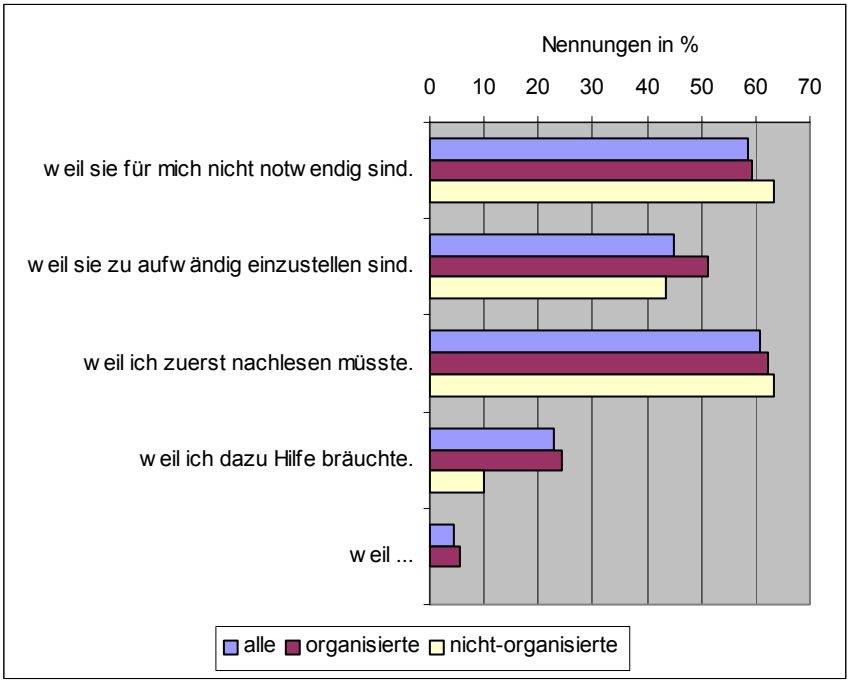


Abbildung 32: Gründe für das Nicht-Nutzen mancher Funktionen des Videorekorders/DVD-Players

Basis: 87 Befragte, die einen Teil der Funktionen nicht nutzen (O: 37; NO: 30)

Beurteilung des Funktionsumfanges

Videorekorder/DVD-Player sind - ähnlich wie das Handy - Geräte, bei denen etliche Nutzer die Funktionsvielfalt als störend empfinden (Frage 25[45], Abbildung 33). 32 % der Besitzer geben an, dass ihr Gerät zu viele Funktionen aufweist - vor allem die Jüngeren (J: 38 %; Ä: 25 %) . Zwei Drittel sind dagegen mit dem Funktionsumfang zufrieden - darunter vor allem die Älteren (J: 59 %; Ä: 75 %). Nur ein verschwindender Anteil von 2 % möchte noch mehr Funktionen.

Relevante Unterschiede zwischen organisierten und nicht-organisierten Senioren oder den Frauen und Männern treten nicht auf.

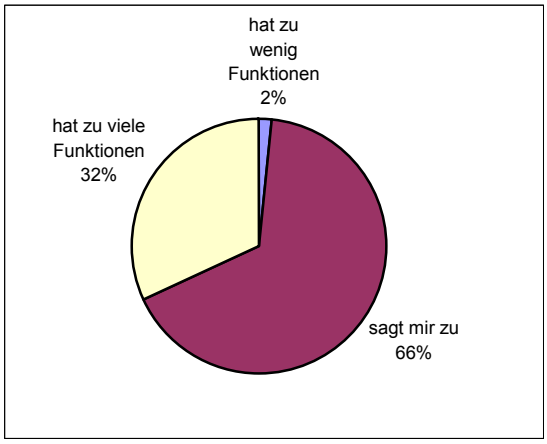


Abbildung 33: Beurteilung des Funktionsumfangs des Videorekorders/DVD-Players

Basis: 130 Besitzer eines Videorekorders/DVD-Players

5.6 Erfahrungen mit ausgewählten Tätigkeiten am Videorekorder/DVD-Player

Umfang der Erfahrungen

Bei der Frage nach der Durchführung einzelner Tätigkeiten bei Videorekorder/DVD-Player (Frage 26[46]) wurden ausschließlich Funktionen abgefragt, die jedes Gerätemodell besitzt. Der geringe Anteil derjenigen, die „kann mein Gerät nicht“ ankreuzen, muss so interpretiert werden, dass diese Nutzer sich nicht sehr intensiv mit ihrem Gerät beschäftigt haben und deshalb meinen, es hätte diese Funktionen nicht.

[45] Frage 25: Wie beurteilen Sie den Funktionsumfang dieses Videorekorders/DVD-Players?
[46] Frage 26: Wie beurteilen Sie die Durchführung folgender Tätigkeiten an Ihrem Videorekorder/DVD-Player?

Ähnlich wie bei den Kommunikationsgeräten werden die Hauptfunktionen der Geräte (Kassette einlegen/herausnehmen, Film abspielen, schneller Vor- und Rücklauf) von fast allen Besitzern genutzt (Abbildung 34). In Abweichung davon werden aber auch alle anderen abgefragten Tätigkeiten von der überwiegenden Mehrheit (76 % bis 81 %) der Befragten durchgeführt. Erstaunlich ist, dass darunter auch das Ändern von Grundeinstellungen von deutlich mehr Befragten schon durchgeführt wurde, als bei den Kommunikationsgeräten.

Frauen stehen den Funktionen ihres Videorekorders/DVD-Players allerdings skeptischer gegenüber als Männer. Bis auf die 3 Haupttätigkeiten haben sie alle abgefragten Tätigkeiten zu 20 - 30 % „noch nicht gemacht“, wohingegen Männer sie nur zu 10 – 20 % „noch nicht gemacht“ haben. Dieses Ergebnis könnte damit zu tun haben, dass Frauen sich im Umgang mit Elektronik weniger zutrauen und deshalb weniger ausprobiert haben als die männlichen Senioren. Da Ähnliches auch schon beim Handy und beim Telefon beobachtet wurde, führt das Ergebnis zur Hypothese: Frauen verhalten sich beim Sich-vertraut-Machen mit dem Gerät zögerlicher als Männer.

Relevante Unterschiede zwischen den organisierten und den nicht-organisierten oder den jüngeren und den älteren Senioren treten nicht auf.

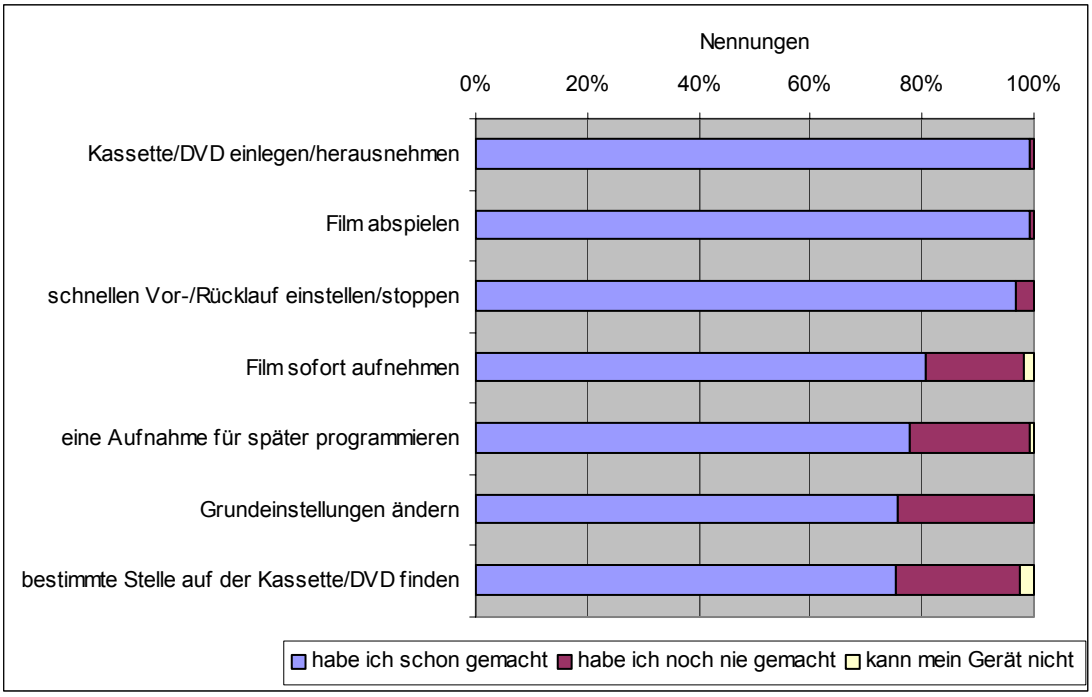


Abbildung 34: Vorkommen ausgewählter Tätigkeiten am Videorekorder/DVD-Player

Basis: 130 Besitzer eines Videorekorders/DVD-Players

Beurteilung der Tätigkeiten

Die Befragten, die die entsprechenden Tätigkeiten bereits erprobt haben, beurteilen auch deren Durchführbarkeit. Die Übersicht über die Antworten zeigt Abbildung 35. Videorekorder und DVD-Player werden in der Literatur als schwierig zu bedienen beschrieben. So erstaunt es nicht, dass lediglich die elementaren Grundfunktionen wie „Kassette einlegen/entnehmen“ und „Film abspielen“ von mehr als drei Viertel der Befragten als einfach angesehen werden (88 % bzw. 79 %). Ein Teil ist wohl nicht ganz zufrieden, da sie nur mit „es geht“ antworten (12 % bzw. 16 %) und 5 % haben bereits beim Film abspielen Schwierigkeiten. Das Vor- und Rückspulen hält zwar ebenfalls die Mehrheit noch für einfach (65 %), aber die nicht ganz Zufriedenen nehmen zu (29 %).

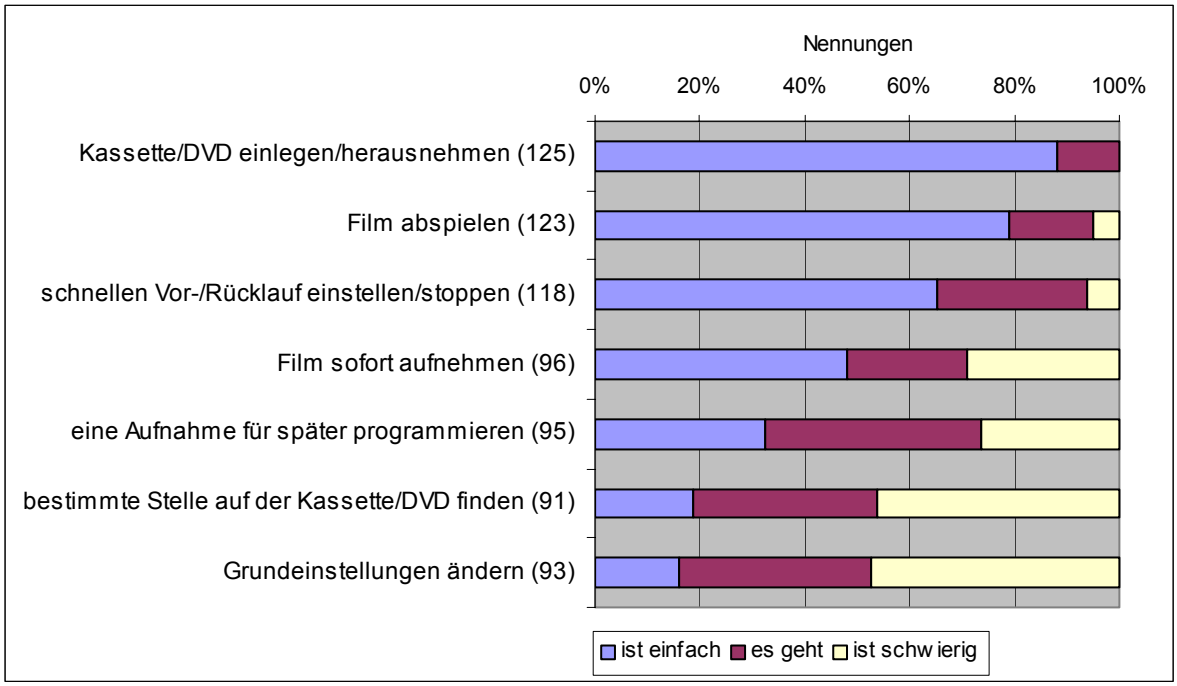


Abbildung 35: Beurteilung ausgewählter Tätigkeiten am Videorekorder/DVD-Player[47]

Basis: Nur Personen, die die jeweilige Tätigkeit bereits ausgeführt haben (Anzahl jeweils in Klammern angegeben)

Deutlich problematischer wird es bei einer sehr wichtigen Funktion des Videorekorders, dem Aufnehmen von Filmen. Zwar halten 48 % der Befragten, die diese Tätigkeit bereits durchgeführt haben, die Sofortaufnahme noch für einfach, aber immerhin 29 % haben dabei Schwierigkeiten. Mit der Programmierung kommt nur noch ein Drittel der Nutzer gut zurecht, für 26 % ist es dagegen schwierig. Die größten Probleme bestehen offensichtlich dabei, eine Stelle auf der Kassette zu

[47] zur Reihenfolge vgl. Kapitel 2.5

finden bzw. die Grundeinstellungen zu ändern. Die Hälfte der Nutzer hält diese Vorgänge für schwierig, nur noch 19 % bis 16 % für einfach.

Videorekorder und DVD-Player werden in der Literatur als schwierig zu bedienen beschrieben. Die Ergebnisse der Befragung bestätigen dies.

Unterschiede zwischen organisierten und nicht-organisierten Personen sind aufgrund der geringen Gruppengröße nicht relevant.

Unterschiede zwischen Frauen und Männern treten nicht auf. Daraus ist zu schließen, dass Frauen, die sich entschlossen haben, eine Funktion auszuprobieren, damit nicht mehr, aber auch nicht weniger Schwierigkeiten haben als Männer.

Beim Vergleich der Altersgruppen fällt auf, dass Ältere bei allen abgefragten Tätigkeiten (auch bei den Haupttätigkeiten) zu einem höherer Prozentsatz „ist einfach“ und zu einem geringeren „ist schwierig“ ankreuzen als die Jüngeren – auch wenn der Unterschied nicht immer groß genug ist, um als relevant zu gelten. Dieses Phänomen tritt auch bei Handy und Telefon auf. Erneut drängt sich die Vermutung auf, dass sie mit einfacheren Geräten ausgestattet sind als Jüngere und/oder eine weniger kritische Haltung einnehmen.

5.7 Vorkommen ausgewählter Problem-Situationen bei der Nutzung des Videorekorders/DVD-Players

Nach der Häufigkeit unangenehmer oder lästiger Situationen beim Umgang mit dem Videorekorder/DVD-Player wird in Frage 27[48] gefragt. Angesichts der Antwortverteilung (Abbildung 36) kristallisieren sich 2 Problembereiche heraus: die Gebrauchsanleitung und die Menüführung der Geräte. Zum einem muss relativ häufig in der Gebrauchsanleitung nachgelesen werden („häufig“ 22 %, „manchmal“ 46 %), ein Zeichen für komplizierte Bedienungsvorgänge bzw. mangelnde Selbsterklärung. Zum anderen wird aber die Gebrauchsanleitung von 36 % der Nutzer häufig, von weiteren 29 % zumindest manchmal nicht verstanden, ein Zeichen für deren unzureichende Gestaltung. Es verwundert daher nicht, dass in der Rangliste der unangenehmen/lästigen Situationen „Ich bitte jemanden, mir bei der Bedienung zu helfen.“ an 3. Stelle steht. Nur ein Viertel der Befragten kommt mit seinem Gerät ohne Hilfe zurecht.

Die Bedienschwierigkeiten spiegeln sich auch in den Situationen wider, die danach rangieren. Bei relativ vielen Nutzern kommt es vor, dass die Aufnahme nicht dem Gewünschten entspricht, dass also falsch oder unvollständig aufgenommen wurde. 33 % der Befragten geben hier „manchmal“, 6 % sogar „häufig“ an. Nur bei 23 % kommt dies anscheinend nie vor. Dieser Wert erstaunt, angesichts der Antworten zur

[48] Frage 27: Wie oft erleben Sie folgende Situationen bei Ihrem Videorekorder/DVD-Player?

Bedienlogik und -folge (notwendige Bediengeschwindigkeit; Tastenbelegung, Kassettenkapazität). Hier gibt ein deutlich größerer Anteil der Befragten an, keine Probleme zu haben (47 %; 37 %; 39 %). Eigentlich müsste dann auch der Wert für die korrekte Aufnahme höher bzw. die Häufigkeit von Fehlaufnahmen niedriger liegen. Möglicherweise fallen manchen Nutzern falsche Bedienschritte gar nicht auf oder sie können den Grund für Fehler nicht erkennen.

Wo im Bedarfsfall Rat zu holen ist, wissen die meisten Befragten. Dennoch haben mit 13 % bei Videorekorder/DVD-Player mehr als doppelt so viele Befragte wie beim Telefon „häufig“ niemanden, an den sie sich wenden können.

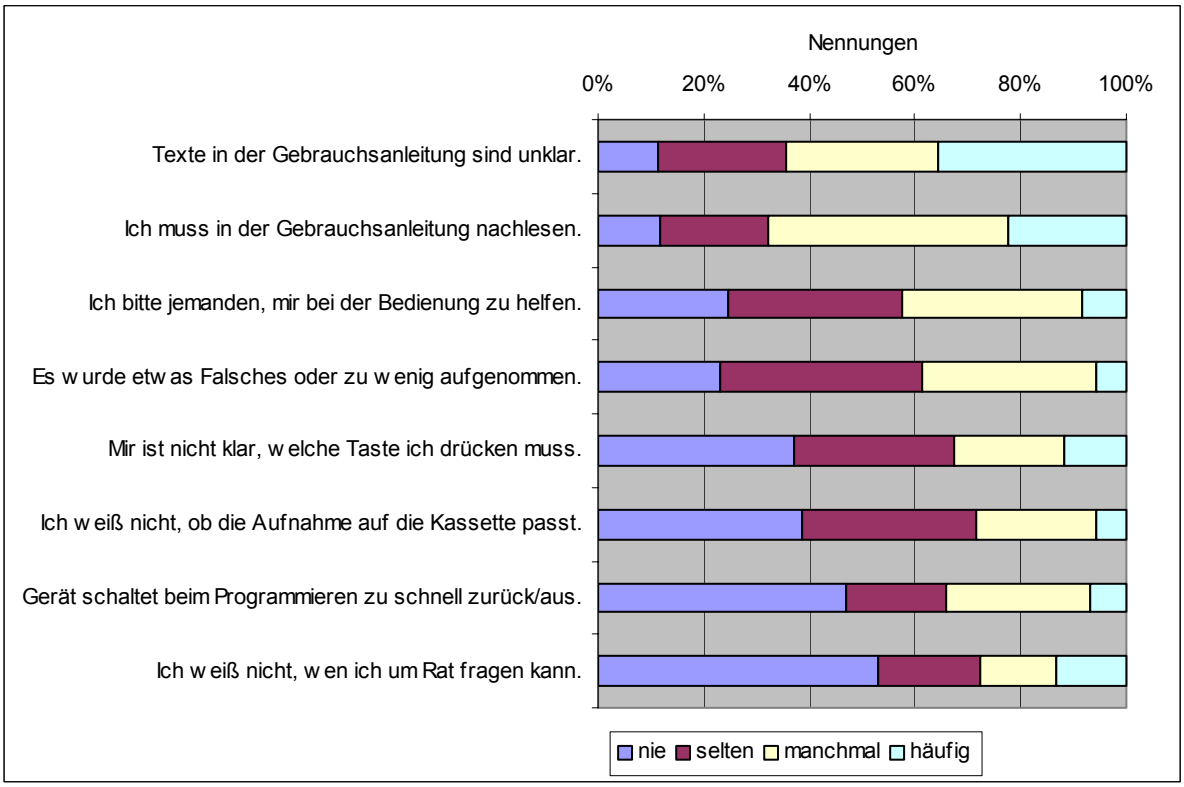


Abbildung 36: Häufigkeit des Auftretens unangenehmer oder lästiger Situationen beim Umgang mit dem Videorekorder/DVD-Player[49]

Basis: 130 Besitzer eines Videorekorders/DVD-Players

Unterschiede zwischen organisierten und nicht-organisierten Personen sind aufgrund der geringen Gruppengröße nicht relevant.

Frauen bitten bei der Bedienung des Videorekorders/DVD-Players wie bei Handy und Telefon häufiger um Hilfe als Männer (w: 18 % „nie“; m: 31 % / w:12 % „häufig“; m: 5 %). Ansonsten treten keine geschlechtsspezifischen Unterschiede auf.

[49] zur Reihenfolge vgl. Kapitel 2.5

Beim Vergleich der Altersgruppen fällt wiederum (vgl. Kap. 5.6) auf, dass Ältere scheinbar mit ihren Geräten besser zurecht kommen als Jüngere. Bei fast allen abgefragten Problem-Situationen kreuzen sie zu einem relevant höheren Prozentsatz „nie“ und zu einem geringeren Prozentsatz „häufig“ an als Jüngere.

5.8 Probleme mit ausgewählten Merkmalen des Videorekorders/DVD-Players

Frage 28[50] bezieht sich auf Ausstattungsmerkmale bzw. Ausführung des genutzten Gerätes. Die Befragten werden gebeten anzukreuzen, ob bestimmte kritische Aussagen über Ausstattungsmerkmale, die in der Literatur vermerkt sind, bei ihrem Gerät zutreffen oder nicht. Die Antwortverteilung (Abbildung 37) bestätigt auf den ersten Blick die Literaturaussagen. Zwischen 40 % und 60 % der Befragten kreuzen an, dass die Aussagen bei ihrem Gerät zutreffen.

„Spitzenreiter“ in der Rangfolge der Kritik sind demnach die komplizierte Menüführung und die unbefriedigende Gebrauchsanleitung. Hier bestätigen sich die Aussagen von Frage 27, in denen die Befragten die häufigsten Probleme ebenfalls in diesen beiden Bereichen anmerken. In der Literatur wird auch immer wieder darauf hingewiesen, dass Tasten und Beschriftungen nicht seniorengerecht gestaltet sind. Die Tatsache, dass bei etwa der Hälfte aller Geräte bzw. Fernbedienungen die Beschriftung englisch ist (57 %), Tasten mehrfach belegt (51 %) und zu viele Tasten vorhanden sind (50 %), die noch dazu unübersichtlich angeordnet (45 %) und mit unverständlicher Symbolik gekennzeichnet (45 %) und zu klein (43 %) sind, trägt sicherlich ebenso erheblich zu den angegebenen Bedienschwierigkeiten bei wie das schlecht erkennbare Display (50 %).

Insgesamt bestätigen die Befragten die kritischer Äußerungen in weitaus größerem Maße als beim Telefon und auch stärker als beim Handy. Dies stützt die Ergebnisse anderer Studien, nach denen gerade die Gerätegruppe Videorekorder/DVD-Player als wenig nutzerorientiert eingestuft wird.

Zwischen den organisierten und nicht-organisierten sowie zwischen den jüngeren und den älteren Senioren treten einige Unterschiede auf, die aufgrund der geringen Gruppengrößen allerdings nur mit Vorbehalt gelten, sich aber aufgrund der gleichen allgemeinen Aussage gegenseitig stützen. So stimmen bei 9 der 10 vorgelegten Statements mehr Organisierte als Nicht-Organisierte zu (O: 41 bis 69 %; NO: 29 bis 57 %) und mehr Jüngere als Ältere (J: 41 bis 62 %; Ä: 31 bis 57 %). Grund hierfür könnte sein, dass Organisierte und Jüngere über kompliziertere Geräte verfügen oder generell eine kritischere Haltung zeigen. Gegen eine grundsätzlich größere

[50] Frage 28: Treffen folgende Aussagen bei Ihrem Videorekorder/DVD-Player (inkl. Fernbedienung) zu?

Kritikbereitschaft sprechen allerdings die Ergebnisse von Handy und Telefon, bei welchen tendenziell mehr Ältere den kritischen Aussagen zustimmen.

Die Unterschiede zwischen Frauen und Männern sind nicht einheitlich. Frauen verfügen in höherem Ausmaß über Geräte mit englischer Beschriftung (m: 63 % zu 51 %). Männer beanstanden in höherem Ausmaß das komplizierte Menü (w: 66 % zu 52 %) und die unbefriedigende Gebrauchsanleitung (w: 63 % zu 52 %).

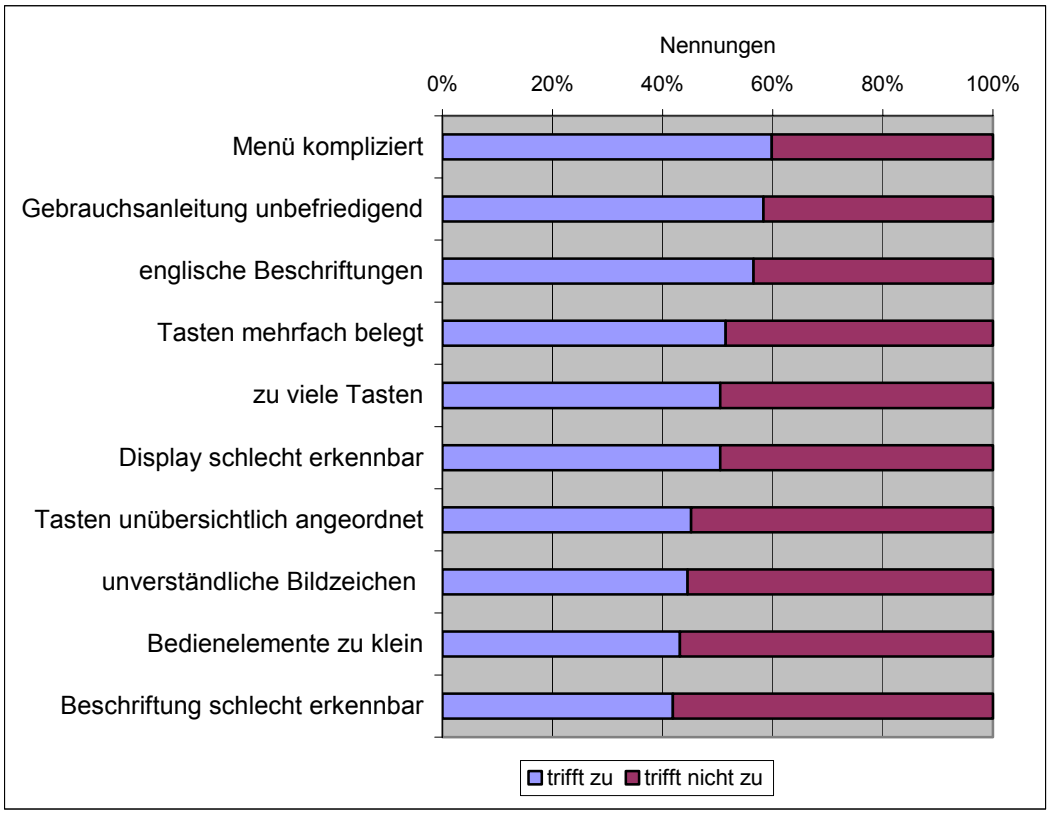


Abbildung 37: Kritik an ausgewählten Merkmalen des Videorekorders/DVD-Players

Basis: 130 Besitzer eines Videorekorders/DVD-Players

5.9 Wünsche zum Videorekorder/DVD-Player

In Frage 29[51] werden den Besitzern eines Videorekorders/ DVD-Players 15 Wünsche zu dieser Gerätegruppe vorgelegt. Die aus den Antworten erstellte Rangfolge der Wünsche zeigt Abbildung 38. Insgesamt ist festzustellen, dass die Wunschlisten-

[51] Frage 29: Wenn Sie heute einen neuen Videorekorder/DVD-Player (inkl. Fernbedienung) kaufen müssten, wie wichtig wäre Ihnen Folgendes?

Indizes niedriger liegen als bei Handy oder Telefon, die Wünsche insgesamt also als dringlicher eingestuft werden können. Dies korrespondiert damit, dass mit dem größeren Problemdruck, der aus den Kapiteln 5.6 bis 5.8 hervorgeht.

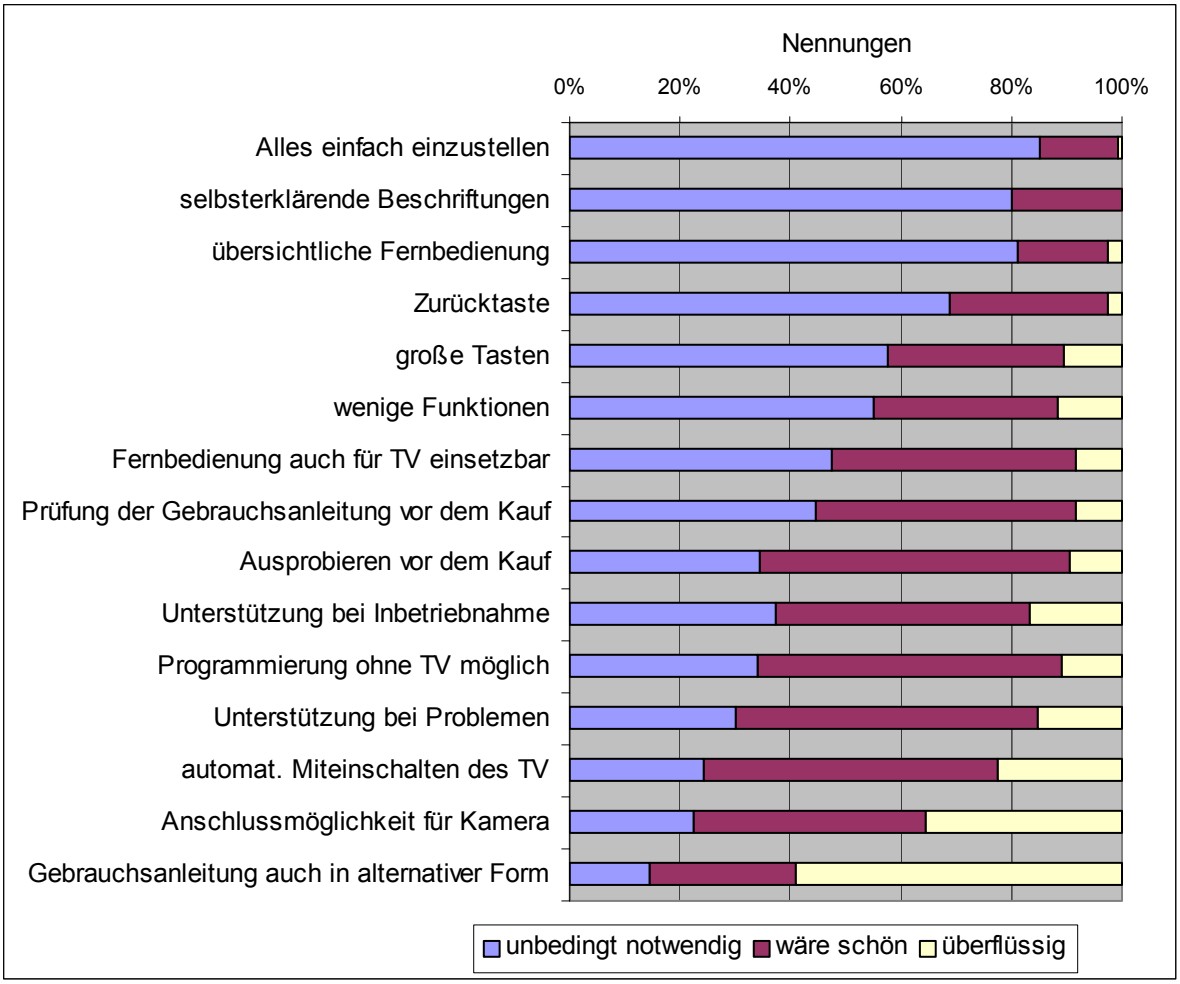


Abbildung 38: Wünsche zum Videorekorder/DVD-Player[52]

Basis: 130 Besitzer eines Videorekorders/DVD-Players

Absolute Priorität haben bei Videorekorder/DVD-Player die 3 Wünsche nach einfacher Bedienung (bei Gerät und Fernbedienung), selbsterklärenden Beschriftungen und einer übersichtlichen Fernbedienung. 80 % bis 85 % der Befragten halten dies für unbedingt notwendig. Für fast ebenso wichtig wird eine „Zurücktaste“ angesehen, mit der ein falsch eingegebener Vorgang rückgängig gemacht werden kann (69 % unbedingt notwendig). Möglicherweise wäre bei vielen Geräten mit einer „Zurücktaste“ schon viel in Richtung einfacherer Bedienung getan.

[52] zur Reihenfolge vgl. Kapitel 2.5

Die Mehrheit der Besitzer hält außerdem große Tasten (58 %) und wenige Funktionen (55 %) für unbedingt notwendig. Bei diesen und den nächstrangigen Wünschen gibt es aber auch einige Skeptiker – jeweils etwa 10 % meinen, diese Dinge seien überflüssig.

Die Einsetzbarkeit derselben Fernbedienung für mehrere Geräte halten die meisten Befragten ebenfalls für eine sehr sinnvolle Erleichterung. Eine Fernbedienung für TV und Videorekorder/DVD-Player erachten 48 % der Befragten für unbedingt notwendig, 44 % votieren für „wäre schön".

Eine ebenfalls relativ hohe Bedeutung wird auch 3 Wünschen eingeräumt, die mit Beschaffung und Inbetriebnahme des Videorekorders/DVD-Player zu tun haben. 47 % der Befragten wünschen sich, die Gebrauchsanleitung und 56 % das Gerät vor dem Kauf prüfen bzw. ausprobieren zu können. 45 % bzw. 34 % sehen diese Unterstützung sogar als unbedingt notwendig an. Eine Unterstützung bei der Inbetriebnahme wünschen sich 46 % der Befragten und 38 % halten dies für unbedingt notwendig. Bei dieser Gerätegruppe ergibt sich somit dieselbe Botschaft an den Handel wie beim Telefon: Die Nutzer wollen die Geräte vor der Kaufentscheidung ausprobieren. Und nicht nur das: Sie möchten auch bei der Inbetriebnahme unterstützt werden.

Die Unterstützung bei späteren Problemen liegt in der Rangliste etwas weiter zurück. Obwohl ein Viertel der Senioren völlig selbständig mit dem Gerät zurecht kommt (Das sind diejenigen, die in Frage 27 / „Ich bitte jemanden, mir bei der Bedienung zu helfen" mit „nie" geantwortet haben.), halten es nur 15 % für überflüssig, jemanden zu haben, den man bei Problemen fragen kann. Offensichtlich meint ein Teil der Befragten, dass man sich mit der Hilfe Dritter leichter täte, oder es wird befürchtet dass es noch zu Problemen kommen könnte, die selbst nicht gelöst werden können.

Die in der Wunschliste angebotenen Funktionen „Programmierbarkeit ohne TV-Betrieb", „automatisches Einschalten des TV bei Filmstart" und „Anschlussmöglichkeit für Kamera" werden insgesamt als etwas weniger bedeutsam angesehen, sie rangieren alle am Ende der Rangliste. Trotzdem stuft sie noch eine deutliche Mehrheit der Befragten als zumindest wünschenswert oder sogar unbedingt notwendig ein. Nur 11 % halten die „Programmierbarkeit ohne TV-Betrieb", 23 % das „automatisches Einschalten des TV bei Filmstart" und 35 % die „Anschlussmöglichkeit für Kamera" für überflüssig.

Ganz am Ende der Wunschliste steht die Gebrauchsanleitung in alternativer Form. Wie bei den Kommunikationsgeräten (Handy: 58 %; Telefon: 64 %) hält auch hier die Mehrheit der Befragten (59 %) eine alternative Gebrauchsanleitung für überflüssig. Es erstaunt, dass eine zusätzliche, für das jeweilige Abspielgerät geeignete, bildliche Gebrauchsanleitung nicht besser angenommen wird.

Zwischen organisierten und nicht-organisierten Senioren gibt es bezüglich der Wünsche zum Videorekorder/DVD-Player eine erstaunliche Übereinstimmung und nur bei 2 Wünschen leichte Unterschiede. Dass man die Gebrauchsanleitung vor dem Kauf prüfen kann und dass es die Gebrauchsanleitung auch in alternativer Form gibt, fordern Organisierte etwas stärker als Nicht-organisierte.

Auch zwischen Frauen und Männern gibt es nur wenige Unterschiede. Frauen fordern wenige Funktionen und Unterstützung bei Problemen stärker als Männer. Für Männer sind dagegen alternative Gebrauchsanleitungen und eine Anschlussmöglichkeit für die Kamera wichtiger als für Frauen.

Beim Vergleich der Altersgruppen treten mehr Unterschiede auf. Bei der Hälfte der aufgelisteten Wünsche kreuzen jeweils Ältere häufiger „wäre schön“ und Jüngere häufiger „unbedingt notwendig“ an. Damit sind diese Wünsche bei Älteren weniger dringlich als bei Jüngeren – ähnlich wie beim Handy und Telefon. Ein Wunsch wird von der Hälfte der Älteren, aber nur von einen Viertel der Jüngeren für überflüssig erachtet: die Anschlussmöglichkeit für eine Kamera.

Sonderthema alternative Gebrauchsanleitung

Anders als bei Handy und Telefon kommt hier beim Videorekorder/DVD-Player der Videokassette und der DVD naturgemäß eine viel größere Bedeutung zu (Abbildung 39). Sie werden von ähnlich vielen Personen gewünscht wie die Hörkassette, die bei den Kommunikationsgeräten bevorzugt wird und die CD-Rom. Eine Gebrauchsanleitung im Internet kommt hier am wenigsten an und zwar ausschließlich bei organisierten Senioren. Es ist anzunehmen, dass sich mit steigender Verbreitung der DVD-Player eine Verschiebung zwischen Video und DVD ergeben wird.

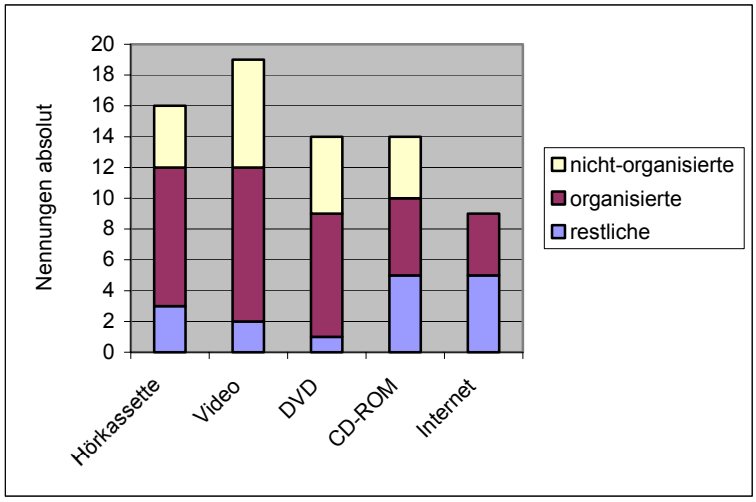


Abbildung 39: Gewünschte alternative Form der Gebrauchsanleitung zum Videorekorder/DVD-Player

Basis: 48 antwortende Besitzer eines Videorekorders/DVD-Players (37 %)

6 Ergebnisse zur Stereoanlage

Die Fragen 30 bis 38 des Fragebogens beziehen sich auf die Stereoanlage. Die Fragen 30 bis 34 enthalten die allgemeinen Inhalte, die Fragen 35 bis 37 das Auftreten konkreter Anwendungsprobleme und Frage 38 die Wünsche an das Gerät.

Diese Fragen wurden in 160 der 207 Fragebögen gültig beantwortet (77 %).

Weitere Befragte haben zwar durch Randbemerkungen erkennen lassen, dass sie ebenfalls über eine Stereoanlage verfügen. Da sie diese jedoch nur ganz selten nutzen (FB 178 und 167) und/oder den Fragebogen nur rudimentär ausgefüllt haben (6 FB), werden sie bei der Auswertung nicht berücksichtigt.

Unter den 160 Befragungsteilnehmern sind (soweit bekannt) etwa gleich viele organisierte und nicht-organisierte Senioren, sowie Frauen und Männer. Die jüngere Gruppe (100 gegenüber 60 Personen in der älteren Gruppe) und die PC-Besitzer (119 gegenüber 41 Personen ohne PC) überwiegen jedoch stark gegenüber der jeweiligen Vergleichsgruppe.

Die Gruppe der Personen ohne PC (41) wäre für einen Vergleich mit den PC-Besitzern gerade noch groß genug. Da allerdings fast bei jeder Frage einige Personen nicht geantwortet haben, wird generell auf einen Vergleich verzichtet.

6.1 Nutzungsdauer der Stereoanlage

Die meisten der eingesetzten Geräte werden schon sehr lange genutzt. Drei Viertel aller Stereoanlagen sind älter als 5 Jahre, knapp ein Viertel 1 - 5 Jahre und nur bei 3 % der Antwortenden ist das Gerät erst seit 3 - 12 Monaten im Einsatz. Ein ganz neues Gerät (< 3 Monate) besitzt niemand (Frage 30[53], Abbildung 40).

Zwischen den Vergleichsgruppen treten keine Unterschiede auf.

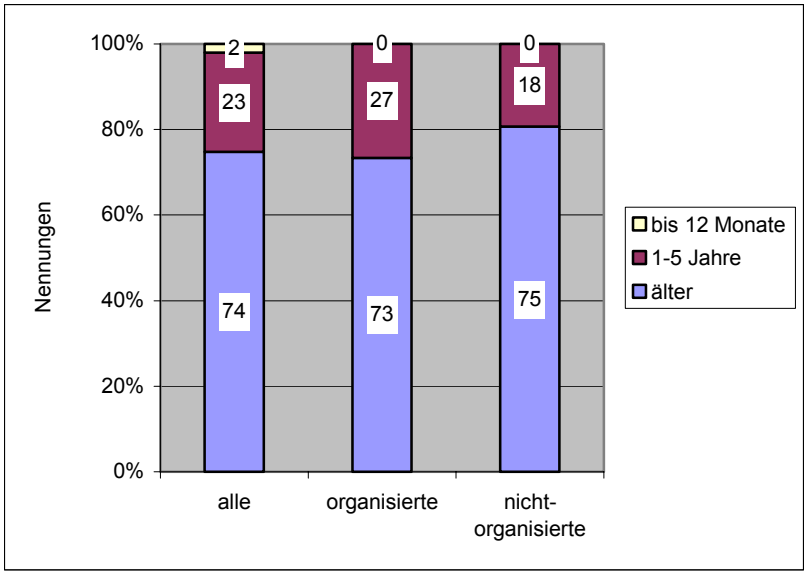


Abbildung 40: Nutzungsdauer der Stereoanlage

Basis: 160 Besitzer einer Stereoanlage (O: 60; NO: 61)

[53] Frage 30: Wie alt ist Ihre Stereoanlage (die Stereoanlage, die Sie am meisten nutzen)?

6.2 Häufigkeit der Nutzung der Stereoanlage

Anders als beim Videorekorder/DVD-Player wird die Stereoanlage relativ häufig genutzt (Frage 31[54], Abbildung 41). 37 % der Antwortenden, also mehr als ein Drittel, setzt sie täglich ein, weitere 29 % zumindest alle paar Tage. Nur das letzte Drittel benötigt die Stereoanlage seltener.

Unterschiede zwischen den Vergleichgruppen können nicht festgestellt werden.

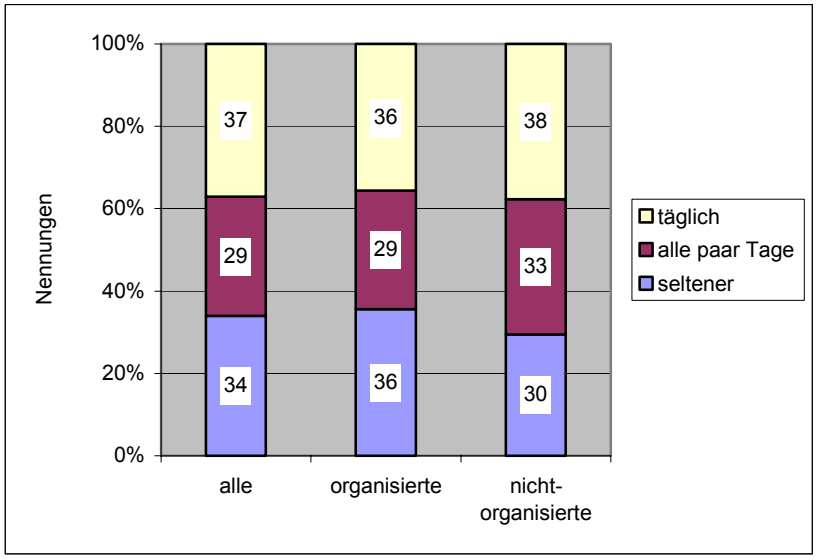


Abbildung 41: Häufigkeit der Nutzung der Stereoanlage

Basis: 160 Besitzer einer Stereoanlage (O: 60; NO: 61)

[54] Frage 31: Wie oft benutzen Sie Ihre Stereoanlage?

6.3 Hintergründe der Auswahl der Stereoanlage

Bei der Auswahl einer Stereoanlage ist die Fachberatung mit großem Abstand die häufigste Informationsquelle (Frage 32[55], Abbildung 42). Der Anteil liegt mit 46% so hoch wie bei keiner der bislang behandelten Gerätegruppen. Ansonsten ähnelt die Verteilung der beim Videorekorder/DVD-Player. Jede 5. Stereoanlage wird spontan gekauft, obwohl es sich auch hier um eine größere Anschaffung handelt. Ein Teil der Senioren lässt das Gerät von Angehörigen aussuchen (15 %) und ein Teil wählt nach Empfehlung (12 %). Testberichte werden wenig studiert (11 %). Kaum jemand erhält eine Stereoanlage geschenkt (6 %) oder übernimmt sie von einem Vorbesitzer (3 %).

2 der 4 Personen, die „Sonstiges“ angekreuzt haben, – es handelt sich um Männer - lassen durch Randbemerkungen erkennen, dass sie ihre Anlage selbst „zusammengebastelt“ haben.

Unterschiede zwischen den Vergleichsgruppen sind aufgrund der geringen Anzahl der Antworten nicht relevant.

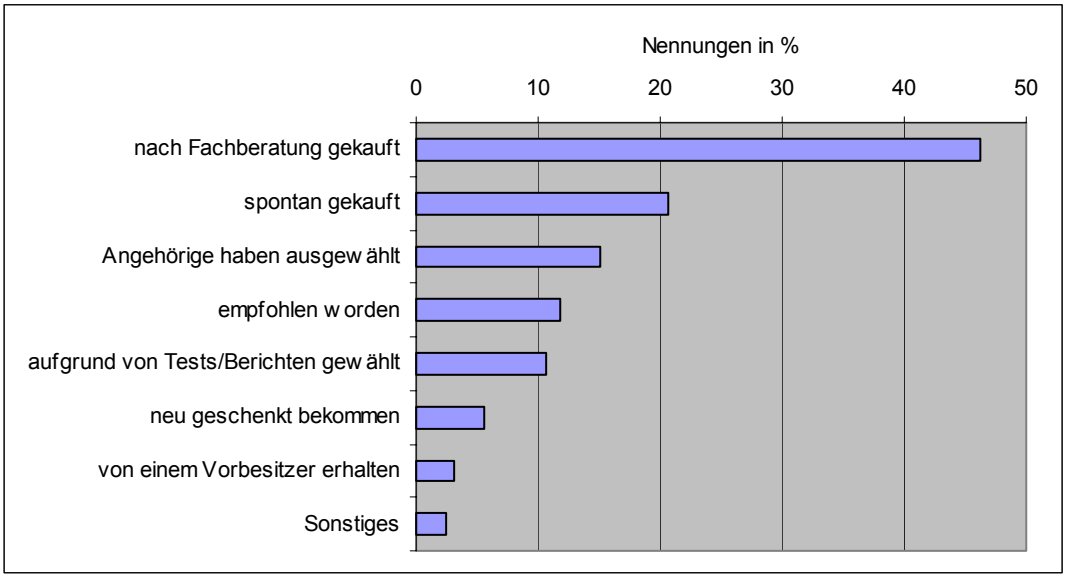


Abbildung 42: Hintergründe der Auswahl der Stereoanlage

Basis: 160 Besitzer einer Stereoanlage

[55] Frage 32: Wie sind Sie zu Ihrer Stereoanlage gekommen?

6.4 Nutzung und Beurteilung des Funktionsumfanges der Stereoanlage

Nutzung des Funktionsumfanges

Auch bei der Stereoanlage nutzen nur 36 % der Besitzer alle Möglichkeiten ihres Gerätes aus (Frage 33[56], Abbildung 43). Die Mehrheit (64 %) setzt nur einen Teil der Funktionen ein.

Unterschiede zwischen den Vergleichgruppen können nicht festgestellt werden.

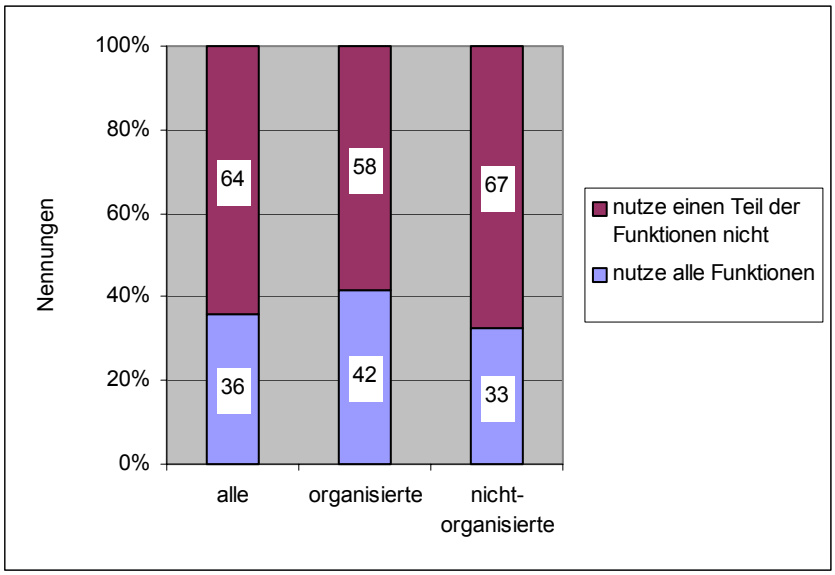


Abbildung 43: Nutzung des Funktionsumfangs der Stereoanlage

Basis: 160 Besitzer einer Stereoanlage (O: 60; NO: 61)

Gründe für das Nicht-Nutzen

Noch sehr viel deutlicher als bei allen bislang behandelten Geräten zeigt sich bei der Stereoanlage, dass sie Funktionen aufweist, welche die befragten Senioren nicht benötigen. Mit 75 % der Antworten liegt diese Begründung, warum ein Teil der Funktionen der Stereoanlage nicht genutzt wird, mit deutlichem Abstand an der Spitze der Rangliste. (Abbildung 44). Demgegenüber sind das Nachlesen in der Gebrauchsanleitung mit 35 % und der Aufwand beim Einstellen mit 25 % von untergeordneter Bedeutung, stellen aber ebenfalls nicht unerhebliche Barrieren dar. Auch bei der Stereoanlage wäre für die Nutzung mancher Funktionen Hilfe notwendig. 20 % der Befragten wollen hier nicht um Hilfe bitten und nutzen die Funktion deshalb nicht.

[56] Frage 33: In welchem Umfang nutzen sie Ihre Stereoanlage?

Eine Person gibt als weiteren Grund für das Nicht-Nutzer mancher Funktionen an, dass „die Gebrauchsanleitung unverständlich“ ist (FB 53).

Unterschiede zwischen den Vergleichsgruppen sind aufgrund geringer Gruppengrößen nicht relevant.

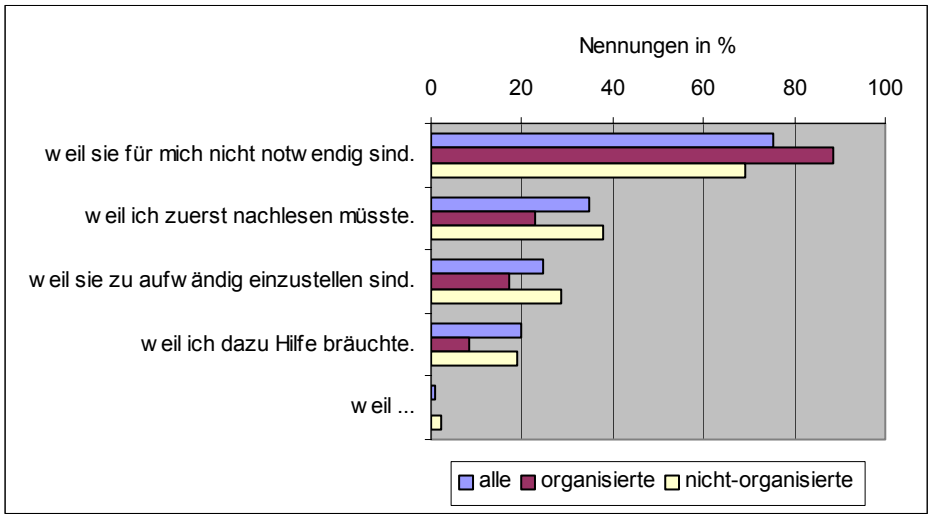


Abbildung 44: Gründe für das Nicht-Nutzen mancher Funktionen der Stereoanlage

Basis: 101 Befragte, die einen Teil der Funktionen nicht nutzen (O: 35; NO: 42)

Beurteilung des Funktionsumfanges

Die meisten Befragten sind mit dem Funktionsumfang ihrer Stereoanlage zufrieden (82 %) (Frage 34[57], Abbildung 45). Nur 17 % der Besitzer geben an, dass ihr Gerät zu viele Funktionen aufweist, besonders Frauen (w: 21 %; m: 13 %). Mehr Funktionen möchte kaum jemand (2 %). Hier ist dasselbe Phänomen zu beobachten wie in den vorangegangenen Kapiteln, vor allem beim Telefon. Viele Senioren stört es offenbar nicht, dass das Gerät viel mehr Funktionen hat als sie einsetzen.

Die anderen Vergleichgruppen unterscheiden sich hinsichtlich der Beurteilung des Funktionsumfanges nicht.

[57] Frage 34: Wie beurteilen Sie den Funktionsumfang dieser Stereoanlage?

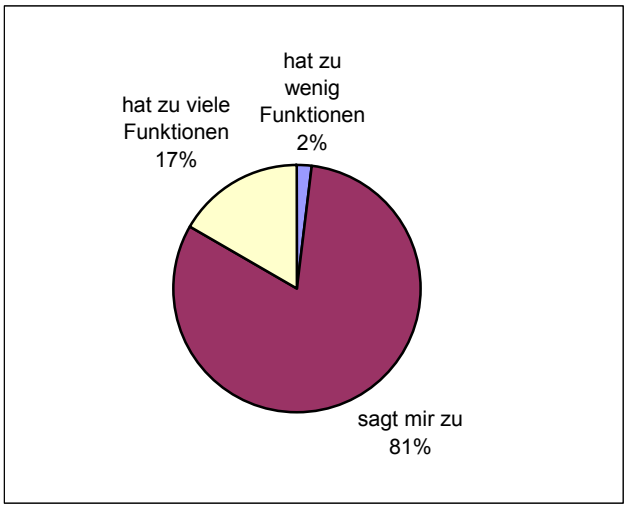


Abbildung 45: Beurteilung des Funktionsumfangs der Stereoanlage

Basis: 160 Besitzer einer Stereoanlage

6.5 Erfahrungen mit ausgewählten Tätigkeiten an der Stereoanlage

Umfang der Erfahrungen

Die meisten der abgefragten Tätigkeiten sind für die Befragten gewohnte Vorgänge (Frage 35[58]; Abbildung 46). Grundlegende Bedienschritte wie einen Sender wählen, Ein-/Ausschalten, oder Lautstärke verändern hat natürlich jeder schon durchgeführt. Andere Funktionen wurden dagegen von den befragten Senioren noch nicht ausprobiert. Ein kleiner Teil hat noch nie ein bestimmtes Lied auf einer CD oder Kassette angewählt (6 % bzw. 10 %). Ein deutlich größerer Teil der Befragten hat noch nie Musik aufgenommen (29 %), Grundeinstellungen geändert (35 %) oder etwas von CD auf Kassette überspielt (44 %).

Die Vergleichsgruppen unterscheiden sich hinsichtlich dieser 3 letztgenannten Tätigkeiten. Unter den Männern, zum Teil auch unter den Jüngeren sowie interessanterweise auch unter den Nicht-organisierten finden sich jeweils mehr Personen, die diese ‚seltenen' Tätigkeiten bereits ausprobiert haben, als in der jeweiligen Vergleichsgruppe.

[58] Frage 35: Wie beurteilen Sie die Durchführung folgender Tätigkeiten an Ihrer Stereoanlage?

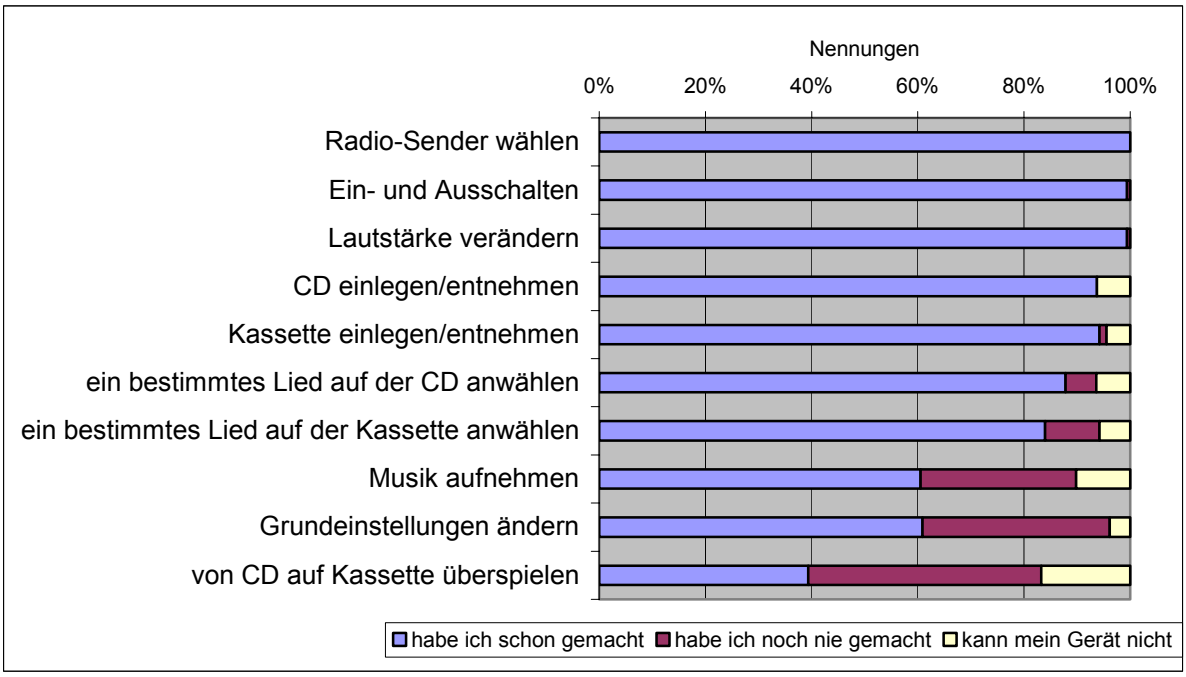


Abbildung 46: Vorkommen ausgewählter Tätigkeiten an der Stereoanlage

Basis: 160 Besitzer einer Stereoanlage

Beurteilung der Tätigkeiten

Die Befragten, die die entsprechenden Tätigkeiten bereits erprobt haben, beurteilen auch deren Durchführbarkeit. Abbildung 47 zeigt eine Übersicht über die Urteile zu allen aufgeführten Tätigkeiten.

Mit den Grundtätigkeiten (Ein-/Ausschalten, Lautstärke verändern, Kassette oder CD einlegen/entnehmen) sind die Nutzer überwiegend zufrieden. Knapp 80 % bis über 90 % halten diese Vorgänge für einfach, nur einzelne für schwierig. Beim Wählen des gewünschten Radiosenders tauchen jedoch bereits die ersten Probleme auf. Für 11 % der Antwortenden ist dieser grundlegende Vorgang schwierig. Demgegenüber halten allerdings etwa 70 % der Besitzer einer Stereoanlage das Anwählen eines Senders für einfach.

Weitere Unterschiede zwischen den Vergleichgruppen treten bei den Grundtätigkeiten nicht auf.

Bei den nächstgenannten Tätigkeiten nehmen die Probleme zu. Ein bestimmtes Lied anwählen (vor allem auf der Kassette), Musik aufnehmen oder überspielen ist für mehrere Nutzer problematisch. Etwa 20 % bis 40 % kreuzen „ist schwierig“ an. Während das Anwählen eines Liedes auf der CD immerhin noch knapp die Hälfte der Befragten für einfach hält, sinkt der Anteil bei den anderen Tätigkeiten auf weniger als 30 %.

Beim Vergleich von Frauen mit Männern und von Jüngeren mit Älteren treten dabei einzelne relevante Unterschiede auf. Frauen haben beim Anwählen eines Liedes auf der CD und bei Aufnehmen von Musik mehr Schwierigkeiten als Männer (w: 30 % Anwählen „schwierig“; m: 16 %)(w: 31 % Aufnehmen „schwierig“; m: 13 %). Ältere haben ebenfalls beim Anwählen eines Liedes auf der CD mehr Schwierigkeiten als Jüngere (Ä: 30 % „schwierig“; J: 19 %).

Die größten Probleme bestehen offensichtlich wieder beim Ändern von Grundeinstellungen. 35 % der Befragten halten diesen Vorgang für schwierig, nur noch 21 % für einfach. Der Rest kommt einigermaßen zurecht.

Ein Gruppen-Vergleich ist hierbei aufgrund der geringen Zahl der Antwortenden nicht möglich.

Insgesamt betrachtet sind Stereoanlagen nicht ganz so schwierig zu bedienen wie Videorekorder und DVD-Player.

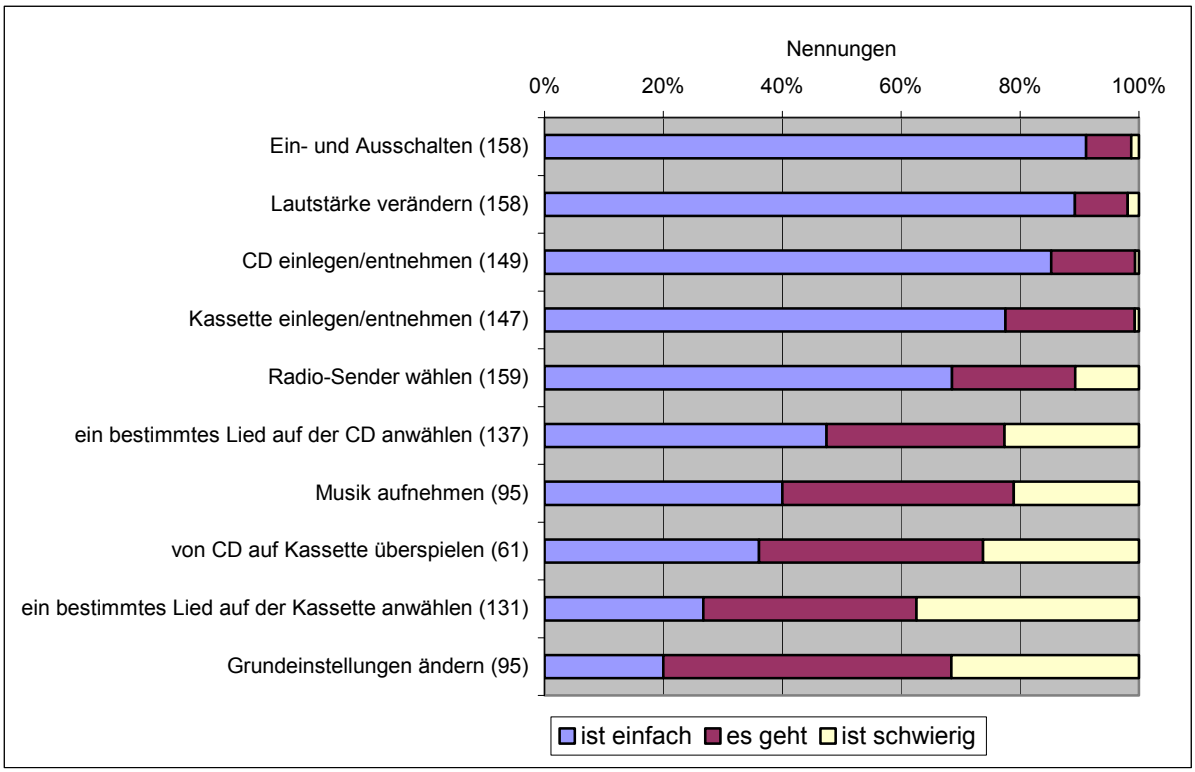


Abbildung 47: Beurteilung ausgewählter Tätigkeiten an der Stereoanlage[59]

Basis: Nur Personen, die die jeweilige Tätigkeit bereits ausgeführt haben (Anzahl jeweils in Klammern angegeben)

[59] zur Reihenfolge vgl. Kapitel 2.5

6.6 Vorkommen ausgewählter Problem-Situationen bei der Nutzung der Stereoanlage

Nach der Häufigkeit unangenehmer oder lästiger Situationen beim Umgang mit der Stereoanlage wird in Frage 36[60] (Abbildung 48) gefragt. Ähnlich wie bei Videorekorder/DVD-Player zeigt sich, dass die Geräte einerseits nicht selbsterklärend sind, da 38 % manchmal und 11 % häufig in der Gebrauchsanleitung nachlesen müssen und es auch Probleme beim Erkennen eingestellter Funktionen gibt (18 % wissen häufig nicht, welcher Sender wo eingestellt ist, 32 % immerhin manchmal). Andererseits bieten die Gebrauchsanleitungen die notwendigen Informationen nicht klar genug an, da ein Viertel der Befragten häufig und ein weiteres Drittel manchmal die Texte nicht versteht.

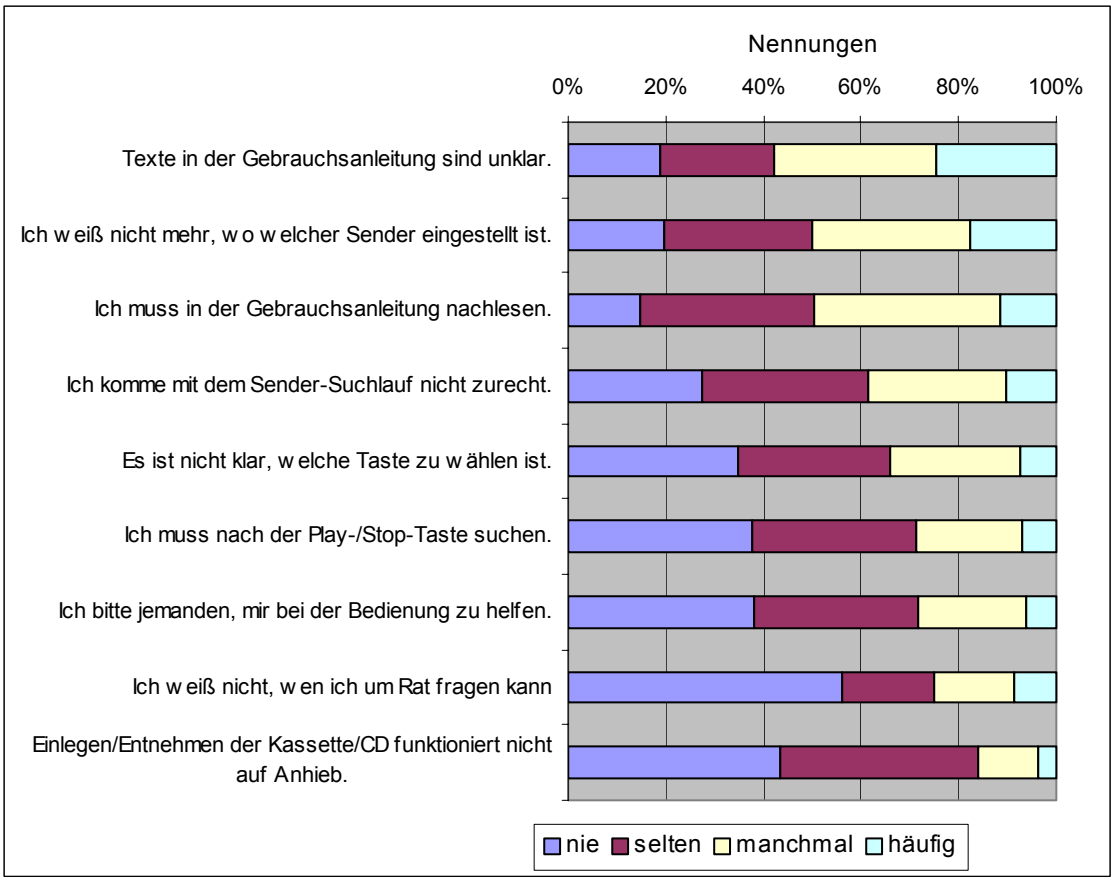


Abbildung 48: Häufigkeit des Auftretens unangenehmer oder lästiger Situationen beim Umgang mit der Stereoanlage[61]

Basis: 160 Besitzer einer Stereoanlage

[60] Frage 36: Wie oft erleben Sie folgende Situationen bei Ihrer Stereoanlage?
[61] zur Erstellung der Reihenfolge vgl. Kapitel 2.5

Dass nur ein Drittel der Befragten problemlos mit der Tastenbelegung zurecht kommt und dagegen 27 % manchmal und immerhin 7 % häufig nicht wissen, welche Taste sie wählen müssen, lässt die unzureichende Gestaltung der Geräte erkennen. Bedenklich ist, dass auch ein elementarer Bedienschritt, wie die Betätigung der Play-/Stop-Taste nur bei 38 % der Befragten noch nie Schwierigkeiten gemacht hat, 22 % dagegen manchmal und 7 % häufig nach der Taste suchen müssen. Ebenso bedenklich ist, dass das Einlegen bzw. Entnehmen der Kassette/CD nicht zuverlässig klappt. Mehr als die Hälfte der Befragten gibt an, damit Probleme zu haben – wenn auch selten. Dass der Sendersuchlauf noch häufiger Schwierigkeiten macht, verwundert nicht. Nur 27 % der Besitzer von Stereoanlagen haben hier nie Probleme, alle anderen zumindest ab und zu (10 % häufig).

Wen sie ansprechen können, wissen die Befragten auch bei der Stereoanlage. Der Anteil der (häufig) keinen Ansprechpartner hat, liegt mit 9 % in einer ähnlichen Größenordnung wie bei den anderen untersuchten Geräten, allerdings etwas niedriger als beim Videorekorder/DVD-Player (13 %).

Insgesamt kommen die befragten Senioren mit der Stereoanlage aber besser zurecht als mit dem Videorekorder/DVD-Player. Es wird weniger häufig Hilfe benötigt. 38 % der Nutzer kommen ohne Unterstützung aus (25 % bei Videorekorder/DVD-Player), 22 % holen sich manchmal, nur 6 % häufig Hilfe (Videorekorder/DVD-Player: 34 % bzw. 8 %).

Zwischen den Gruppen der organisierten und nicht-organisierten Senioren sowie den Frauen und Männern tritt jeweils ein allgemeiner Unterschied auf, der bei allen Problem-Situationen zu beobachten und bei fast allen gültig ist: Nicht-organisierte Senioren und Frauen erleben die Problem-Situationen zu einem größeren Teil als die jeweilige Vergleichsgruppe, und sie treten bei ihnen häufiger auf. Dies kann als ein weiteres Indiz dafür interpretiert werden, dass sich nicht-organisierte Senioren mit ihren Geräten weniger gut auskennen als organisierte Senioren und Frauen weniger gut als Männer. Der Unterschied zwischen Frauen und Männern ist beim Unterstützungsbedarf besonders ausgeprägt. Nur 25 % der Frauen kommen ohne Unterstützung aus (aber 52 % der Männer), 33 % holen sich manchmal, und 11 % sogar häufig Hilfe, Männer nur zu 11 % bzw. 1 %. Ferner wissen 21 % der Frauen „manchmal“ und 15 % „häufig“ nicht, wen sie um Rat fragen können, gegenüber 12 % bzw. 3 % der Männer.

Zwischen den Altersgruppen tritt kein relevanter Unterschied auf.

6.7 Probleme mit ausgewählten Merkmalen der Stereoanlage

Frage 37[62] bezieht sich auf Ausstattungsmerkmale bzw. Ausführung des genutzten Gerätes. Hier werden den Teilnehmern dieselben Kritikpunkte vorgelegt wie beim Videorekorder/DVD-Player.

Fast alle vorgelegten kritischen Aussagen werden von weniger Befragten bestätigt (29 % bis 57 %) als beim Videorekorder/DVD-Player (42 % bis 60 %) (Abbildung 49). Die Kritik an der Stereoanlage fällt damit etwas milder aus. Dies ist ein weiteres Indiz dafür, dass die Befragten mit der Stereoanlage etwas besser zurecht kommen als mit dem Videorekorder/DVD-Player. Möglicherweise gibt es unter den Stereoanlagen auch mehr einfache Geräte (ohne Display und Menüsteuerung).

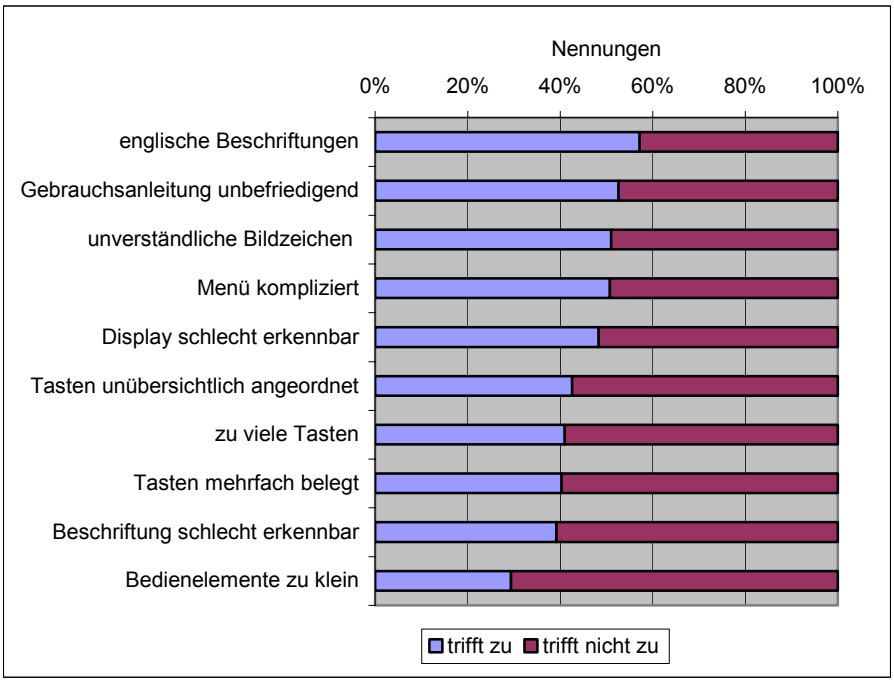


Abbildung 49: Kritik an ausgewählten Merkmalen der Stereoanlage

Basis: 160 Besitzer einer Stereoanlage

Interessant ist, dass bei der Stereoanlage unverständliche Bildzeichen – vor allem bei den nicht-organisierten Senioren - in der Kritik höher rangieren als beim Videorekorder/DVD-Player (Stereoanlage: 51 %; Video/DVD: 45 %) und englische Beschriftungen bei beiden Gerätearten von gleich Vielen beanstandet werden. Diese beiden Punkte führen daher auch zusammen mit der unbefriedigenden Gebrauchsanleitung die Liste der Kritikpunkte an.

[62] Frage 37: Treffen folgende Aussagen bei Ihrer Stereoanlage (inkl. Fernbedienung) zu?

2 Kritikpunkte werden bei der Stereoanlage weniger beanstandet als beim Videorekorder/DVD-Player: „Tasten mehrfach belegt“ (Stereoanlage: 40 %; Video/DVD: 51 %) und “Bedienelemente zu klein“ (Stereoanlage: 29 %; Video/DVD: 43 %). Diese beiden Punkte bilden zusammen mit “Beschriftung schlecht erkennbar“ das untere Ende der Liste der Kritikpunkte.

So ergibt sich insgesamt bei der Stereoanlage eine etwas andere Rangfolge der Kritikpunkte als beim Videorekorder/DVD-Player.

Während beim Vergleich der organisierten mit den nicht-organisierten Senioren kein weiterer Unterschied auffällt, können jeweils beim Vergleich Frauen/Männer und Jüngere/Ältere allgemeine Unterschiede verzeichnet werden. Frauen stimmen den vorgelegten Aussagen stets in einem größeren Prozentsatz zu als Männer, der Unterschied gilt bei 5 der 10 Aussagen . Ältere stimmen bei 7 vorgelegten Aussagen (6 Fälle sind gültig.) zu einem größeren Prozentsatz zu als Jüngere.

6.8 Wünsche zur Stereoanlage

In Frage 38[63] werden den Besitzern einer Stereoanlage 17 Wünsche zu dieser Gerätegruppe vorgelegt. Viele der Antwortvorgaben entsprechen denjenigen zum Videorekorder/DVD-Player, einige spezifische sind ergänzt. Die aus den Antworten erstellte Rangfolge der Wünsche ist in Abbildung 50 dargestellt. Viele Wertungen ähneln dem entsprechenden Bild beim Videorekorder/DVD-Player (Abbildung 38), wobei die Wunschlisten-Indizes bei Videorekorder/DVD-Player etwas niedriger liegen, die Wünsche dort also als dringlicher anzusehen sind.

Erste Priorität haben auch bei der Stereoanlage die Wünsche nach einfacher Einstellbarkeit, übersichtlicher Fernbedienung und selbsterklärenden Beschriftungen der Geräte. 78 % bis 84 % der Befragten halten dies für unbedingt notwendig. Für fast ebenso wichtig wird - wie bei Videorekorder/DVD-Player - eine „Zurücktaste“ angesehen, mit der ein falsch eingegebener Vorgang einfach rückgängig gemacht werden kann (62 % unbedingt notwendig).

Auch der Wunsch nach großen Tasten und wenig Funktionen wird ebenso deutlich geäußert wie beim Videorekorder/DVD-Player („unbedingt notwendig“: 58 % bzw. 50 %). Interessant erscheint, dass, obwohl bei den benutzten Stereoanlagen zu kleine Tasten offensichtlich weniger häufig vorkommen als bei den eingesetzten Videorekordern/DVD-Playern (vgl. Abbildung 49), der Wunsch nach großen Tasten bei der Stereoanlage deutlicher geäußert wird als bei Videorekorder/DVD-Player („überflüssig“: Stereoanlage: 3 %, Video/DVD: 11 %). Möglicherweise hängt dies damit zusammen, dass Stereoanlagen häufiger benutzt werden („täglich“: 37 %) als Videorekorder/DVD-Player („täglich“: 6 %).

[63] Frage 38: Wenn Sie heute eine neue Stereoanlage kaufen müssten, wie wichtig wäre Ihnen Folgendes?

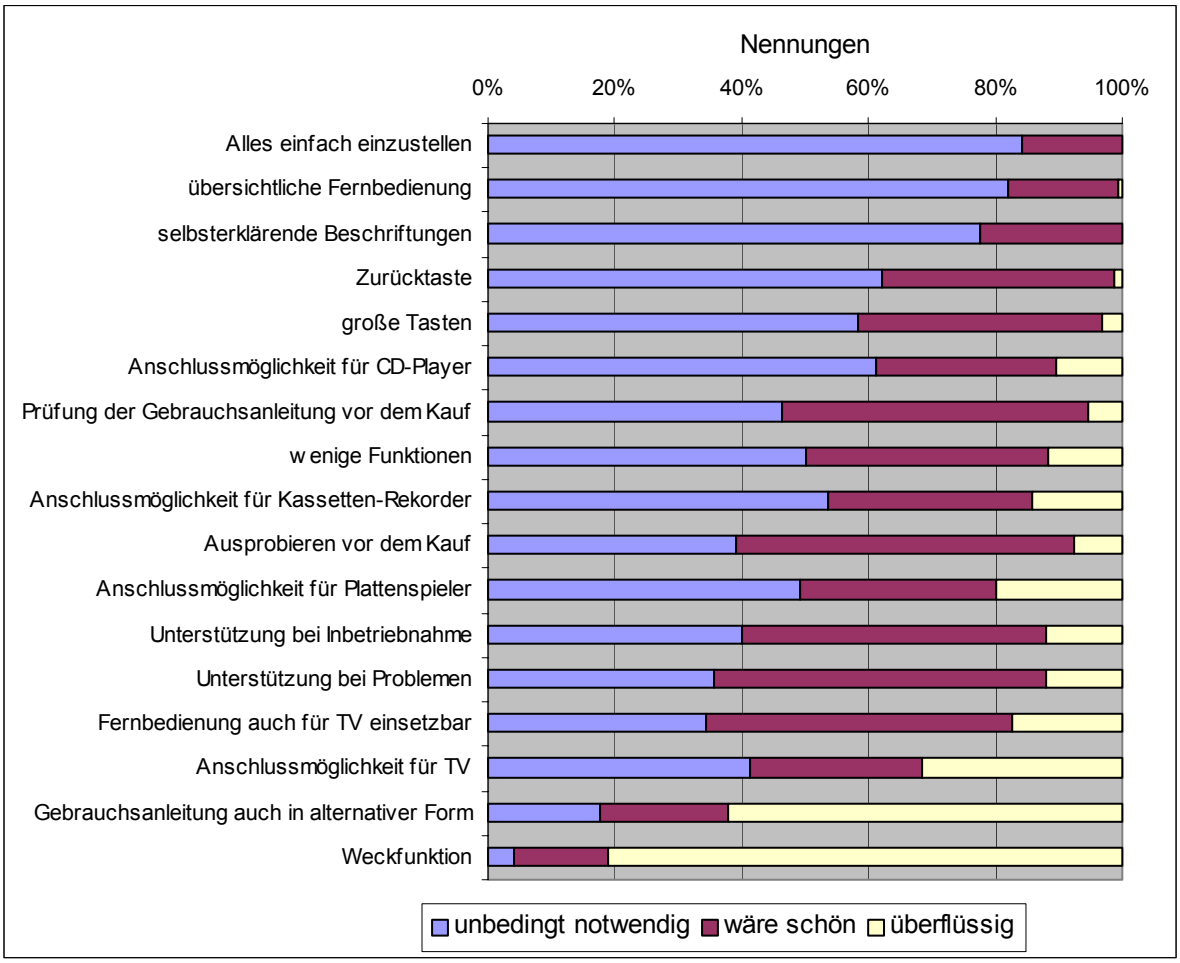


Abbildung 50: Wünsche zur Stereoanlage[64]

Basis: 160 Besitzer einer Stereoanlage

Unterschiede in der Beurteilung zeigen sich auch bei der Einsetzbarkeit desselben Bedienteils für mehrere Geräte. Eine gemeinsame Fernbedienung für Stereoanlage und Fernsehgerät halten die Befragten für weitaus weniger wichtig als bei der Kombination Videorekorder/DVD-Player und Fernsehgerät. Die Gruppe, die beide Kombinationen für wünschenswert hält, ist zwar mit 48 % bzw. 44 % etwa gleich, aber die Antwortenden bei „notwendig“ und „überflüssig“ unterscheiden sich deutlich (Stereoanlage-TV: „notwendig“: 34 %; „überflüssig“: 17 %; Video/DVD-TV: „notwendig“: 48 %; „überflüssig“: 8 %). Es erscheint logisch, dass der Wunsch nach gemeinsamen Zubehörteilen bei „verwandten“ Geräten stärker ist.

Hinsichtlich der Umstände bei Beschaffung und Inbetriebnahme ergibt sich bei der Stereoanlage dasselbe Bild wie beim Videorekorder/DVD-Player. Ausprobieren des Gerätes und Prüfung der Gebrauchsanleitung vor dem Kauf, sowie Unterstützung bei der Inbetriebnahme wird auch hier deutlich gefordert bzw. gewünscht. Nur etwa 10 %

[64] zur Erstellung der Reihenfolge vgl. Kapitel 2.5

der Befragten halten dies für überflüssig, mehr als die Hälfte würde sich dies wünschen und etwa 40 % sehen dies sogar als unbedingt notwendig an. Auch die Unterstützung bei späteren Problemen wird als ähnlich wichtig angesehen.

Wie beim Videorekorder/DVD-Player ist auch bei der Stereoanlage das Phänomen zu beobachten, dass Senioren jemanden für mögliche Probleme verfügbar haben möchten, auch wenn noch keine Probleme aufgetreten sind. Obwohl 38 % der Senioren völlig selbständig mit dem Gerät zurecht kommen (Diese haben bei Frage 36 / „Ich bitte jemanden, mir bei der Bedienung zu helfen“ mit „nie“ geantwortet.) halten es nur 12 % für überflüssig jemanden zu haben, den man bei Problemen fragen kann. Offensichtlich meint ein Teil der Befragten, dass sie sich mit der Hilfe Dritter leichter täten oder befürchtet, dass es noch zu Problemen kommen könnte, die selbst nicht gelöst werden können.

In der Wunschliste zur Stereoanlage sind auch Anschlussmöglichkeiten für verschiedene externe Geräte aufgeführt. Diese finden unter den Befragten relativ viele Befürworter. Den stärksten Zuspruch bekommt der Anschluss für einen CD-Player („unbedingt notwendig“: 61 %, „wäre schön“: 28 %, „überflüssig“: 11 %). Aber auch Anschlüsse für Kassetten-Rekorder, Plattenspieler und Fernseher werden noch von jeweils etwa 90 %, 80 % und 70 % der Befragten gewünscht oder gefordert. 9 Personen wünschen sich weiterhin einen Reserveeingang (FB 69) oder eine Anschlussmöglichkeit für eine Hörhilfe (FB 1, 3), ein Tonbandgerät (FB 31, 136), einen DVD-Player (FB 61, 98), den PC (FB 16) sowie Receiver und Set-up-Boxen (FB 9).

Überhaupt nicht sinnvoll erscheint dagegen eine integrierte Weckfunktion der Stereoanlage. Mehr als 80 % der Befragten halten diese für überflüssig. Stereoanlagen werden somit nicht als Radiowecker genutzt.

Diese Ausstattung wird sogar noch skeptischer betrachtet als eine Gebrauchsanleitung in alternativer Form, welche wie bei allen vorher genannten Geräten auch bei der Stereoanlage von einer deutlichen Mehrheit (62 %) als überflüssig angesehen wird. 18 % der Befragten votiert mit notwendig, 20 % mit wünschenswert.

Organisierte Senioren fordern eine Zurücktaste noch stärker als nicht-organisierte (O: 68 % „unbedingt notwendig“; NO: 54 %). Sie sind in höheren Maß für kombinierte Fernbedienungen (O: 46 % „unbedingt notwendig“; NO: 28 %) - bei Videorekorder/DVD-Player war Ähnliches nicht festzustellen – und für eine Anschlussmöglichkeit für den Fernseher (O: 50 % „unbedingt notwendig“; NO: 37 %). Nicht-organisierte wünschen sich in größerer Zahl eine Anschlussmöglichkeit für und den CD-Player (NO: 71 % „unbedingt notwendig“; O: 62 %), sowie Hilfe bei Problemen (NO: 44 % „unbedingt notwendig“; O: 29 %). Die Unterschiede zwischen den organisierten und nicht-organisierten Senioren sind somit nicht einheitlich.

Frauen fordern selbsterklärende Beschriftungen (w: 83 % „unbedingt notwendig“; m: 73 %) und – wie schon bei allen Geräten zuvor - stärker als Männer Unterstützung bei Inbetriebnahme (w: 49 % „unbedingt notwendig“; m: 32 %) und Problemen (w: 44 % „unbedingt notwendig“; m: 28 %). Männer legen dagegen weniger Wert auf wenige Funktionen (m: 16 % „überflüssig“; w: 6 %) und mehr Wert auf eine gemeinsame Fernbedienung für Stereoanlage und Fernsehgerät (m: 39 %

„unbedingt notwendig“; w: 29 %), diverse Anschlussmöglichkeiten (m: 47-68 % „unbedingt notwendig“; w: 35-53 %) und eine alternative Form der Gebrauchsanleitung (m: 23 % „unbedingt notwendig“; w: 11 %).

Zwischen älteren und jüngeren Senioren sind nur wenige Unterschiede zu beobachten. Die Jüngeren fordern in stärkerem Ausmaß größere Tasten (J: 64 % „unbedingt notwendig“; Ä: 48 %). Für Ältere ist eine Unterstützung bei der Inbetriebnahme wichtiger (Ä: 18 % „überflüssig“; J: 8 %).

Sonderthema alternative Gebrauchsanleitung

Die Frage, wie eine alternative Gebrauchsanleitung aussehen soll, wird ähnlich beantwortet wie bei Handy und Telefon und weniger ähnlich als beim Videorekorder/DVD-Player.

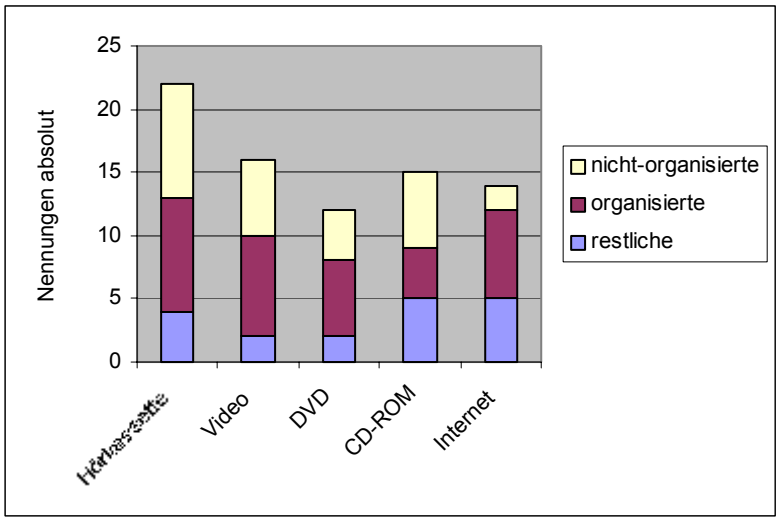


Abbildung 51: Gewünschte alternative Form der Gebrauchsanleitung zur Stereoanlage

Basis: 51 antwortende Besitzer einer Stereoanlage

Die Hörkassette wird mit einigem Abstand vor der Videokassette am häufigsten genannt (Abbildung 51). Die Hörkassette als alternative Form der Gebrauchsanleitung ist unter Hörbehinderten weit verbreitet und bietet sich bei einer Stereoanlage eigentlich an. So wäre ein noch stärkeres Votum für diese Darbietungsvariante sowohl hierbei als auch bei den anderen Geräten eigentlich logisch gewesen. Insgesamt geben die antwortenden Senioren aber durchaus auch anderen teilweise noch ungewohnten Möglichkeiten eine Chance.

CD-Rom und Internet erhalten etwas weniger Nennungen und eine Gebrauchsanleitung als DVD kommt am wenigsten an.

7 Ergebnisse zum Dosenöffner

Neben Geräten aus den Bereichen Telekommunikation und der Unterhaltungselektronik werden in dieser Untersuchung auch die Küchenhelfer Dosenöffner und Korkenzieher berücksichtigt, weil sie sich in der eingangs erwähnten BAGSO-VDK-Studie als besonders problembehaftet herausgestellt haben.

Die Fragen 39 bis 44 des Fragebogens beziehen sich auf den Dosenöffner. Allgemeine Inhalte werden in den Fragen 39, 41 und 42 abgefragt (Art des eingesetzten Gerätes, Nutzungshäufigkeit, Hintergründe der Auswahl). Die Fragen 40 und 43 betreffen das Auftreten konkreter Probleme bei der Anwendung und Frage 44 die Wünsche an einen Dosenöffner.

Von den 207 Befragten beantworten 203 die Fragen zum Dosenöffner. Bei den restlichen 4 Personen handelt es sich um Männer, die möglicherweise den Dosenöffner in den hauswirtschaftlichen Bereich einordnen und sich daher dafür nicht zuständig fühlen oder nicht in der Lage sind, die Fragen zu beantworten.

Unterschiede zwischen den PC-Besitzern und den Personen ohne PC werden nicht herausgearbeitet, da kein Zusammenhang zwischen PC-Besitz und Problemen und Wünschen zum Dosenöffner zu erwarten ist.

7.1 Genutzte Art des Dosenöffners

Der überwiegende Teil der befragten Senioren benutzt (primär) ein Handgerät (87 %). Nur wenige setzen ein elektrisches Gerät ein (11 %), einzelne beides gleich häufig (3 %) (Frage 41[65], Abbildung 52).

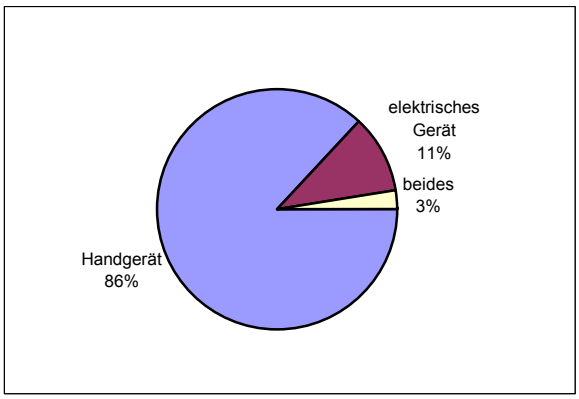


Abbildung 52: Art des am häufigsten benutzten Dosenöffners

Basis: 203 Besitzer eines Dosenöffners

[65] Frage 39: Wie oft benutzen Sie einen Dosenöffner?

7.2 Häufigkeit der Nutzung des Dosenöffners

Ein Drittel der Befragten benutzt den Dosenöffner mehrmals in der Woche, knapp die Hälfte 1-4 mal pro Monat, etwa ein Viertel noch seltener (Frage 39[66], Abbildung 53).

Die Nutzungshäufigkeit des Dosenöffners hängt vorwiegend von den Ernährungsgewohnheiten der Befragten ab, kann aber auch mit dem Bedienkomfort zusammenhängen. Geräte, die schlecht zu handhaben sind, könnten weniger benutzt werden.

Zwischen den Vergleichsgruppen treten keine relevanten Unterschiede auf.

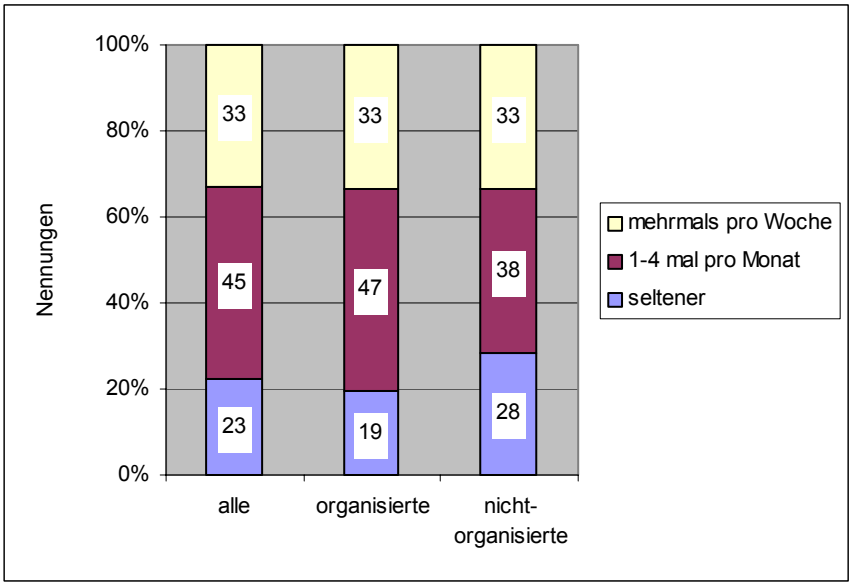


Abbildung 53: Häufigkeit der Nutzung des Dosenöffners

Basis: 203 Besitzer eines Dosenöffners (O: 75; NO: 83)

7.3 Hintergründe der Auswahl des Dosenöffners

Die meisten der befragten Senioren haben sich ihren Dosenöffner selbst ausgesucht (80 %), geschenkt wurde nur ein kleiner Teil dieser Küchenhelfer (13 %) (Frage 42[67] (Abbildung 54). Die Hintergründe der 13 Personen (7 %), die „Sonstiges“ angekreuzt haben, sind nicht bekannt.

Relevante Unterschiede zwischen den Vergleichsgruppen treten nicht auf.

[66] Frage 41: Welchen Dosenöffner benutzen Sie am häufigsten?
[67] Frage 40: Wie oft erleben Sie dabei folgende Situationen?

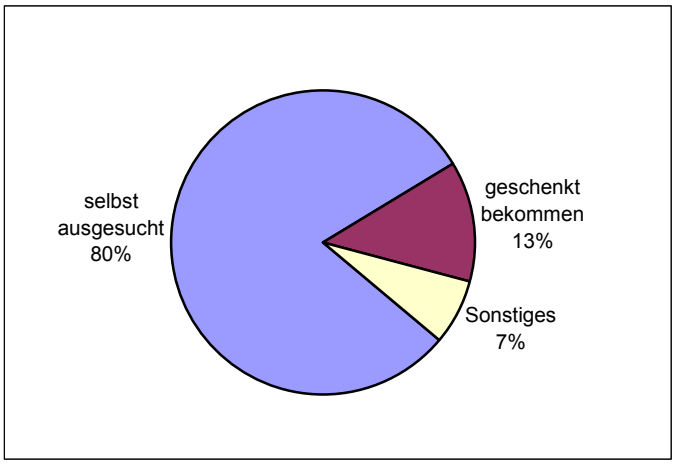


Abbildung 54: Hintergründe der Auswahl des Dosenöffners

Basis: 203 Besitzer eines Dosenöffners

7.4 Vorkommen ausgewählter Problem-Situationen bei der Nutzung des Dosenöffners

Nach der Häufigkeit unangenehmer/lästiger Situationen beim Umgang mit dem Dosenöffner wird in Frage 40[68] (Abbildung 55) gefragt. Am häufigsten kommt es demnach vor, dass der Deckel in die Dose fällt. 17 % der befragten Personen passiert dies häufig, knapp einem Drittel manchmal und einem weiteren Viertel zumindest ab und zu. Dieses Problem wäre bei entsprechender Gerätewahl vollständig zu beseitigen.

Die nächste Problem-Situation in der Rangfolge betrifft die Handhabung und die Sicherheit. 70 % der Befragten kennen das Problem, dass man beim Öffnen der Dose abrutscht. Dies kommt bei den meisten (41 %) zwar nur selten vor, aber immerhin 22 % geben „manchmal“ und 7 % sogar „häufig“ an.

Dass die Dose beim Öffnen verbeult oder man nicht sicher ist, ob sie schon vollständig geöffnet, diese weiteren Ärgernisse bei der Handhabung kommen etwas weniger vor. Bei 60 % der Senioren verbeult die Dose beim Öffnen - meist eher selten (30 %), aber es gibt auch Personen bei denen dies häufiger vorkommt (23 % „manchmal“; 8 % häufig). Ähnliche Zahlen ergeben sich auch für das Erkennen, ob die Dose schon vollständig geöffnet ist („selten“: 27 %; „manchmal“: 21 %; „selten“: 7 %).

Auch (kleinere) Verletzungen treten erfreulicherweise nicht häufiger auf. Kaum jemandem passiert es in nennenswertem Ausmaß, dass er sich am Dosenrand/ Deckel schneidet, am Dosenöffner selbst ritzt oder die Finger einklemmt. 33 %, 58 %

[68] Frage 43: Wie sind Sie zu diesem Dosenöffner gekommen?

und 74 % der Befragten geben an, diese Probleme überhaupt nicht zu kennen. Aber immerhin fast ein Viertel gibt an, sich manchmal und weitere 44 % selten am Dosenrand/Deckel zu schneiden. Diese (Bagatell-)Unfälle wären bei entsprechender Gerätewahl zumindest teilweise wenn nicht sogar vollständig zu vermeiden - ebenso wie das Ritzen am Dosenöffner („manchmal“: 11 %; „selten“ 29 %) und das Einklemmen der Finger („manchmal“: 7 %; „selten“: 20 %).

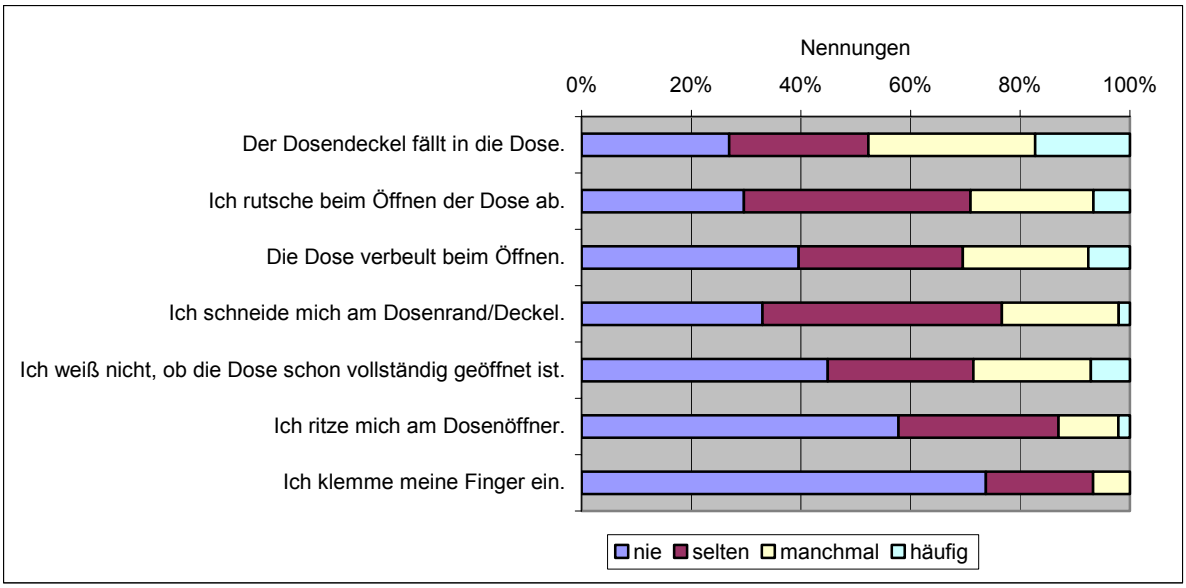


Abbildung 55: Häufigkeit des Auftretens unangenehmer oder lästiger Situationen beim Umgang mit dem Dosenöffner[69]

Basis: 203 Besitzer eines Dosenöffners

Unterschiede zwischen den Vergleichsgruppen treten nur bei einigen Problem-Situationen auf: Dass die Dose beim Öffnen verbeult, passiert beispielsweise Männern häufiger als Frauen; möglicherweise wenden sie bei der Tätigkeit zu viel Kraft auf. Ob die Dose schon vollständig geöffnet ist, wissen Ältere häufiger nicht als Jüngere; evtl. sehen die älteren Nutzer schlechter oder sie nutzen ungünstige Dosenöffner. Eine allgemeine Aussage über Unterschiede zwischen den Vergleichsgruppen ist allerdings nicht möglich.

7.5 Probleme mit ausgewählten Merkmalen des Dosenöffners

In Frage 43[70] werden den Teilnehmern kritische Aussagen hinsichtlich der Handhabung ihres Dosenöffners vorgelegt, denen zugestimmt oder widersprochen werden soll.

[69] zur Erstellung der Reihenfolge vgl. Kapitel 2.5

Die meisten Aussagen werden von etwa der Hälfte der Befragten bestätigt (Abbildung 56). Dass man beim Einsatz des Dosenöffners viel Kraft benötigt - sei es zum Einstechen, Festhalten oder Bewegen - und dass der Dosenöffner nicht richtig greift, bestätigen jeweils 50 % bis 55 %. Das Ansetzen halten 43 % der Befragten für mühsam. Die beidhändige Bedienung stört immerhin 44 % der Nutzer und fast ebenso viele (41 %) kritisieren, das der Dosenöffner schlecht zu reinigen ist. Dass der Dosenöffner mit dem Doseninhalt in Berührung kommt bestätigen mehr Befragte (53 %) als die Tatsache, dass Doseninhalt herausquillt (44 %).

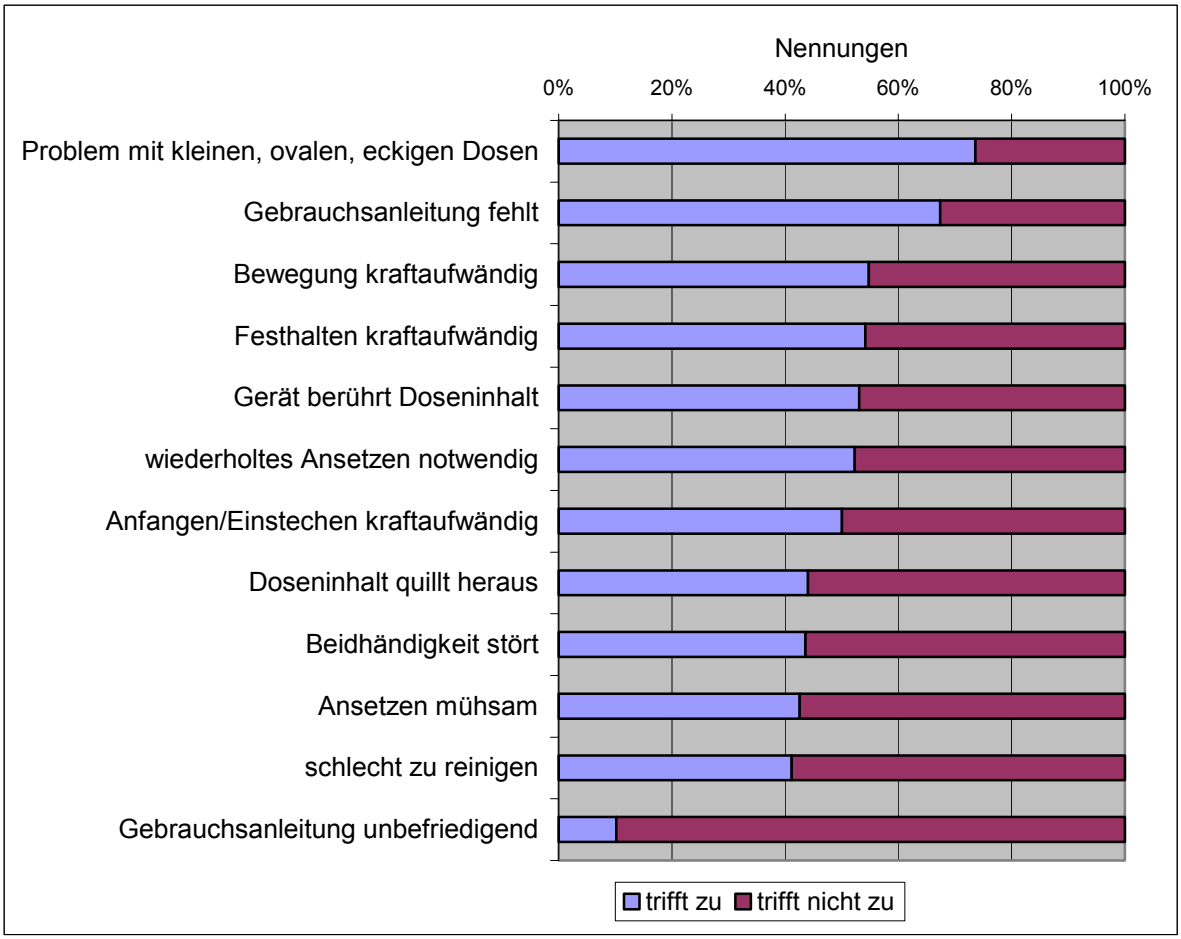


Abbildung 56: Kritik an ausgewählten Merkmalen des Dosenöffners

Basis: 203 Besitzer eines Dosenöffners

Deutlich mehr Befragte bestätigen Probleme mit unterschiedlichen Dosenformen (74 %) und geben an, dass beim Neugerät keine Gebrauchsanleitung beigefügt war (67 %).

[70] Frage 43: Treffen folgende Aussagen bei dem Dosenöffner zu, den Sie am häufigsten benutzen?

Deutlich weniger Befragte finden die Gebrauchsanleitung unzureichend (10 %), darunter vor allem die Besitzer von elektrischen Geräten (33 % gegenüber 5 % bei den mechanischen Geräten). Die Zahlen können allerdings nur eine Tendenz darstellen, da insgesamt nur 59 Personen ein gültiges Urteil zur Gebrauchsanleitung abgegeben haben.

Unterschiede ergeben sich zwischen Männern und Frauen. Außergewöhnlich groß sind die Unterschiede bei den kraftaufwändigen Problem-Situationen (Bewegen des Dosenöffners, Festhalten der Dose, Anfangen/Einstechen), die von Frauen zu 65%, 63 % und 61 %, von Männer dagegen nur zu 43 %, 46 % und 35 % bestätigt werden. Aber auch andere Problem-Situationen treten bei Frauen häufiger auf als bei Männern: Probleme mit kleinen, ovalen, eckigen Dosen (w: 80 %; m: 67 %), störende Beidhändigkeit (w: 50 %; m: 37 %) und mühsames Ansetzen (w: 47 %; M: 37 %). Hier zeigt sich deutlich, dass Frauen über weniger Körperkraft verfügen als Männer. Weil auch ältere über weniger Körperkraft verfügen als jüngere Senioren, würde man ähnliche Ergebnisse auch bei einem Vergleich der Altersgruppen erwarten. Wider Erwarten kreuzen aber bei dieser und weiteren Problem-Situationen – mit Ausnahme der störenden Beidhändigkeit – mehr Jüngere „trifft zu“ an als Ältere. Dies kann teilweise mit dem geringen Frauenanteil unter den Älteren erklärt werden. Teilweise scheint sich aber auch ein Phänomen aus der SPARTHA[71]-Studie[72] zu bestätigen: Ältere Senioren nehmen unbefriedigende Situationen eher hin als jüngere; sie sind weniger kritisch.

Zwischen den organisierten und nicht-organisierten Senioren ergeben sich keine Unterschiede.

7.6 Wünsche zum Dosenöffner

In Frage 44[73] werden den Besitzern eines Dosenöffners 13 Wünsche zu dieser Gerätegruppe vorgelegt. Die aus den Antworten erstellte Rangfolge der Wünsche ist in Abbildung 57 dargestellt.

An erster Stelle steht bei den Befragten die Vermeidung einer möglichen Verletzungsgefahr durch scharfe Schnittkanten, also der Wunsch nach Sicherheit. Drei Viertel fordern dies, ein Viertel wünscht dies und nur für einen verschwindenden Anteil (2 %) ist es kein wichtiges Thema. Als fast ebenso wichtig werden 2 weitere Wünsche angesehen: dass man wenig Kraft für die Bedienung braucht und dass sich der Dosenöffner leicht reinigen lässt (68 % bzw. 62 % fordern, 29 % bzw. 35 % wünschen dies). An eine Reinigung in der Spülmaschine wird dabei, vermutlich aufgrund des einfachen Geräteaufbaus, aber nicht unbedingt gedacht. Die Spülmaschinenreinigung rangiert in der Wunschliste weiter unten, wird aber

[71] = Senior’s Problems And Requests To Household Appliances
[72] Vgl. Literaturbericht bzw. VISP-Projekt Teil 1
[73] Frage 44: Wenn Sie heute einen neuen Dosenöffner kaufen müssten, wie wichtig wäre Ihnen Folgendes?

immerhin von drei Viertel der Befragten als positiv angesehen („unbedingt notwendig“: 35 %; „wünschenswert“: 37 %).

Es fällt auf, dass die organisierten Senioren den Wunsch nach Sicherheit und geringem Kraftaufwand sehr viel vehementer äußern als die nicht-organisierten („unbedingt notwendig“: „Vermeidung von Schnittkanten“: O: 81 %; NO: 68 %; „geringer Kraftaufwand“: O: 75 %; NO: 62 %)

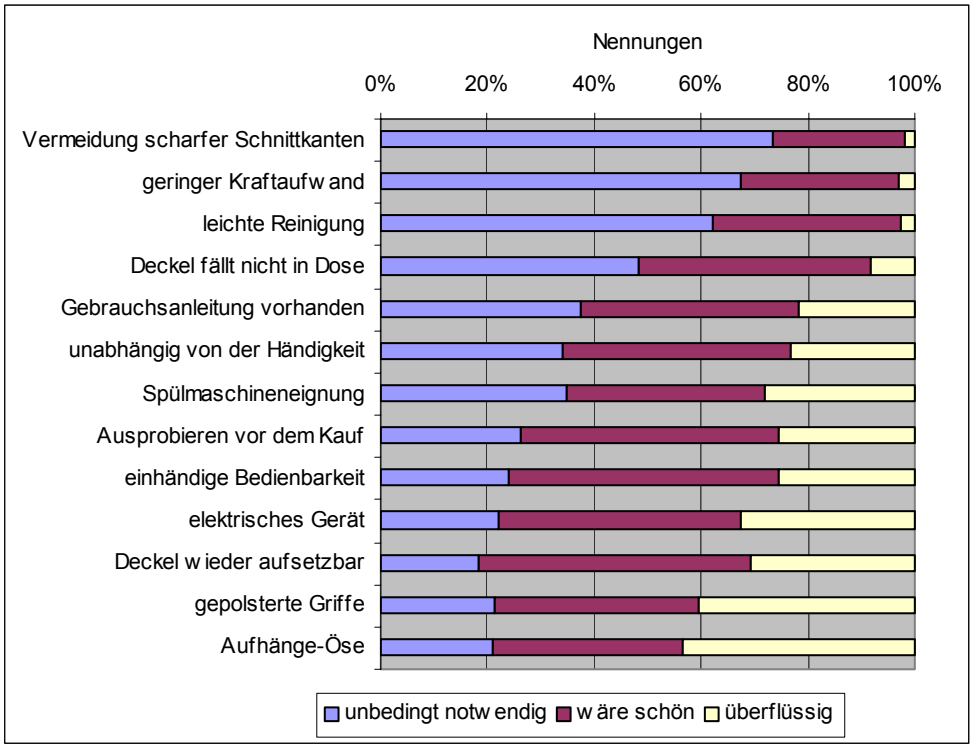


Abbildung 57: Wünsche zum Dosenöffner[74]

Basis: 203 Besitzer eines Dosenöffners

Ein Hygiene- und ebenso ein Handhabungsproblem kann es darstellen, wenn der Deckel nach dem Öffnen in die Dose fällt. Es verwundert daher nicht, dass der Wunsch, dass der Deckel, z.B. durch einen magnetischen Deckelhalter festgehalten, nicht in die Dose rutscht, ebenso weit oben in der Rangliste steht. Nur 8 % der Nutzer halten dies für überflüssig, 44 % dagegen votieren mit wünschenswert, 48 % mit notwendig.

Die weiteren abgefragten Handhabungswünsche, wie Rechts- und Linkshänder-eignung, Einhandbedienung oder weitgehende Arbeitsentlastung (Einsatz eines elektrischen Gerätes) werden von etwa einem Viertel der Befragten als überflüssig und von den anderen eher als wünschenswert (etwa die Hälfte der Befragten; relativ

[74] zur Erstellung der Reihenfolge vgl. Kapitel 2.5

viele Organisierte) denn als notwendig (etwa ein Viertel der Befragten) erachtet. Ausstattungsmerkmale wie gepolsterte Griffe oder eine Aufhängeöse treffen zwar auf noch mehr Ablehnung (40 % bzw. 44 % „überflüssig“), aber die Mehrheit hält auch diese Merkmale noch für wünschenswert. Ähnlich verhält es sich mit der Beurteilung eines wiederaufsetzbaren Deckels (31 % „überflüssig“).

Ein Wunsch in der Liste bezieht sich auf die Kaufumstände. Das Ausprobieren vor dem Kauf erscheint der Mehrheit der Nutzer zwar auch bei diesem Küchenhelfer sinnvoll, die Forderung ist jedoch nicht so stark wie bei ICT-Geräten (notwendig: Dosenöffner: 26 %; Video/DVD: 34 %; Telefon: 39 %).

Anders wird interessanterweise die Gebrauchsanleitung beurteilt. Die Antworten aus Frage 43 zeigen, dass nur bei einem Drittel der Geräte eine Gebrauchsanleitung beigefügt war. 78 % der Befragten würden aber auch bei diesem Küchenhelfer Unterlagen zum Gerät befürworten, 37 % fordern dies sogar.

Fast alle Wünsche treffen bei Frauen bzw. Jüngeren auf größere Zustimmung als bei Männern bzw. Älteren, besonders aber die Wünsche, die den Kraftaufwand, die Händigkeit und die Reinigung betreffen. Dies korrespondiert mit den geäußerten Problemen (vgl. Kap. 7.5).

Insgesamt gesehen besteht in einigen Punkten ein deutlicher Unterschied zwischen dem Wunsch und dem genutzten Gerät. Offensichtlich haben viele Senioren Geräte gewählt oder geschenkt bekommen, die im Detail ihren Wünschen nicht entsprechen, obwohl es solche Geräte gibt.

8 Ergebnisse zum Korkenzieher

Die Fragen 45 bis 50 des Fragebogens beziehen sich auf den Korkenzieher. Wie beim Dosenöffner werden auch hier die allgemeinen Inhalte in 3 Fragen (45, 47 und 48) abgefragt (Art des eingesetzten Gerätes, Nutzungshäufigkeit, Hintergründe für die Auswahl). Die Fragen 46 und 49 betreffen das Auftreten konkreter Probleme bei der Anwendung und Frage 50 die Wünsche an einen Korkenzieher.

Unter den 207 Befragten beantworten 198 die Fragen zum Korkenzieher. Bei den anderen 9 Personen handelt es sich um Männer, die möglicherweise den Korkenzieher – wie den Dosenöffner - in den hauswirtschaftlichen Bereich einordnen und sich daher dafür nicht zuständig fühlen. Einer der 9 Männer gibt seinen Grund für das Nicht-Ausfüllen in einer Randbemerkung klar zu erkennen: „Ich saufe nicht. Saftflaschen haben Schraubverschlüsse."

Unterschiede zwischen den PC-Besitzern und den Personen ohne PC werden nicht herausgearbeitet, da kein Zusammenhang zwischen PC-Besitz und Problemen und Wünschen zum Korkenzieher zu erwarten ist.

8.1 Genutzte Art des Korkenziehers

Alle befragten Senioren benutzen ein Handgerät. Niemand setzt ein (batterie-/akkubetriebenes) elektrisches Gerät ein (Frage 47[75]).

8.2 Häufigkeit der Nutzung des Korkenziehers

Korkenzieher werden ähnlich häufig benutzt wie Dosenöffner. 29 % der Befragten benötigen ihn mehrmals in der Woche, knapp die Hälfte 1-4 mal pro Woche, ebenfalls 29 % noch seltener (Frage 45[76], Abbildung 58).

Männer benutzen ihn deutlich häufiger als Frauen.

[75] Frage 45: Wie oft benutzen Sie einen Korkenzieher?
[76] Frage 47: Welchen Korkenzieher benutzen Sie am häufigsten?

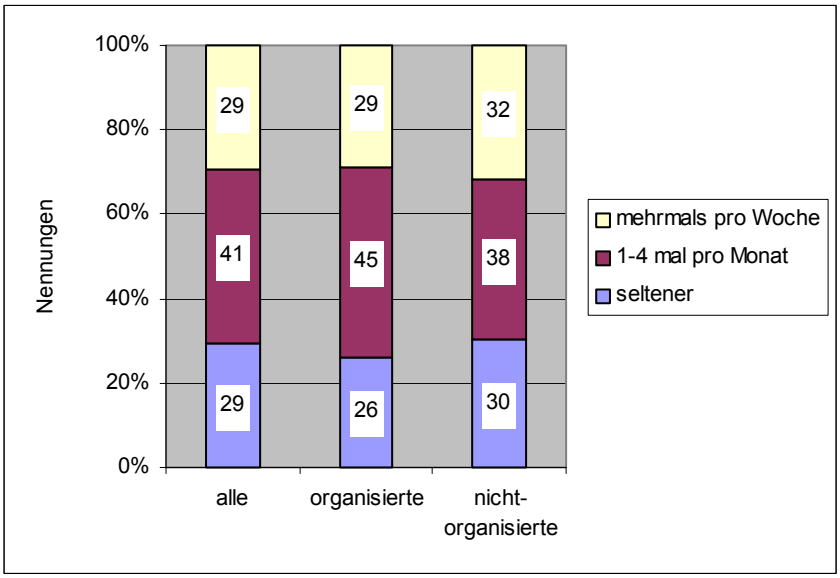


Abbildung 58: Häufigkeit der Nutzung des Korkenziehers

Basis: 198 Besitzer eines Korkenziehers (O: 75; NO: 83)

8.3 Hintergründe der Auswahl des Korkenziehers

Korkenzieher werden offensichtlich häufiger geschenkt als Dosenöffner, vielleicht zusammen mit entsprechenden Weinen. Die meisten der befragten Senioren haben sich ihren Korkenzieher zwar selbst ausgesucht (70 %), aber der Anteil der geschenkten Geräte ist mit 22 % deutlich höher als bei dem anderen abgefragten Küchenhelfer (Frage 48[77], Abbildung 59), zumal noch dazu 6 der 17 Personen, die unter „Sonstiges“ berücksichtigt sind, beide Antwortvorgaben „selbst ausgesucht“ und „geschenkt bekommen“ angekreuzt haben.

Zwischen den Vergleichsgruppen im Sample treten keine relevanten Unterschied auf.

[77] Frage 46: Wie oft erleben Sie dabei folgende Situationen?

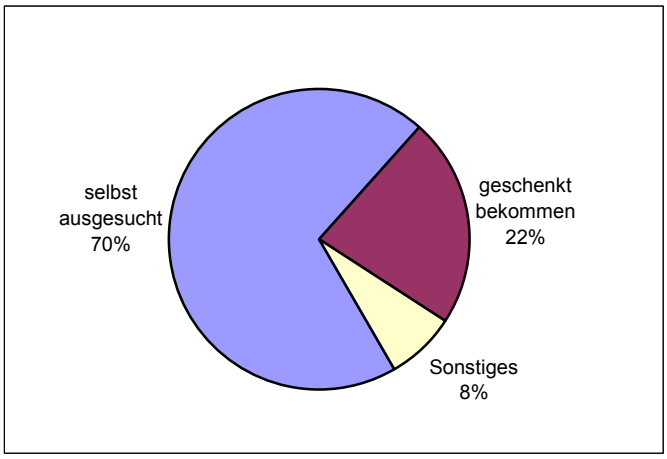


Abbildung 59: Hintergründe der Auswahl des Korkenziehers

Basis: 198 Besitzer eines Korkenziehers

8.4 Vorkommen ausgewählter Problem-Situationen bei der Nutzung des Korkenziehers

Nach der Häufigkeit unangenehmer bzw. lästiger Situationen beim Umgang mit dem Korkenzieher wird in Frage 46[78] (Abbildung 60) gefragt. Festsitzende Korken machen den befragten Senioren beim Umgang mit dem Korkenzieher am meisten zu schaffen. Kaum jemand kennt dieses Problem nicht, bei einem Viertel der Nutzer kommt es sogar häufig vor, bei der Hälfte zumindest manchmal. Ebenfalls die Hälfte der Befragten erlebt manchmal, dass der Korken zerbricht oder Teilchen in die Flasche fallen, weil der Korkenzieher den Korken ganz durchbohrt hat. Bei jedem 10ten Nutzer kommt dies sogar häufig vor. Diese 3 unangenehmen/lästigen Situationen sind zwar in erster Linie auf die Qualität des Korkens zurückzuführen, könnten jedoch durch die Wahl eines elektrischen Gerätes vollkommen beseitigt werden.

Frauen erleben deutlich häufiger als Männer, dass der Korken beim Herausziehen zerbricht. Dies könnte an eine ungünstigen Geräteausstattung, aber auch an grundsätzlichen Problemen beim Arbeitsablauf liegen. Ein großes Gefahrenpotential stellt der Korkenzieher dagegen nicht dar. Drei Viertel der Befragten – vor allem Männer - haben sich noch nie am Korkenzieher verletzt, ein Viertel gibt „selten“ an, nur wenige „manchmal“. Allerdings gilt auch bei diesem Gerät, dass eine Verletzungsgefahr grundsätzlich nicht bestehen sollte und auch wenige (Bagatell-)Unfälle schon zu viele sind. Die (Bagatell-)Unfälle könnten durch eine entsprechende Gerätewahl sicherlich reduziert werden.

[78] Frage 48: Wie sind Sie zu diesem Korkenzieher gekommen?

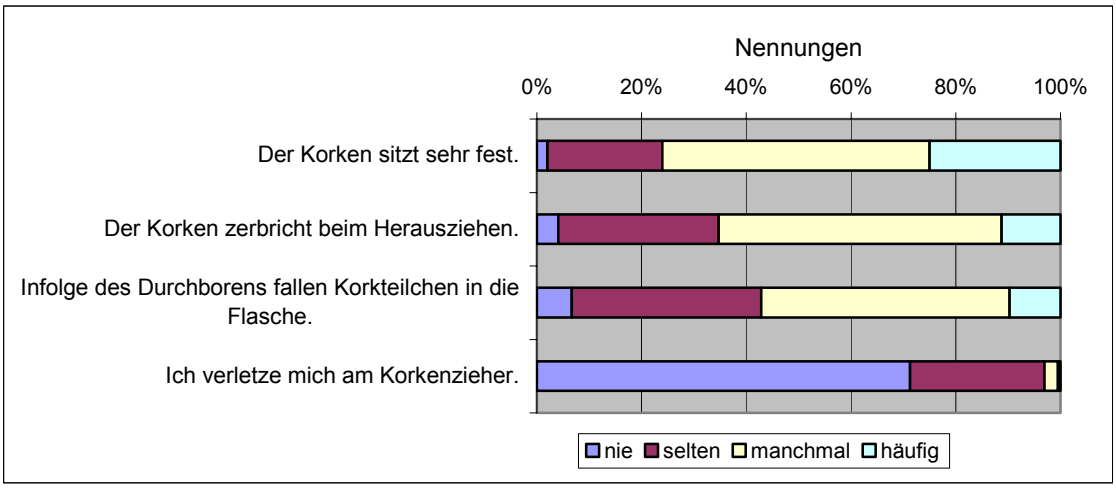


Abbildung 60: Häufigkeit des Auftretens unangenehmer oder lästiger Situationen beim Umgang mit dem Korkenzieher[79]

Basis: 198 Besitzer eines Korkenziehers

8.5 Probleme mit ausgewählten Merkmalen des Korkenziehers

In Frage 49[80] werden den Teilnehmern kritische Aussagen hinsichtlich der Handhabung ihres Korkenzieher vorgelegt, denen zugestimmt oder widersprochen werden soll.

Das Herausziehen des Korkens ist kraftaufwändiger als das Hineindrehen des Korkenziehers (Abbildung 61). 57 % der Befragten bestätigen, dass man für das Herausziehen viel Kraft braucht, aber nur 51 % geben dies für das Hineindrehen des Korkenziehers an. Eigentlich wären umgekehrte Werte zu erwarten, denkt man an den großen Anteil von Korkenhebern im Korkenzieher-Sortiment.

Der Beginn des Hineindrehens ist nicht nur eine kraftaufwändige Tätigkeit, sondern erfordert bei vielen Korkenziehern auch beträchtliches Feingefühl. Nur für knapp die Hälfte der Befragten ist es dies unkompliziert. 47 % sagen, dass der Korkenzieher anfangs schlecht greift und 40 % bestätigen, dass es schwierig ist, den Korkenzieher richtig anzusetzen bzw. zu platzieren. Ist der Korken aus der Flasche geholt, muss er wieder vom Korkenzieher abgenommen werden können. Dieser Vorgang macht wieder einem größeren Teil der Befragten Schwierigkeiten (40 %). Dass man dazu beide Hände braucht, stört ebenfalls viele (36 %)

Von geringerer Bedeutung sind offensichtlich Probleme durch eine unergonomische Griffgestaltung des Korkenziehers. Allerdings sind immerhin 28 % der befragten

[79] zur Reihenfolge vgl. Kapitel 2.5
[80] Frage 49: Treffen folgende Aussagen bei dem Korkenzieher zu, den Sie am häufigsten benutzen?

Senioren der Meinung, dass der Griff nicht gut in der Hand liegt. Ähnlich viele stört es, dass der Korken mit zu viel Schwung aus der Flasche rutscht (24 %). Sie sind offensichtlich nicht mit einem Hebelkorkenzieher ausgestattet.

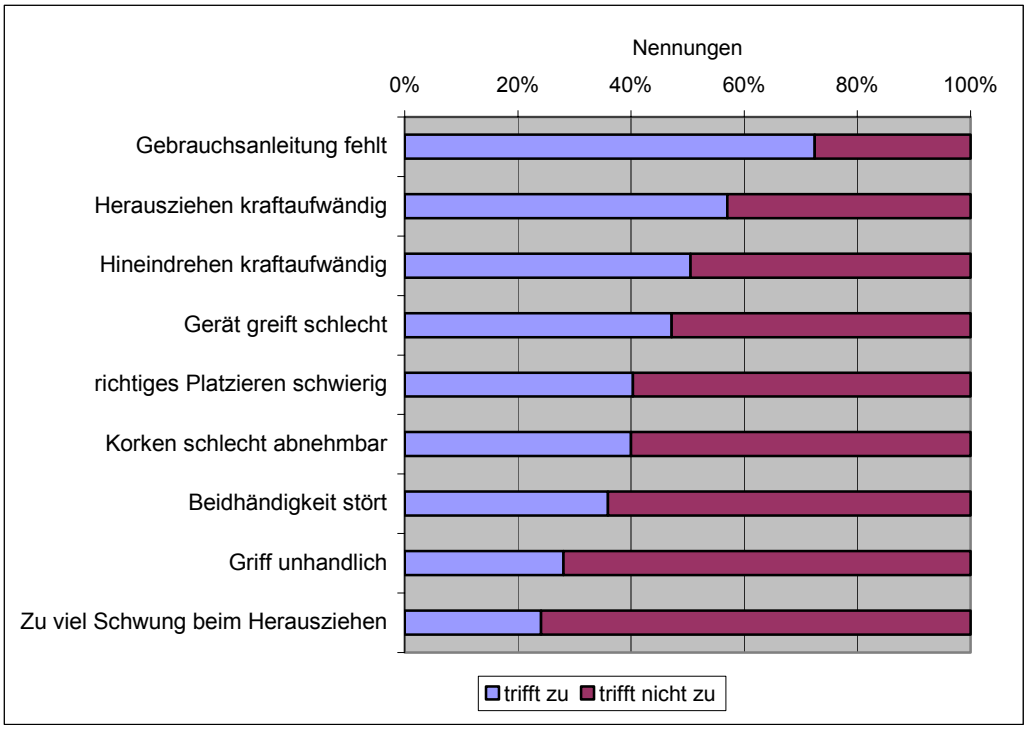


Abbildung 61: Kritik an ausgewählten Merkmalen des Korkenziehers

Basis: 198 Besitzer eines Korkenziehers

Zwischen den organisierten und nicht-organisierten Senioren ergeben sich keine Unterschiede. Aber wie beim Dosenöffner, ergeben sich auch hier beim Korkenzieher große Unterschiede zwischen Männern und Frauen. Bei allen Statements kreuzen mehr Frauen als Männer an, dass sie zutreffen. Außergewöhnlich groß sind die Unterschiede – wie beim Dosenöffner - bei den kraftaufwändigen Problem-Situationen (Herausziehen des Korkens und Hineindrehen des Korkenziehers), sowie beim Ansetzen des Korkenziehers (Platzieren, Greifen des Korkens). Frauen stimmen hierbei zu 65 %, 61 %, 52% und 56 % zu, Männer dagegen nur zu 48 %, 39 %, 27 % und 37 %. Auch hier zeigt sich wiederum deutlich, dass Frauen über weniger Körperkraft und möglicherweise auch über schwerer bedienbare Produkte verfügen als Männer.

Wie beim Dosenöffner stimmen bei vielen Statements die älteren Senioren in geringerer Zahl zu als die jüngeren, obwohl sie über weniger Körperkraft verfügen dürften. Die größten Unterschiede ergeben sich bei „Herausziehen kraftaufwändig“ (J: 63 %; Ä: 50 %) und bei „zu viel Schwung beim Herausziehen“ (J: 29 %; Ä: 18 %) Die beiden möglichen Erklärungen für dieses Phänomen – der geringere

Frauenanteil unter den Älteren und die größere Gelassenheit der Älteren wurde bereits beim Dosenöffner ausgeführt.

8.6 Wünsche zum Korkenzieher

In Frage 50[81] werden den Besitzern eines Korkenziehers 10 Wünsche zu diesen Küchenhelfern vorgelegt. Die aus den Antworten erstellte Rangfolge der Wünsche ist in Abbildung 62 dargestellt.

Den in Frage 49 angesprochenen Problemen entsprechend wird die Rangliste von Wünschen nach bequemer und kraftsparender Handhabung angeführt. Zwei Drittel der Befragten fordern und der Rest wünscht, dass der Korkenzieher problemlos angesetzt werden kann und gerade eindringt sowie dass sowohl für das Hineindrehen als auch für das Herausziehen des Korkens wenig Kraft gebraucht wird.

Große Zustimmung erfahren auch die Wünsche, dass ein Korkenzieher für alle Korkenarten geeignet ist und der Korken leicht vom Korkenzieher abgenommen werden kann. Viele fordern diese Eigenschaften, erstere 60 %, letztere 41 %, die übrigen würden es wünschen, nur ganz wenige halten diese Punkte für überflüssig.

Weitere abgefragte Handhabungsmerkmale, Rechts- und Linkshändereignung und Einhandbedienung, werden wie beim Dosenöffner eher als wünschenswert (etwa die Hälfte der Befragten) denn als notwendig (31 % bzw. 19 % der Befragten) erachtet und von relativ vielen als überflüssig eingeordnet (24 % bzw. 30 % der Befragten). Den Einsatz eines elektrischen Gerätes könnten sich zwar knapp die Hälfte der Befragten ebenfalls gut vorstellen, aber mit 53 % halten 20 % mehr als beim Dosenöffner ein elektrisches Gerät für überflüssig. Dieser Wunsch bildet damit das Schlusslicht der Wunschliste.

Ein Wunsch, der in der Liste etwas weiter oben rangiert, bezieht sich auf die Kaufumstände. Das Ausprobieren vor dem Kauf erscheint der Mehrheit der Nutzer sinnvoll. Wie beim Dosenöffner ist dieser Wunsch jedoch nicht so wichtig wie bei ICT-Geräten („notwendig“: Korkenzieher: 24 %; Dosenöffner: 26 %; Video/DVD: 34 %; Telefon: 39 %).

Auch bei der Frage nach Begleitmaterial ergibt sich das gleiche Bild wie beim Dosenöffner. Die Mehrheit der Nutzer hätte auch beim Korkenzieher gerne eine Gebrauchsanleitung. 67 % würden dies befürworten, 32 % fordern dies sogar.

[81] Frage 50: Wenn Sie heute einen neuen Korkenzieher kaufen müssten, wie wichtig wäre Ihnen Folgendes?

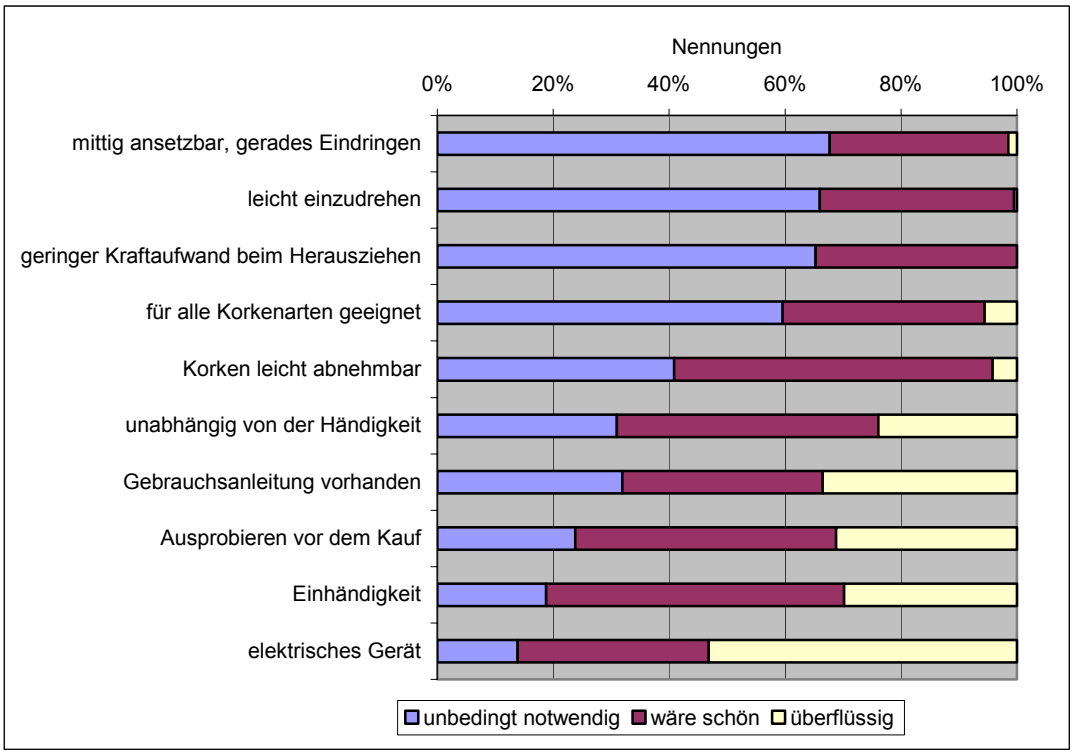


Abbildung 62: Wünsche zum Korkenzieher[82]

Basis: 198 Besitzer eines Korkenziehers

Organisierte Senioren und Frauen befürworten nahezu alle aufgeführten Wünsche in größerer Zahl als nicht-organisierte und Männer. Am deutlichsten werden die Unterschiede zwischen den Organisierten und den Nicht-organisierten bei „leicht einzudrehen“ (O: 71 % „unbedingt notwendig“; NO: 58 %), „geringer Kraftaufwand beim Herausziehen“ (O: 74 % „unbedingt notwendig“; NO: 56 %) und „elektrisches Gerät“ (O: 48 % „überflüssig“; NO: 60 %) und die Unterschiede zwischen Frauen und Männern bei „unabhängig von der Händigkeit“ (w: 14 % „überflüssig“; m: 35 %), „Gebrauchsanleitung vorhanden“ (w: 26 % „überflüssig“; m: 43 %) und „geringer Kraftaufwand beim Herausziehen“ (w: 72 % „unbedingt notwendig“; m: 58 %). Nur geringfügige Unterschiede treten zwischen den Altersgruppen auf, wobei die jüngeren tendenziell mehr Wünsche ankreuzten.

Insgesamt gesehen besteht nicht nur beim Dosenöffner, sondern auch bei diesem Küchenhelfer ein deutlicher Unterschied zwischen den Wünschen und dem genutzten Gerät. Offensichtlich haben viele Senioren Geräte gewählt oder geschenkt bekommen, die im Detail ihren Wünschen nicht entsprechen, obwohl es solche Geräte gibt.

[82] zur Reihenfolge vgl. Kapitel 2.5

9 Diskussion

Wissensfortschritt

Ein Ziel der vorliegenden Studie ist es, mehr über Form und Ausmaß der Schwierigkeiten zu erfahren, die Seniorinnen und Senioren im Umgang mit besonders problematischen technischen Produkten haben. In der Literatur findet man bisher lediglich Aufzählungen von Problemen und Wünschen und qualitative Aussagen, jedoch beides häufig unspezifisch und nicht quantitativ. Die vorliegende Studie aber zeigt nun erstmals Rangfolgen der Probleme und Wünsche von Seniorinnen und Senioren – jeweils spezifisch für die 6 untersuchten Produkte Handy, Telefon, Video-Rekorder/DVD-Player, Stereoanlage, Korkenzieher und Dosenöffner. Sie stellt dar, welche Probleme und Wünsche besonders dringlich und welche nachrangig sind. So können in der Literatur niedergeschriebene Thesen bestätigt oder es kann ihnen widersprochen werden.

Zusammen mit den Ergebnissen der SPARTHA-Studie (vgl. Kap. 1) liegen nunmehr Ranglisten von Problemen und Wünschen zu 13 technischen Produkten im Haushalt vor. Damit wird umfangreich dokumentiert, dass ältere Menschen derzeit vielfach Produkte nutzen, die in der Handhabung Probleme bereiten und individuellen Anforderungen an Sicherheit und Ergonomie teilweise nicht entsprechen, obwohl es Alternativlösungen gäbe. Auch wenn Viele mit dem gewählten Gerät zufrieden sind, ist damit das Informationsdefizit bei der Zielgruppe offenkundig.

Gültigkeit der Ergebnisse

Es muss noch einmal betont werden, dass es sich bei dem Sample aufgrund der Art der Rekrutierung um Seniorinnen und Senioren mit außergewöhnlich hoher Technik-Affinität, sowie Engagement, Kritikbereitschaft und -fähigkeit handelt. So sind im Sample besonders viele Personen vertreten, die in einem Seniorenverband organisiert sind. Die Befragung belegt z.B., dass diese komplexere technische Produkte besitzen und in größerer Zahl Wünsche äußern als Nicht-Organisierte. Insofern sind die Ergebnisse sicherlich nicht auf die gesamte Bevölkerung übertragbar. Sie sind eher ‚schärfer', d.h. die Probleme und Wünsche werden infolge der Auswahl dieses fokussierenden Samples deutlicher, umfangreicher und akzentuierter aufgezeigt, als wenn man einen allgemeinen Bevölkerungsquerschnitt befragt hätte.

Der Nachteil der vorliegenden Studie liegt lediglich im relativ geringen Umfang des Samples, weshalb bei der Interpretation der Aussagen vorsichtig argumentiert wird. Dies gilt insbesondere, wenn Untergruppen/Vergleichsgruppen gebildet werden, die jeweils nur mit weniger als 100 Personen besetzt sind. Aussagen über Gruppen, die weniger als 40 Personen umfassen, wurden von vornherein nicht zugelassen. Dennoch sind die Ergebnisse der vorliegenden Studie ein wichtiger Schritt im Hinblick auf die Einschätzung des Umgangs der Seniorinnen und Senioren mit modernen und altvertrauten technischen Produkten.

Nutzen für die geplante Verbraucherbroschüre

Die vorliegende Studie war darauf ausgelegt, möglichst viele Informationen für die geplante Verbraucherbroschüre zu sammeln, die konkrete Hilfestellung bei der Anschaffung neuer seniorengerechter Produkte geben sollen. Tatsächlich liegt nunmehr zum einen eine Fülle von geräte-spezifischen Daten vor, die ausgeschöpft werden können. Zudem wurden auch einige geräte-übergreifende Erkenntnisse gewonnen, die sich u.a. auf die Gliederung und die persönliche Ansprache der Leser der Broschüre auswirken können und sollten. Beispielsweise bestätigt die Studie, dass ältere Menschen technische Produkte in erheblicher Zahl von Angehörigen oder anderen Personen geschenkt bekommen. Infolge dessen sollte die Verbraucherbroschüre auch diese Zielgruppen ansprechen.

10 Zusammenfassung

Aufgabe

Im Rahmen des VISP-Kooperations-Projektes (Titel: Bedürfnisse älterer Menschen, als Konsumenten. Verbesserung der Information über seniorengerechte technische Produkte im Haushalt) werden im vorliegenden Projektteil spezifische Probleme und Wünsche zu 6 ausgewählten technischen Produkten durch eine Befragung von Seniorinnen und Senioren erfasst und gemäß ihrer Bedeutung in eine Rangfolge gebracht. Der vorliegende Bericht enthält die kommentierten Befragungsergebnisse. Die Untersuchung befasst sich mit Produkten, die sich in vorausgehenden Studien als besonders problematisch für Senioren erwiesen haben:

– Handy und Telefon (Telekommunikationsgeräte)
– Videorekorder/DVD-Player und Stereoanlage (Unterhaltungselektronik)
– Dosenöffner und Korkenzieher (Küchenhilfen).

Sample

Das Sample, das zumeist über die BAGSO (Bundesarbeitsgemeinschaft der Senioren-Organisationen), einen der Kooperationspartner, und deren Mitglieds-Organisationen rekrutiert wurde, wurde im Juni 2005 anhand einer postalischen Fragebogen-Aktion befragt. Es besteht aus 207 Personen, die sich wie folgt einteilen lassen:

75 Organisierte[83] : 83 Nicht-Organisierte Personen (49 unbekannt)

106 Frauen : 101 Männer

116 65- bis 70-jährige : 91 Über-70-jährige

139 PC-Besitzer : 67 Personen ohne PC

Nur die Fragen zum Telefon werden von allen 207 Befragungsteilnehmern beantwortet. Die anderen Teile des Fragebogens werden nur von einem Teil der Befragten ausgefüllt, die sich wie folgt auf die Vergleichsgruppen aufteilen:

Antwortende	alle	organi-siert	nicht-organi-siert	weib-lich	männ-lich	65-70 Jahre	>70 Jahre	mit PC	ohne PC
zum Handy	171	68	62	80	91	97	74	125	45
zum Telefon	207	75	83	106	101	116	91	139	67
zu Video/DVD	130	55	44	63	67	70	60	102	28
zur Stereoanlage	160	60	61	79	81	100	60	119	41
zum Dosenöffner	203	73	82	106	97	112	91	137	66
zum Korkenzieher	198	69	82	105	93	109	89	133	65

[83] in einem Seniorenverband

Handy

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 1x 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 Schnelltaste, die leichte Austauschbarkeit von Akku und SIM-Karte, sowie eine Prüfung der Gebrauchsanleitung vor dem Kauf ganz oben, Sprachwahl und -ausgabe, eine alternative Gebrauchsanleitung sowie diverse Anschlussmöglichkeiten ganz unten.

Telefon

Der durchschnittliche befragte Telefon-Besitzer bzw. die durchschnittliche Telefon-Besitzerin nutzt ein schnurloses Gerät und zwar täglich. Die Person hat es nach Fachberatung schon vor mehr als 5 Jahren gekauft. Mit dem Funktionsumfang ist sie zufrieden, obwohl sie einen Teil der Funktionen nicht nutzt, weil sie sie nicht braucht - darunter auch das Telefonbuch und die Anruferliste.

Mit allen 8 abgefragten Tätigkeiten (außer dem Telefonieren selbst), 8 lästigen Situationen und 7 kritischen Ausstattungsmerkmalen des Telefons hat ein Teil der Befragten Probleme. Besonders schwierig ist es für sie, ein Gespräch umzuleiten oder Grundeinstellungen zu ändern. Besonders lästig ist es, in der Gebrauchsanleitung nachlesen zu müssen und dass der Anrufer hin und wieder schlecht zu verstehen ist. Besonders viele Befragte finden, dass das Display schlecht erkennbar (40 %) und die Gebrauchsanleitung unbefriedigend (30) ist. Insgesamt sind die Probleme aber wesentlich geringer als beim Handy.

Auf der Liste der 20 Wünsche stehen eine akustische Ladeanzeige, eine Schnelltaste und ein lauter (einstellbarer) Klingelton sowie eine Prüfung sowohl der Gebrauchsanleitung als auch des Gerätes vor dem Kauf ganz oben, Sprachwahl und -ausgabe, eine alternative Gebrauchsanleitung sowie diverse Anschlussmöglichkeiten ganz unten. Insgesamt sind die Wünsche ähnlich wie beim Handy, aber weniger dringend.

Videorekorder/DVD-Player

Die durchschnittliche befragte Person besitzt einen Videorekorder, den sie schon vor mehr als 5 Jahren nach Fachberatung gekauft hat. Sie nutzt ihn seltener als alle paar Tage. Wie beim Telefon ist sie mit dem Funktionsumfang zufrieden, obwohl sie einen (kleinen) Teil der Funktionen nicht nutzt – vor allem weil die sie nicht braucht oder zuerst nachlesen müsste.

Unter den 7 kritischen Tätigkeiten fällt es den Befragten besonders schwer, eine bestimmte Stelle auf der Videokassette/DVD zu finden oder Grundeinstellungen zu ändern. Unter den 8 unangenehmen Situationen ist am lästigsten, dass Texte in der Gebrauchsanleitung unklar sind, dass man überhaupt in der Gebrauchsanleitung nachlesen oder jemanden um Hilfe bitten muss. Unter den 10 Ausstattungsmerkmalen kritisieren besonders viele Befragte (60 %), dass das Menü kompliziert, die Gebrauchsanleitung unbefriedigend und das Gerät mit englischen Beschriftungen ausgestattet ist.

Ganz oben auf der Wunschliste (15 Wünsche) stehen dementsprechend eine einfache Bedienung und selbsterklärende Beschriftungen, sowie eine übersichtliche Fernbedienung. Das untere Ende der Wunschliste bestreitet ähnlich wie bei den Telekommunikationsgeräten die alternative Gebrauchsanleitung.

Stereoanlage

Die durchschnittliche befragte Person nutzt ihre Stereoanlage fast täglich. Sie hat sie schon vor mehr als 5 Jahren nach Fachberatung gekauft und ist mit dem Funktionsumfang zufrieden. Sie nutzt nur wenige Funktionen nicht - weil sie für sie nicht notwendig sind.

Relativ viele Befragte haben unter den 10 abgefragten Tätigkeiten Probleme mit dem Anwählen eines Liedes auf dem Tonträger, mit dem Überspielen oder dem Ändern von Grundeinstellungen. Unter den 9 Problem-Situationen, die generell häufiger vorkommen als bei den anderen Geräten, stehen unklare Texte in der Gebrauchsanleitung und die vergessene Senderbelegung ganz oben. Besonders viele Befragte – etwa 50 % - beanstanden unter den 10 kritischen Gerätemerkmalen englische Beschriftungen, die unbefriedigende Gebrauchsanleitung und unverständliche Bildzeichen.

Wie beim Video-Rekorder/DVD-Player wird die Wunschliste (17 Wünsche) von der einfachen Bedienung, der übersichtlichen Fernbedienung und selbsterklärenden Beschriftungen angeführt. Ganz unten stehen wiederum die alternative Gebrauchsanleitung sowie die Anschlussmöglichkeit für den Fernseher und die Weckfunktion.

Dosenöffner

Die durchschnittliche befragte Person hat sich den Dosenöffner selbst ausgesucht und verwendet ihn mehrmals im Monat. Es handelt sich um ein mechanisches Gerät.

Fünf der sieben abgefragten lästigen Situationen treten in ähnlicher Häufigkeit auf: der Deckel fällt in die Dose, die Dose verbeult beim Öffnen, man rutscht beim Öffnen ab, schneidet sich und weiß nicht, ob die Dose schon vollständig geöffnet ist. Unter den vorgelegten Aussagen über problematische Merkmale des Dosenöffners kreuzt die Mehrheit der Befragten „Probleme mit kleinen, ovalen oder eckigen Dosen“, aber auch eine Reihe anderer Probleme als zutreffend an.

Auf der Wunschliste stehen die Vermeidung scharfer Kanten, ein geringer Kraftaufwand, eine leichte Reinigung und dass der Deckel nicht in die Dose fällt ganz oben, gepolsterte Griffe und eine Aufhänge-Öse ganz unten.

Korkenzieher

Wie beim Dosenöffner gilt auch beim Korkenzieher: die durchschnittliche befragte Person hat sich auch diesen Küchenhelfer selbst ausgesucht und verwendet ihn mehrmals im Monat. Es handelt sich um ein mechanisches Gerät.

Drei der vier abgefragten lästigen Situationen treten relativ häufig auf: der Korken sitzt sehr fest, zerbricht beim Herausziehen und Korkteilchen fallen in die Flasche. Unter den neun vorgelegten Aussagen über Merkmale des Korkenziehers treffen nur drei bei der Mehrheit der Befragten zu: die Gebrauchsanleitung fehlt, das Herausziehen des Korkens ist kraftaufwändig, das Hineindrehen des Korkenziehers ist kraftaufwändig.

Auf der Wunschliste stehen zehn Wünsche. Das zentrierte, gerade Eindringen in den Korken und das wenig kraftaufwändige Hineindrehen des Korkenziehers und Herausziehen des Korkens rangieren ganz oben und das Abgeben der Arbeit an ein elektrisches Gerät ganz unten.

Unterschiede zwischen den Vergleichsgruppen

Zwischen den untersuchten Vergleichsgruppen gibt es bei vielen Fragen bemerkenswerte Unterschiede. Folgende Unterschiede treten allgemein bzw. geräteübergreifend auf:

Bei Handy und Telefon gilt, dass Organisierte die Funktionen ihrer Geräte besser kennen und damit weniger Probleme haben als Nicht-Organisierte. Bei den Unterhaltungsgeräten (z.T. aufgrund kleiner Gruppengrößen) und den Küchenhelfern können diesbezüglich ebenso wenig Unterschiede nachgewiesen werden, wie bezüglich der Wünsche.

Die Unterschiede zwischen Frauen und Männern sind da viel deutlicher. Frauen nutzen die Möglichkeiten ihrer Geräte eindeutig weniger als Männer und haben mehr Probleme. Sie nehmen bei jedem abgefragten Gerät in größerer Zahl Hilfe in Anspruch als Männer und wünschen sich dementsprechend auch in größerer Zahl, dass sowohl bei der Inbetriebnahme als auch später bei Problemen Hilfe zur Verfügung steht. Bei kraftaufwändigen Tätigkeiten an/mit den Küchenhelfern sind die Unterschiede zwischen den Geschlechtern besonders groß. Die Wünsche der

Frauen sind generell ausgeprägter als die der Männer und gehen stärker in Richtung Konzentration auf wenige, aber besonders nützliche Ausstattungsmerkmale, wie z.B. die Schnelltaste beim Handy oder selbsterklärende Beschriftungen bei der Stereoanlage.

Der Vergleich zwischen jüngeren und älteren Senioren ist indifferent. Eindeutig ist, dass Jüngere die Funktionen ihrer Geräte besser ausnutzen und mehr Wünsche haben als Ältere. Demgegenüber weisen die Antworten zu den Problemen nicht immer in die gleiche Richtung. Ältere geben bei Handy und Telefon in größerer Zahl, bei Videorekorder/DVD-Player, Stereoanlage, Dosenöffner und Korkenzieher aber in geringerer Zahl Schwierigkeiten an als Jüngere. Auch geben sie bei einigen der abgefragten Problemsituationen in geringerer Zahl Schwierigkeiten an als die Jüngeren. Daraus könnte abgeleitet werden, dass sie weniger kritisch sind als die Jüngeren und Probleme erst „zugeben“, wenn sie sehr stark sind.

Zwischen den PC-Besitzern und den Personen ohne PC können Unterschiede nur beim Telefon herausgearbeitet werden, da die letztgenannte Gruppe bei den anderen Geräten zu klein ist. PC-Besitzer besitzen neuere, komplexere Telefone, die sie häufiger nutzen als die Vergleichsgruppe. Trotz der genutzten Funktionsvielfalt haben sie weniger Schwierigkeiten mit ihren Geräten und benötigen weniger Hilfe. Bei einem Neukauf steht eine gehobenere Ausstattung eher auf ihrer Wunschliste als bei Personen ohne PC.

Fazit

Diese Studie ist qualitativ ausgelegt und erhebt nicht den Anspruch, repräsentativ zu sein. Um zu gültigen Ergebnissen bezüglich der Prioritäten der detaillierten gerätespezifischen Probleme und Wünsche der Seniorinnen und Senioren zu kommen, wurde nicht ein repräsentativer Querschnitt der älteren Bevölkerung, sondern eine Fokusgruppe, d.h. eine (größere) Gruppe mit vergleichsweise hoher Technik-Affinität, sowie Engagement, Kritikbereitschaft und -fähigkeit befragt.

Die vorliegende Studie dokumentiert, dass sogar diese Gruppe und damit erst recht viele andere ältere Menschen derzeit vielfach Produkte nutzen, die in der Handhabung Probleme bereiten und individuellen Anforderungen an Sicherheit und Ergonomie teilweise nicht entsprechen, obwohl es Alternativlösungen gäbe. Auch wenn Viele trotzdem mit dem gewählten Gerät zufrieden sind, ist damit das Informationsdefizit bei der Zielgruppe offenkundig.

Mit den erarbeiteten Rangfolgen der gerätespezifischen Probleme und Wünsche der Seniorinnen und Senioren sowie ein Reihe weiterer Erkenntnisse wurde durch die vorliegende Studie eine umfangreiche Datenbasis für die nun folgende Erarbeitung einer Verbraucherbroschüre geschaffen.