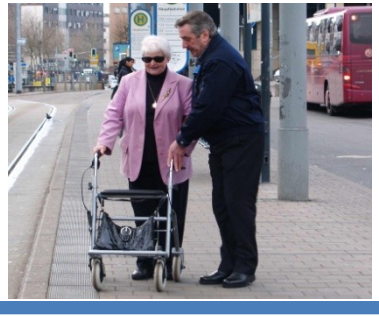


MOBIA
Mobil bis ins Alter

Das Mobia-Projekt: Die Kombination von Dienstleistung und Technologie für den ÖPNV

6. AAL-Kongress, 22.-23.01.2013, Berlin

Institut für Sozialforschung und Sozialwirtschaft e.V. Saarbrücken (iso)

Deutsches Forschungszentrum für Künstliche Intelligenz GmbH

Prof. Dr. Daniel Bieber, Kathleen Schwarz (*iso*)
Dr. Jan Alexandersson (DFKI)

GEFÖRDERT VOM

Bundesministerium für Bildung und Forschung

VDI | VDE | IT

Inhalte

1. Projektbeschreibung und Meilensteine
2. Ergebnisse der Saarbahn-Kundenbefragung 50plus
3. Ergebnisse der qualitativen Interviews und Usability-Tests
4. Entwicklung von Personas und Szenarien
5. Nächste Schritte

© Daniel Bieber, Kathleen Schwarz, Jan Alexandersson 2013

Das Projektteam

Das Projekt läuft vom Nov. 2011 bis Okt. 2014

B2M Software AG, Karlsruhe

DFKI, Deutsches Forschungszentrum
für Künstliche Intelligenz GmbH, Saarbrücken

***iso*-Institut**, Institut für Sozialforschung
und Sozialwirtschaft e.V., Saarbrücken

Saarbahn GmbH, Saarbrücken

ZBB, Zentrum für Bildung
und Beruf Saar gGmbH, Burbach

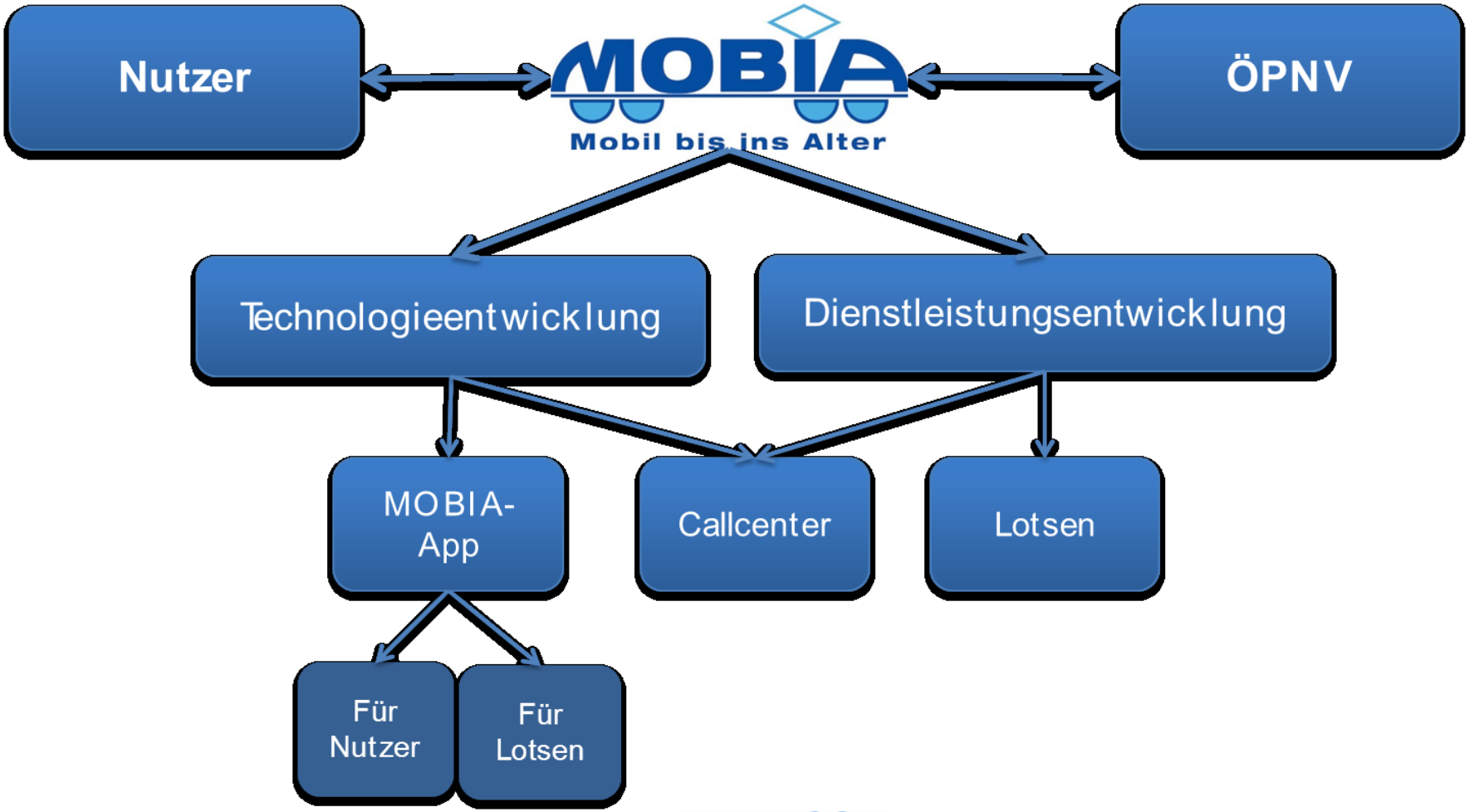
Strategischer Partner:
Landeshauptstadt Saarbrücken

Institut für Sozialforschung und Sozialwirtschaft e.V. Saarbrücken iso

MOBIA Mobil bis ins Alter

© Daniel Bieber, Kathleen Schwarz, Jan Alexandersson 2013

Projektbeschreibung



Institut für Sozialforschung und Sozialwirtschaft e.V. Saarbrücken iso

MOBIA Mobil bis ins Alter

© Daniel Bieber, Kathleen Schwarz, Jan Alexandersson 2013

Projektziele

Gesellschaftspolitische Ziele:

- Einfacher Zugang zum ÖPNV für alle Erhalt der Mobilität von SeniorInnen
- durch entsprechende personelle und technische Unterstützung im ÖPNV
- Förderung der sozialen Integration

Wirtschaftliche Ziele:

- Schaffung eines neuen Mobilitätsangebotes für SeniorInnen und
- mobilitätseingeschränkten Personen
- Entwicklung neuer Beschäftigungsmöglichkeiten

Mobia-Ziele:

- Entwicklung von dienstleistungs-induzierten Technologien zur Förderung der Mobilität im Alter.
- „Barrierearmer“ Zugang und Nutzung im ÖPNV.
- Identifikation von Bedarfen und Anforderungen in Bezug auf den ÖPNV, die Mobilitätslotsen sowie die Technologie.
- Identifikation von möglichen Gründen für Senioren, den ÖPNV zu meiden/ Identifikation von Kriterien, den ÖPNV unter bestimmten Bedingungen doch zu nutzen.
- Nutzergruppen: Entwicklung von Personas und Szenarien zur Erstellung der technischen Architektur.

Ziel

Menschen, auch bis ins hohe Alter lange und selbstbestimmt mobil erhalten durch eine nutzergerechte Dienstleistungs-Technologie-Kombination

Institut für Sozialforschung und Sozialwirtschaft e.V. Saarbrücken iso

MOBIA Mobil bis ins Alter

© Daniel Bieber, Kathleen Schwarz, Jan Alexandersson 2013

Nutzerbedarfsanalyse

- Feststellung des aktuellen Nutzungsverhaltens der Saarbahnkunden
  - Aktueller Bedarf und Anforderungen an die Fahrplangestaltung
- Aufdecken von Mobilitätsbarrieren im ÖPNV
  - Unterstützungsbedarf, Anforderungen an die *Lotsen,* Haltestellen- und Verkehrsmittelgestaltung
- Einschätzung der Technikaffinität der ÖPNV-Nutzer *50plus* in Saarbrücken
  - Unterstützungsbedarf und Anforderung an die Funktionen der *Mobia-Apps*

© Daniel Bieber, Kathleen Schwarz, Jan Alexandersson 2013

Nutzerbedarfsanalyse - Methode

- Schriftliche Befragung von Dauerkarteninhabern der *Saarbahn* im Alter *50plus*
- Fragebogen mit Items zur Feststellung…
  - des persönlichen Mobilitätsverhaltens,
  - der wahrgenommenen Mobilitätsbarrieren und Möglichkeit der persönlichen Unterstützung,
  - der individuellen Einstellung zu neuen Technologien,
  - der demographischen Daten.
- Statistische Analyse der Fragebogendaten in Abhängigkeit vom Alter und Geschlecht der Nutzer

© Daniel Bieber, Kathleen Schwarz, Jan Alexandersson 2013

Die Befragung der Saarbahn-Kunden 50+

- Insgesamt wurden 1000 Fragebögen an Kunden 50plus der Saarbahn verschickt. Der Befragungszeitraum erstreckte sich vom 02. April bis 30. April 2012. Die TeilnehmerInnen hatten die Möglichkeit, bei einem Gewinnspiel mitzumachen. Die Gewinner wurden anschließend auf der Projekthomepage bekanntgegeben.

- Die Stichprobe setzt sich zusammen aus Saarbahn-Kunden 50plus, die eine Jahreskarte (jeder 10. wurde angeschrieben) sowie die Seniorenkarte (jeder 2. wurde angeschrieben) beziehen.

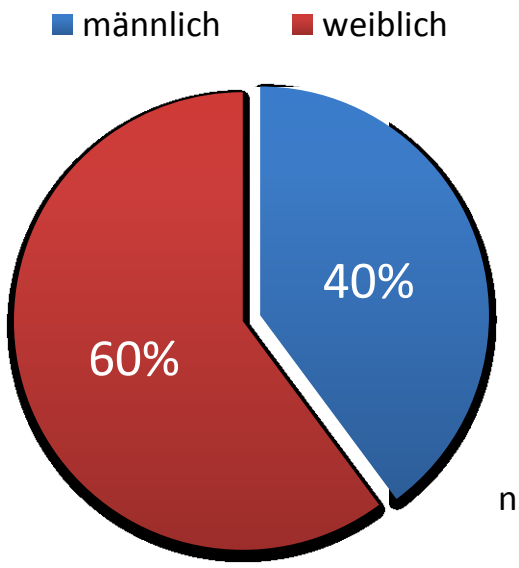
- Der Rücklauf beträgt 259 Fragebögen, wovon 250 gültig sind.

➢ Die Repräsentativität der Stichprobe ist nicht gegeben. Aufgrund der Ergebnisse, ist jedoch ein eindeutiger Trend in Bezug auf die Barrieren im ÖPNV, die Dienstleistung der Lotsen sowie die Einstellung zu Technologien zu erkennen.

© Daniel Bieber, Kathleen Schwarz, Jan Alexandersson 2013

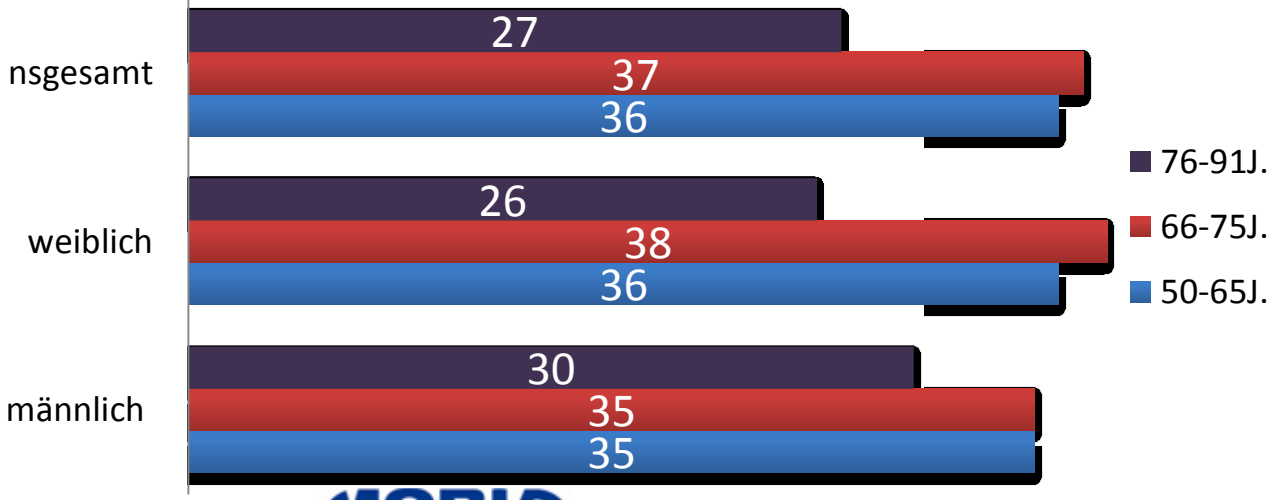
Die Befragung der Saarbahn-Kunden 50plus
Allgemeine Angaben zur Person

Geschlechterverteilung, n= 250



Alters- und Geschlechterverteilung

n= 243, Angabe in in %



Institut für Sozialforschung und Sozialwirtschaft e.V. Saarbrücken iso

MOBIA Mobil bis ins Alter

© Daniel Bieber, Kathleen Schwarz, Jan Alexandersson 2013

Die Befragung der Saarbahn-Kunden 50plus
Allgemeine Angaben zur Person

Zusammenfassung

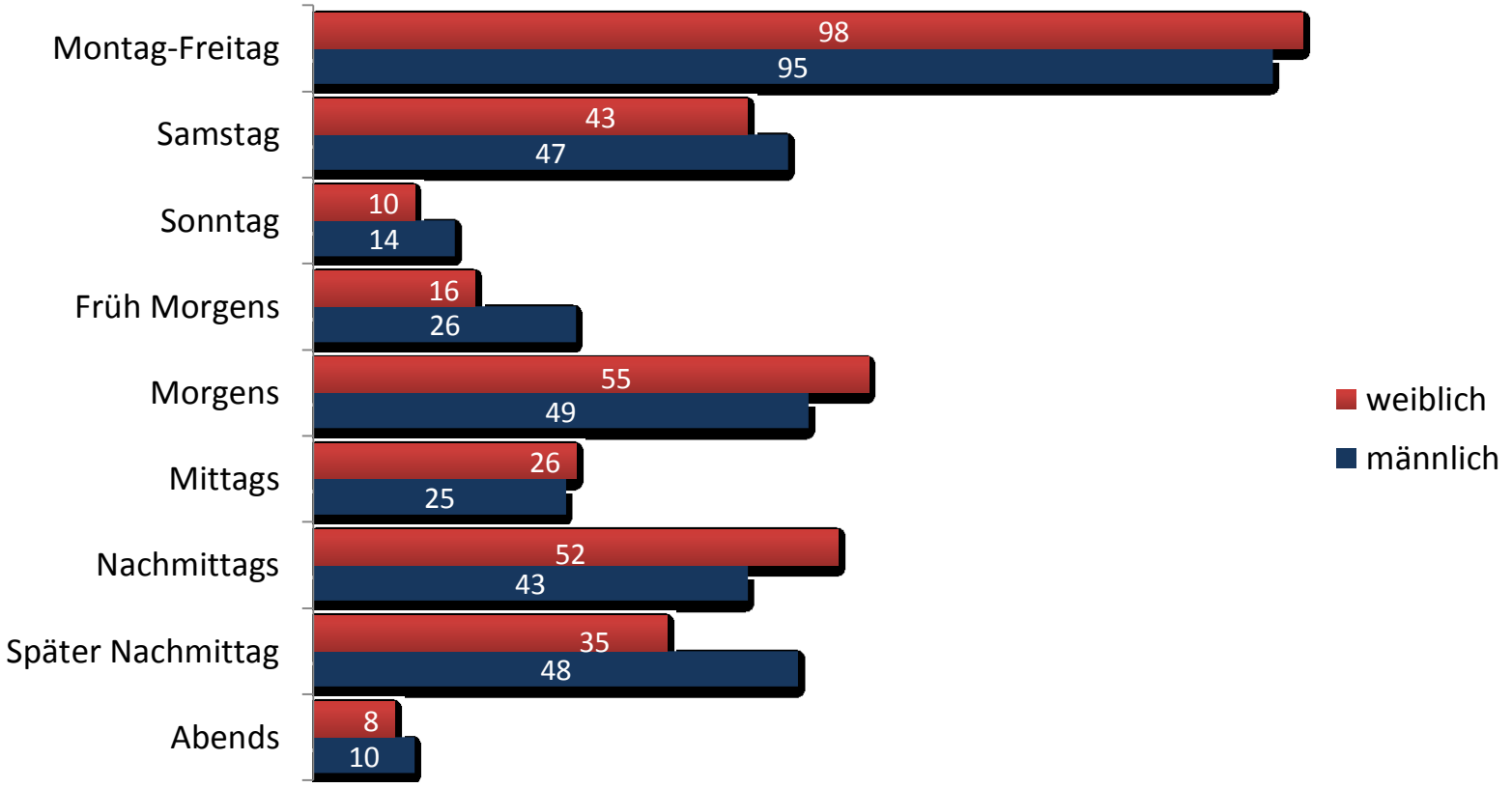
- An der Befragung haben mit 60% mehr Frauen als Männer teilgenommen.
- Die höchste Beteiligung hatten Personen im Alter von 66-75 Jahren.
- Mehr als die Hälfte aller Befragten ist in Besitz eines Seniorentickets.

© Daniel Bieber, Kathleen Schwarz, Jan Alexandersson 2013

Die Befragung der Saarbahn-Kunden 50plus
Befragung zum Mobilitätsverhalten

An welchen Tagen und zu welcher Zeit nutzen Sie den ÖPNV?

n= 250, Angabe in %



Institut für Sozialforschung und Sozialwirtschaft e.V. Saarbrücken iso

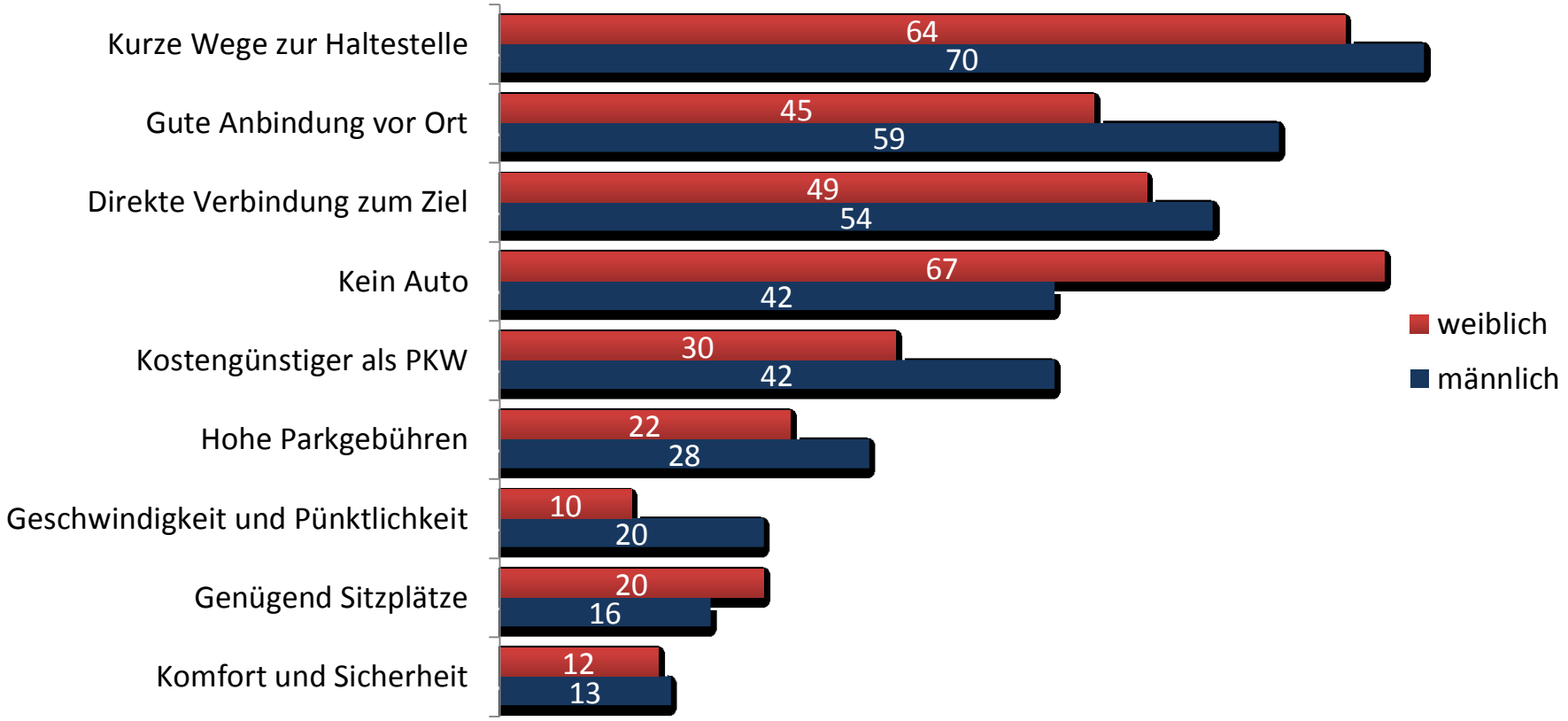
MOBIA Mobil bis ins Alter

© Daniel Bieber, Kathleen Schwarz, Jan Alexandersson 2013

Die Befragung der Saarbahn-Kunden 50plus
Befragung zum Mobilitätsverhalten

Aus welchen Gründen nutzen Sie den ÖPNV?

n= 250, Angabe in %, Mehrfachnennung möglich



Institut für Sozialforschung und Sozialwirtschaft e.V. Saarbrücken iso

MOBIA Mobil bis ins Alter

© Daniel Bieber, Kathleen Schwarz, Jan Alexandersson 2013

Die Befragung der Saarbahn-Kunden 50plus
Befragung zum Mobilitätsverhalten

Zusammenfassung

- Am häufigsten sind die Befragten unterhalb der Woche mit Bus/Saarbahn unterwegs.
- Die häufigste Nutzung von Bus/Saarbahn findet morgens und nachmittags statt, dies trifft vor allem für die Frauen zu.
- Die Hauptgründe für die Nutzung des ÖPNV sind kurze Wege, kein Auto sowie die direkte Verbindung zum Ziel, dies gilt besonders für Männer.
- Signifikant ist, dass deutlich mehr Männer im Besitz eines Führerscheins sind und ebenso eher Zugriff auf ein Auto haben.
- Vor allem bei täglichen Fahrten nutzen die Befragten deutlich mehr Bus/Saarbahn.

© Daniel Bieber, Kathleen Schwarz, Jan Alexandersson 2013

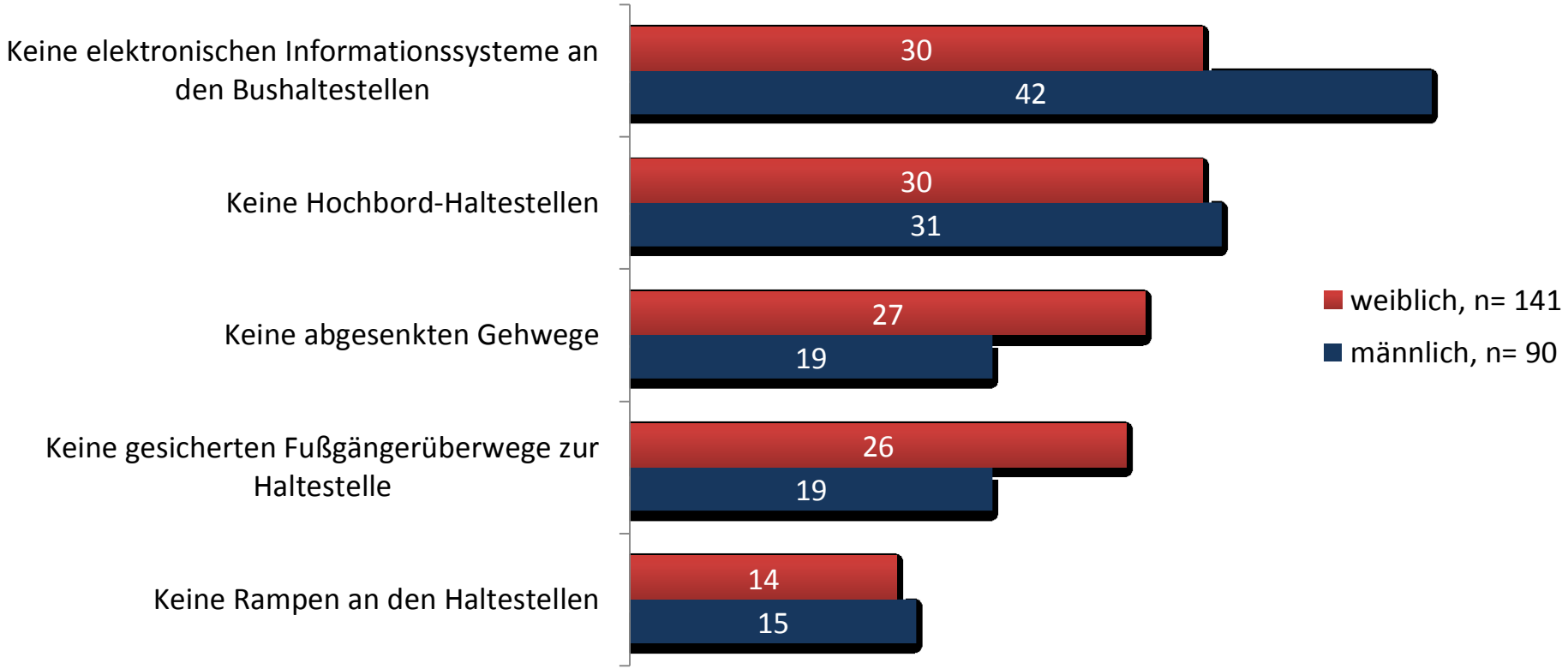
Institut für Sozialforschung und Sozialwirtschaft e.V. Saarbrücken iso

MOBIA Mobil bis ins Alter

Die Befragung der Saarbahn-Kunden 50plus
Mobilitätsbarrieren im ÖPNV

Mobilitätsbarriere Erreichbarkeit

Angaben in %, Mehrfachnennung möglich



Institut für Sozialforschung und Sozialwirtschaft e.V. Saarbrücken iso

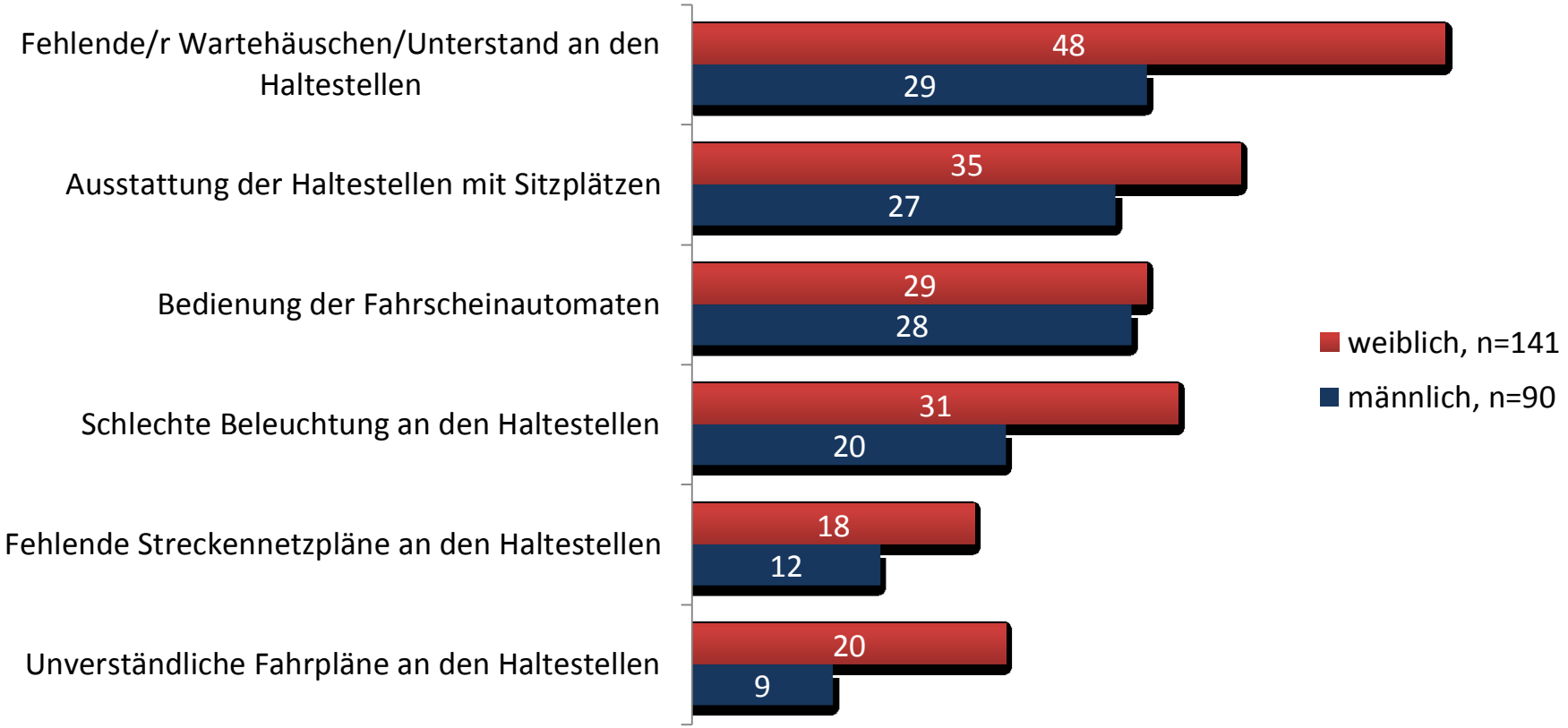
MOBIA Mobil bis ins Alter

© Daniel Bieber, Kathleen Schwarz, Jan Alexandersson 2013

Die Befragung der Saarbahn-Kunden 50plus
Mobilitätsbarrieren im ÖPNV

Mobilitätsbarrieren an Haltestellen

Angabe in %, Mehrfachnennung möglich



Institut für Sozialforschung und Sozialwirtschaft e.V. Saarbrücken iso

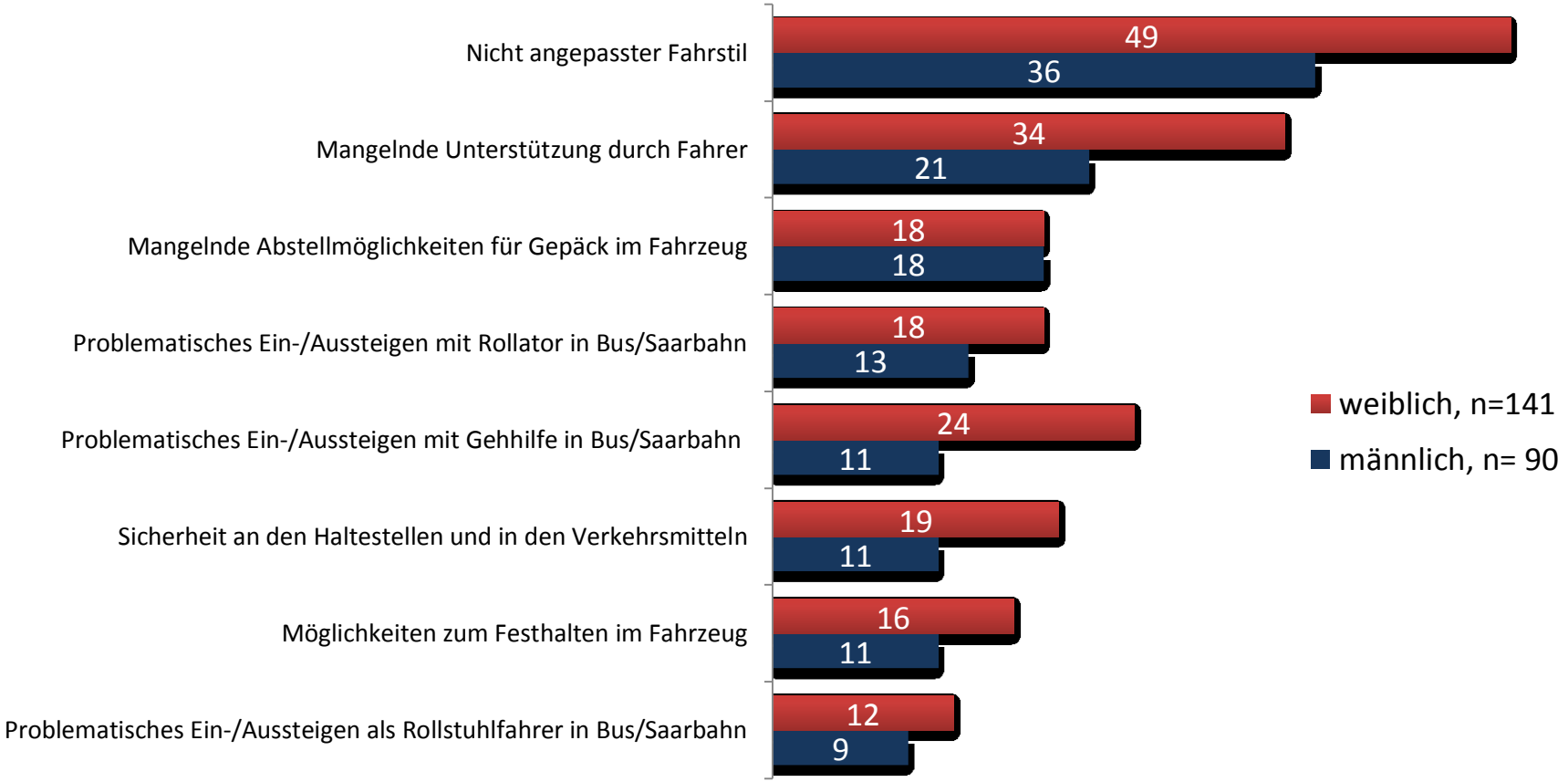
MOBIA Mobil bis ins Alter

© Daniel Bieber, Kathleen Schwarz, Jan Alexandersson 2013

Die Befragung der Saarbahn-Kunden 50plus
Mobilitätsbarrieren im ÖPNV

Mobilitätsbarrieren im Bereich der Sicherheit

Angabe in %, Mehrfachnennung möglich



Institut für Sozialforschung und Sozialwirtschaft e.V. Saarbrücken iso

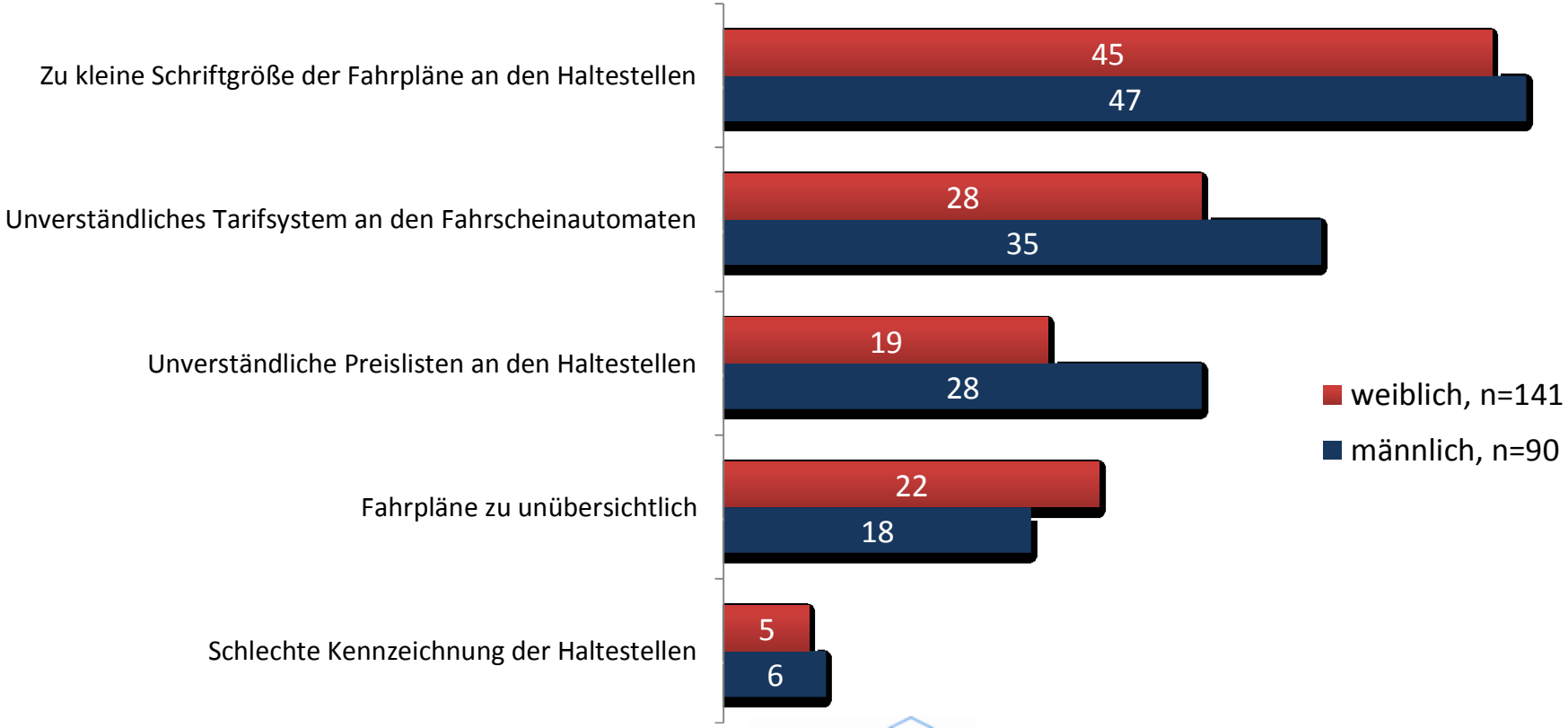
MOBIA Mobil bis ins Alter

© Daniel Bieber, Kathleen Schwarz, Jan Alexandersson 2013

Die Befragung der Saarbahn-Kunden 50plus
Mobilitätsbarrieren im ÖPNV

Mobilitätsbarrieren bei Fahrplänen und im Tarifsystem

Angabe in %, Mehrfachnennung möglich



Institut für Sozialforschung und Sozialwirtschaft e.V. Saarbrücken iso

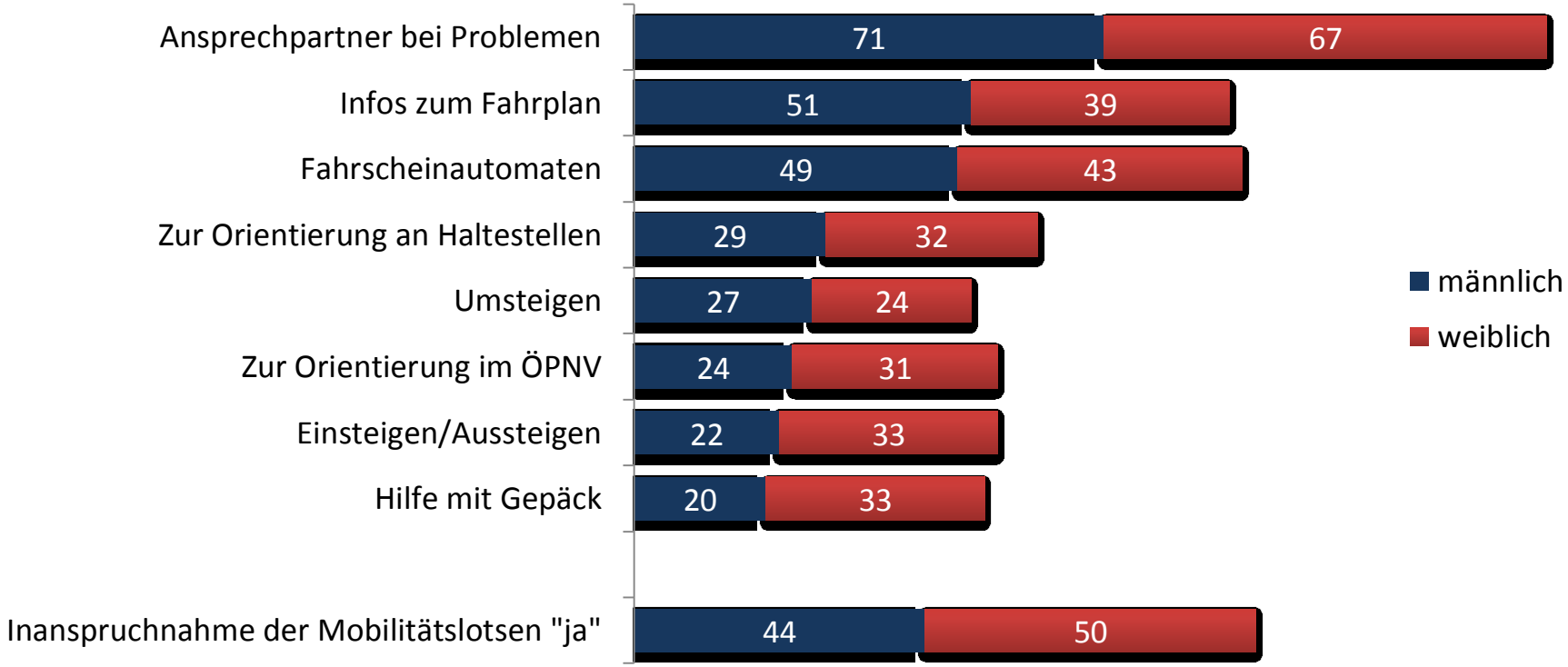
MOBIA Mobil bis ins Alter

© Daniel Bieber, Kathleen Schwarz, Jan Alexandersson 2013

Die Befragung der Saarbahn-Kunden 50plus
Aufgaben der Mobilitätslotsen

Aus welchen Gründen würden Sie die Dienstleistung der Mobilitätslotsen in Anspruch nehmen?

n=127 , Angabe in %, Mehrfachnennung möglich



Institut für Sozialforschung und Sozialwirtschaft e.V. Saarbrücken iso

MOBIA Mobil bis ins Alter

© Daniel Bieber, Kathleen Schwarz, Jan Alexandersson 2013

Die Befragung der Saarbahn-Kunden 50plus
Befragung zum Mobilitätsverhalten

Zusammenfassung

- Die meisten Antworten bei der Frage nach Barrieren im ÖPNV sind fehlende elektronische Informationssystem an Haltestellen, keine Hochbord-Haltstellen, fehlende Wartehäuschen, ein nicht angepasster Fahrstil, mangelnde Unterstützung durch die Busfahrer und die zu kleine Schrift der Fahrpläne.
- Von der Dienstleistung der Lotsen versprechen sich die Befragten Unterstützung bei Fragen und Problemen, beim Kauf von Fahrscheinen an den Automaten und Informationen zu den Fahrplänen, dies wird insbesondere von Männern moniert.

© Daniel Bieber, Kathleen Schwarz, Jan Alexandersson 2013

Die Befragung der Saarbahn-Kunden 50plus
Einstellung zu Technologien

Welche Funktionen Ihres Mobiltelefons nutzen Sie vorwiegend?

Befragte gesamt, n= 198

Befragte Gesamt	Telefonieren	SMS schreiben	MMS schreiben	Internet	E-Mail schreiben	Apps herunterladen	Soziale Netzwerke
fast täglich	**41%**	**10%**	**1%**	**7%**	**5%**	**1%**	**2%**
bis 3 Tage/W.	20%	13%	-	1%	3%	1%	1%
bis 3 Tage/M.	11%	5%	-	1%	1%	1%	1%
seltener	17%	14%	6%	2%	3%	2%	2%
Nie	**-**	**39%**	**67%**	**67%**	**66%**	**71%**	**73%**
keine Angabe	11%	19%	26%	21%	22%	24%	22%

© Daniel Bieber, Kathleen Schw

Die Befragung der Saarbahn-Kunden 50plus
Einstellung zu Technologien

Frauen, n= 113				Einstellung zu Mobiltelefonen Angaben in Prozent, Mehrfachnennung	Männer, n= 79			
Gesamt	76-91J.	66-75J.	50-65j.		50-65J.	66-75J.	76-91J.	Gesamt
20	24	21	18	Wer kein Mobiltelefon hat, gehört salopp gesagt zum »Alten Eisen«.	34	21	26	27
22	14	26	22	Wenn ich mein Mobiltelefon einmal zu Hause vergessen habe, fühle ich mich richtig aufgeschmissen.	9	38	13	19
67	48	66	78	Mit einem Mobiltelefon möchte ich in erster Linie telefonieren, alles andere brauche ich nicht.	66	75	65	64
15	19	11	18	»Alleskönner-Mobiltelefone«, wie das iPhone von Apple, braucht kein Mensch.	3	21	17	13
2	-	2	2	Ich bin regelmäßig mit meinem Mobiltelefon im Internet.	6	-	-	3
37	24	32	49	Ich bin jederzeit erreichbar, weil ich mein Mobiltelefon immer bei mir trage.	47	53	26	43

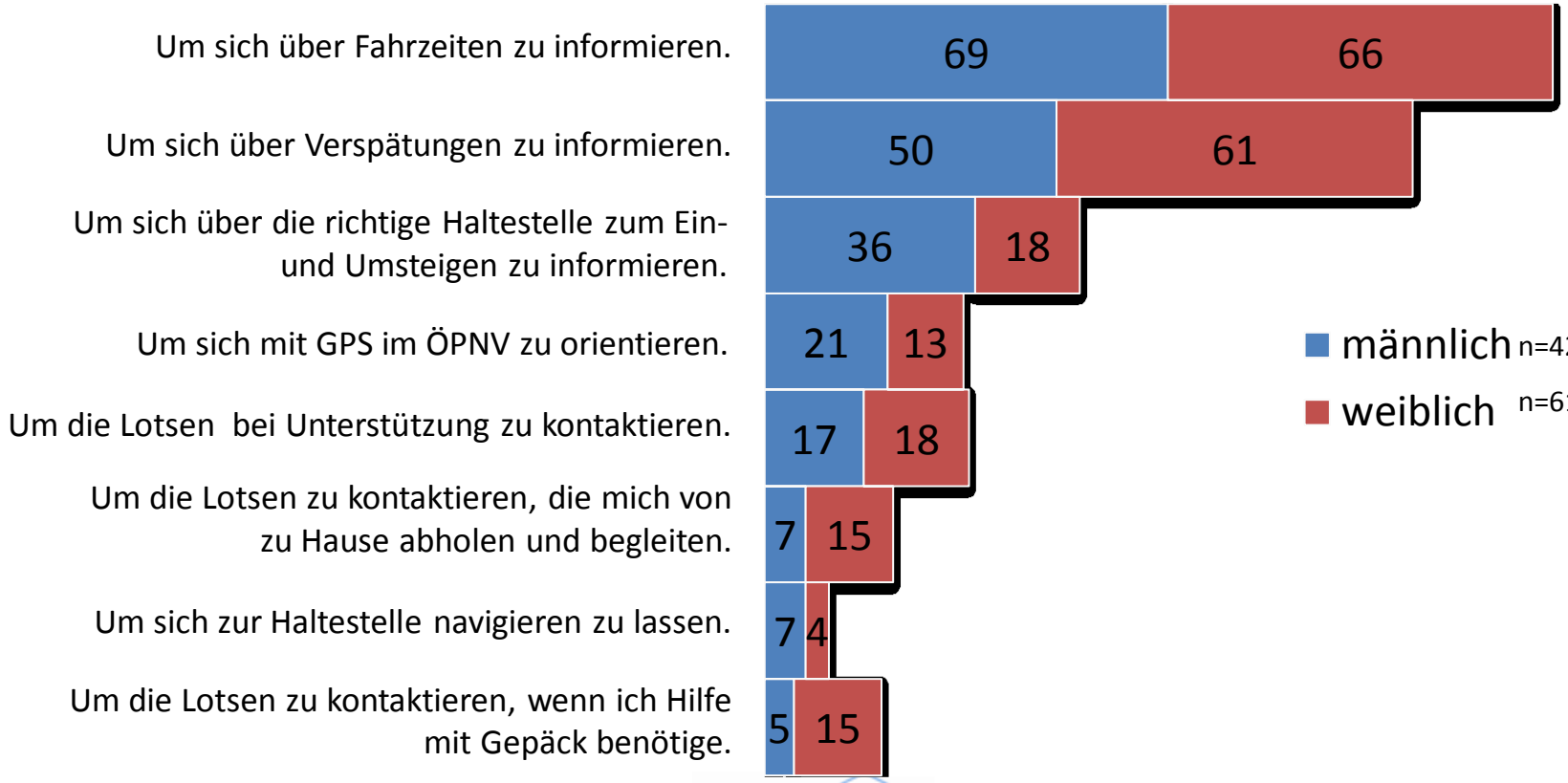
© Daniel Bieber, Kathleen Schwarz, Jan Alexandersson 2013

Institut für Sozialforschung und Sozialwirtschaft e.V. Saarbrücken iso

MOBIA Mobil bis ins Alter

Die Befragung der Saarbahn-Kunden 50plus
Einstellung zu Technologien

Welche Funktionen würden Sie mit Ihrem Smartphone nutzen?
n=103, Angabe in %



Institut für Sozialforschung und Sozialwirtschaft e.V. Saarbrücken iso

MOBIA Mobil bis ins Alter

© Daniel Bieber, Kathleen Schwarz, Jan Alexandersson 2013

Qualitative Interviews und Usability-Tests (n=29)

Ziele

- *Befragung*: Bisherige Erfahrungen mit dem ÖPNV der Zielgruppe und damit verbundene Probleme und Bedürfnisse erfassen sowie Einstellungen zu neuen Technologien erheben
- *Usability-Test*: Bedienung und Funktionalität von Smartphones im Allgemeinen von Personen 50plus

Durchführung

- Rekrutierung der Teilnehmer über private Kontakte, Seniorenzentren und Seniorenwohnanlagen
- Die Befragung und der Usability-Test fanden jeweils an einem Termin statt.
- Die Teilnehmer wurden einzeln mit den 3 Aufgaben konfrontiert. Die Bedienungsschritte wurden durch den Interviewer angeleitet.
- Nach jeder Aufgabe beantwortete er die dazugehörigen Fragen in einem standardisierten Fragebogen und schätzte seine Leistung der Aufgabenbewältigung ein
- Der Interviewer beobachtete die Nutzungssituation und erfasste die Ergebnisse sowie die Emotionen des Teilnehmers während der Nutzung in einem standardisierten Fragebogen.

© Daniel Bieber, Kathleen Schwarz, Jan Alexandersson 2013

Qualitative Einzel- und Gruppeninterviews (n=29)

Ergebnisse der Befragung nach den Erfahrungen mit dem ÖPNV:

- ÖPNV-Nutzung wegen fehlender Mobilitätsalternativen
- Wahrnehmung diverser Mobilitätsbarrieren auf unterschiedlichen Ebenen
- Erreichbarkeit der Haltestellen mangelhaft
- Infrastruktur der Haltestellen unbefriedigend
  (z.B. fehlende Wartehäuschen und Sitzplätze)
- Fahrplansystem und Preispolitik der Verkehrsbetriebe unverständlich
- Häufige Umstiege nötig, um das Ziel zu erreichen sowie zu kurze Umsteigezeiten
- Mangelhafte Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft und unangepasster Fahrstil der Busfahrer
- Schwierigkeiten beim Ein- und Ausstieg durch Niveauunterschied zwischen Fahrzeug und Haltestelle
- Unterstützungsbedarf bei der Automatenbenutzung sowie beim Ein- und Ausstieg in die Fahrzeuge

© Daniel Bieber, Kathleen Schwarz, Jan Alexandersson 2013

Die Usability-Tests

Die Ergebnisse der 1. Testphase

- Keiner der Probanden besaß ein Smartphone.
- Der Hauptgrund für das geringe Interesse an diesen Geräten ist die komplexe Funktionalität bzw. die Unkenntnis über die verschiedenen Funktionen.
- Der Großteil der Personen schätzte die eigenen Fähigkeiten bei der Bedienung der App eher negativ ein, die objektive Auswertung hingegen widerlegte diese Selbsteinschätzung.
- Besondere Probleme hatten die Teilnehmer mit den „kleinen“ Bedienflächen, der „zu kleinen“ Schrift und der Bedienung des Touchscreens (zu starkes und langes Drücken).
- Je mehr Schritte die Probanden durchgeführt haben, desto schneller waren sie bei der Bewältigung der Aufgaben.
- Die Testpersonen könnten sich vorstellen ein Smartphone zu nutzen, wenn sie eine Einführung in die Bedienung der verschiedenen Funktionen erhalten.

© Daniel Bieber, Kathleen Schwarz, Jan Alexandersson 2013

Die Entwicklung von Personas

Personas

- sind fiktive Personen, die einen typischen Nutzer im Projektkontext darstellen,
- wurden aufgrund der im Projekt erhobenen Daten der quantitativen und insbesondere qualitativen Befragungen entwickelt,
- repräsentieren die Nutzer im gesamten Entwicklungsprozess,
- beinhalten neben persönlichen Angaben vor allem Aussagen zum Alltag, zu Einstellungen und Kenntnissen.

© Daniel Bieber, Kathleen Schwarz, Jan Alexandersson 2013

Alwin Neumann

„Ich bin begeistert von den Möglichkeiten, die neue Technologien bieten, die Bedienung ist aber gewöhnungsbedürftig.“

Persönliches Profil:

Alwin ist aufgrund seiner Selbstständigkeit und Hobbys ein vielbeschäftigter Mann. Aus beruflichen Gründen ist er deutschlandweit oft mit dem Auto, der Deutschen Bahn oder im ÖPNV unterwegs. „Flexibilität ist heute wichtig“. Über die Preise und Fahrtzeiten informiert Alwin sich vor allem im Internet. Tickets kauft er aber aus Sicherheitsgründen, „man liest und hört zu viel Negatives“, lieber direkt am Schalter oder Fahrkartenautomaten. Hilfe benötigt er dabei nur in unbekannten Städten.

Ein regelmäßiger Kontakt zu den beiden Söhnen ist ihm sehr wichtig. „Wir telefonieren 1-2-mal die Woche und versuchen uns so oft wie es geht zu sehen, auch über Skype.“

Durch die finanzielle Unabhängigkeit „kommen wir viel herum“. Wichtig ist beiden, alle Eindrücke mit ihrer Digitalkamera festzuhalten. In der Freizeit unternimmt er häufig organisierte Fahrradtouren durch Süddeutschland, jedoch ohne seine Frau, die damit weniger glücklich ist. Aufgrund dieser Tätigkeiten hat Alwin viele Freunde und Bekannte, zu denen er regelmäßigen Kontakt hat.

Seine neueste Errungenschaft ist ein Fahrradnavigationssystem, die Bedienung selbst macht ihm aber Probleme. Trotzdem ist er ein Fan neuer Technologien. Momentan ist er auf der Suche nach einem Smartphone, „mein erstes“, da viele Funktionen dieser Geräte im Alltag nützlich sind.

Er möchte lange gesund und mobil bleiben, um zusammen mit seiner Frau noch viele schöne Länder bereisen zu können.

Persönliche Angaben:

Alter: 61

Familienstand: verheiratet, zwei Söhne (Karlsruhe und Göttingen), wohnt in Alt-Saarbrücken

Beruf: Diplom-Ingenieur, selbstständig, ist sehr viel unterwegs

Gesundheit: hat keine gesundheitlichen Probleme

Hobbys: Fahrrad fahren (Fahrradclub), wandern, lesen, kochen

Aktivitäten: fährt häufig in Urlaub auch mit dem Fahrradclub, befasst sich viel mit Computern und ist häufig im Internet, hat ein Mobiltelefon, hat einen Führerschein und ein Auto

Charakter: Unabhängigkeit, familiär

© Janina Dierks - Fotolia.com

Lilly Meybach

„Mein Sohn hat so ein Alleskönner-Telefon, da kann man sogar mit fotografieren und ins Internet. Ich finde dies sehr interessant, weiß aber nicht, wie das funktioniert und was es kostet.“

Persönliches Profil:

Lilly wohnt seit 51 Jahren mit ihrem Mann in Brebach und ist dort sehr glücklich. Denn beide haben dort einen großen Bekanntenkreis, mit dem sie bis heute viel unternehmen. Schon während Ihrer Zeit als Lehrerin war Lilly nebenbei ehrenamtlich in Pflegeheimen engagiert. Heute betreut sie Kinder mit Migrationshintergrund in Brebach und ist außerdem oft im BürgerInnenzentrum-Brebach, um an den unterschiedlichen Veranstaltungen teilzunehmen, die sie auch mitorganisiert. Ihre Kamera ist immer dabei. Über die neuesten Aktivitäten/Veranstaltungen informiert sie sich im Internet.

Die meisten Wege fährt sie mit dem Bus, da sie seit einigen Jahren nicht mehr Auto fahren will. Lilly hat ein Seniorenticket und ist 3-4-mal die Woche im ÖPNV unterwegs. Besonders wichtig ist ihr die Selbstständigkeit. Oft machen ihr schwere Taschen und parkende Autos an den Haltstellen Probleme, da der Bus sich so nicht absenken kann und sich die Knie bemerkbar machen.

Wichtig ist für Lilly ein reger Kontakt zu den Kindern, deshalb fahren die Eheleute am Wochenende oft die Kinder besuchen. Probleme macht ihnen dabei der Fahrkartenkauf an den Automaten. Trotzdem stellt dies kein Hindernis dar, „es gibt viele Menschen, die einem helfen“.

Um immer erreichbar zu sein, hat Lilly ein Mobiltelefon, mit dem sie vorwiegend telefoniert und SMS schreibt. Durch ihren Sohn weiß sie, dass Smartphones weitere Möglichkeiten in der Funktionalität wie Fotografieren bieten. Sie weiß aber nicht, „wie man die Bilder da wieder raus bekommt“. Da sie verunsichert ist, sagt sie, „ist das wohl nichts für mich“.

Lilly will noch lange gesund und mit ihrem Mann in der gemeinsamen Wohnung bleiben, um an den verschiedenen Veranstaltungen teilnehmen zu können und die Selbstständigkeit nicht zu verlieren.

Persönliche Angaben:

Alter: 73

Familienstand: geboren in Merzig, verheiratet, eine Tochter (München) und ein Sohn (SB-Brebach), zwei Enkelkinder, wohnt mit Ihrem Mann in SB-Brebach

Beruf: im Ruhestand, war am Gymnasium Lehrerin

Gesundheit: Probleme beim Sehen im Nahbereich und Schmerzen in den Knien.

Hobbys: Wandern, spazieren gehen, Kurzurlaube mit ihrem Mann

Aktivitäten: nimmt regelmäßig an Veranstaltungen im BürgerInnenzentrum-Brebach teil, hat ein Mobiltelefon, hat einen Führerschein

Charakter: sehr aufgeschlossen, sehr mobil, will noch viel erleben

© GordanGrand - Fotolia.com

Frida Braun

„Ich will mich mit Technik nicht befassen, das ist nichts mehr für mich, dafür bin ich zu alt.“

Persönliches Profil:

„Naja, fit bin ich nicht mehr, aber so einigermaßen. Ich meine, im Alter kann man das nicht mehr verlangen, dass es besonders gut geht, aber so, wenn es so bliebe wie jetzt, dann in Gottes Namen, wäre es gut. Dann wäre ich zufrieden.“

Frida war Hausfrau und hat sich gerne um die Kinder und das Eigenheim auf dem Eschberg gekümmert. wo sie sich immer sehr wohl gefühlt hat. Seit dem Tod ihres Mannes vor fünf Jahren unternimmt sie nur wenig. Nur ihr Mann hatte einen Führerschein und somit war sie in Bezug auf die Mobilität auf ihn angewiesen. „Früher haben wir immer kurze Ausflüge gemacht, waren in Frankreich einkaufen und haben die Kinder und Enkel besucht“. Heute ist Frida oft alleine, da sie sich aufgrund Ihrer körperlichen Einschränkungen nicht mehr zutraut mit Bus und Bahn zu fahren und weil sie ihren Rollator nicht immer mitnehmen will. Denn der Weg zur nächsten Haltestelle, etwa 400 m entfernt, ist ihr zu anstrengend. Obwohl sie öfter das Grab ihres Mannes besuchen würde. Deshalb guckt Sie viel fern und unterhält sich zum Mittag und Kaffee gerne mit den Mitbewohnern im Haus. An schönen Tagen geht sie durch den Park und genießt die gute Luft und den Blick vom Eschberg.

Sie hat in ihrer kleinen gemütlichen Wohnung ein Telefon und telefoniert vor allem am Wochenende mit den Kindern, um auf dem neuesten Stand zu sein. Für andere Technologien wie DVD-Player oder Mobiltelefone interessiert sie sich nicht: „So was hat man früher auch nicht gebraucht, das ist nur Spielzeug“. Außerdem würde Frida ihr Geld dafür nicht ausgeben.

Sie hofft, dass ihre Kinder und Enkel gesund bleiben.

Persönliche Angaben:

Alter: 86

Familienstand: geboren in Saarbrücken, verwitwet, ein Sohn (SB-Malstatt) und eine Tochter (Mainz), drei Enkelkinder, wohnt seit 15 Jahren im Egon-Reinert-Haus auf dem Eschberg (betreutes Wohnen)

Beruf: Rentnerin, war Hausfrau

Gesundheit: Probleme beim Sehen und Hören, neues Hüftgelenk

Hobbys: Spazieren gehen

Aktivitäten: fährt nicht mit dem ÖPNV, hat kein Mobiltelefon, der Sohn besucht sie regelmäßig und bringt ihr Lebensmittel, etc. vorbei, kein Führerschein, kocht nicht mehr

Charakter: Neuerungen gegenüber sehr skeptisch, hat Angst vor Veränderungen

© bloomua - Fotolia.com

Mobia-Nutzerprofile

Nutzerprofile

- bezeichnen die Charaktere der Personas in Bezug auf das Projekt.

- Diese Clusterung ist für den Projektkontext entscheidend, um die geeignete Zielgruppe für Dienstleistungs- und Technologieentwicklung zu definieren und **gleichzeitig die Entwicklungen den Anforderungen der Nutzer entsprechend anzupassen.**

© Daniel Bieber, Kathleen Schwarz, Jan Alexandersson 2013

Mobia-Nutzerprofile

Aktiv

„Ich bin begeistert von den Möglichkeiten, die neue Technologien bieten, die Bedienung ist aber gewöhnungsbedürftig.“ (Alvin Neumann)

Unter *„Aktiven Nutzern“* verstehen wir Personen im Alter von *50plus*, die eine positive Einstellung gegenüber neuen Technologien haben. Typisch für diese Nutzergruppe ist der aktive Gebrauch von Smartphones, PCs, Internet und Navigationssystemen im Alltag.

Passiv

„Mein Sohn hat so ein Alleskönner-Telefon, da kann man sogar mit fotografieren und ins Internet. Ich finde dies sehr interessant, weiß aber nicht, wie das funktioniert und was es kostet.“ (Lilly Meybach)

Unter *„Passiven Nutzern“* verstehen wir Personen im Alter von *50plus*, die sich bis dato wenig mit neuen Technologien auseinandergesetzt haben, obwohl die möglichen Funktionen als positiv bewertet werden. Bisher fehlte ihnen jedoch der Zugang und sie sind unsicher im Umgang mit der Technik.

Für das MOBIA-Projekt stellt die Aktivierung der „Passiven Nutzer“ unsere zentrale Herausforderung dar.

Negativ

„Ich will mich mit Technik nicht befassen, das ist nichts mehr für mich, dafür bin ich zu alt.“ (Frieda Braun)

Unter *„Erklärten Nichtnutzern“* verstehen wir Personen im Alter von *50plus*, die den Gebrauch neuer Technologien grundlegend ablehnen.

Für die Evaluation im MOBIA-Projekt kommt diese Nutzergruppe nicht in Frage.

Szenarien

Mit Hilfe von Szenarien werden realistische Fahrten mit allen Eventualitäten im ÖPNV simuliert und überprüft. Dabei sind u.a. mehrere Fragen von Bedeutung:

- Welche Rolle spielen semantische Einflüsse?
- Wie wird die Fahrt kognitiv wahrgenommen?
- Welche technischen Anpassungen müssen vorgenommen werden?

Wir wollen Interaktionskonzepte ausprobieren

– Evaluations-Kit bestehend aus:
  - Interaktions-Builder auf NFC-fähigem Smartphone, Android (Version 4.0.4),
  - Bushaltestellen mit blauem Punkten (RFID-Tag) zum Anmelden der Mobia-App,
  - Saarbahn/Busse mit blauen Punkten (RFID-Tag) zum Anmelden der Mobia-App im Fahrzeug.

© Daniel Bieber, Kathleen Schwarz, Jan Alexandersson 2013

Szenario (aus Kundensicht)
Oma Lilly möchte mit dem ÖPNV zum Rathaus

1. Lilly bucht über ihr Mobiltelefon und mit Hilfe der Mobia-App eine Reise zum Rathaus.
- Durch die Betätigung des ,,Zu Hause Buttons'' (Eschberg Mecklenburgring) gibt sie den Abfahrtsort ein.
- Sie gibt den Zielort durch Auswahl aus der Favoritenliste (evtl. Adressbuch) ein.
- Sie möchte in einer Stunde abfahren und gibt das ein (Button ,,In einer Stunde''?).
- Der Auftrag wird von Lilly im „Übersichts-View“, bestätigt.
- Daraufhin erhält sie eine Bestätigung mit allen Fahrdaten (105 bis Römerkastell, S1 bis Johanniskirche).
- Nun wird sie benachrichtigt, dass sie durch Lotsen beim Umsteigen unterstützen wird.

2. Lilly geht sich anschließend fertigmachen...

3. 20 Minuten vor Abfahrt gibt das System Lilly einen Hinweis: Es ist Zeit loszugehen!

4. Lilly begibt sich zusammen mit ihrem Mann zur Bushaltestelle „Mecklenburgring“.
- Zur Sicherheit hält sie ihr Mobia-Endgerät an den Mobia-Anmeldepunkt.
- Das Gerät bestätigt, dass Lilly an der richtigen Bushaltestelle steht.
- Hubert, einer der Mobilitätslotsen am Römerkastell, bekommt daraufhin einen Hinweis, dass Oma Lilly ungefähr um <Zeitpunkt> Umsteigehilfe braucht.

5. Der Bus kommt.
- Ihr Mann hilft ihr beim Einsteigen und winkt mit dem Taschentuch.
- Sie hält ihr Mobiltelefon im Bus an den Mobia-Punkt.
- Hubert bekommt die Bestätigung, dass "Oma Lilly (mit Bild) um <Zeitpunkt> Umsteigehilfe am Römerkastell (Zusatzinfo Rollator) braucht.
- Sie bekommt eine Benachrichtigung "Hubert (mit Bild) steht für Sie am Römerkastell bereit!"

6. Lilly weiß, wann die Haltestelle Römerkastell kommt und drückt „Haltewunsch“.

7. Der Bus hält am Römerkastell.

8. Hubert hat den Bus gesehen, steigt ein und hilft Oma Lilly beim Aussteigen und begleitet sie zur Straßenbahn-Haltestelle.

9. Die Straßenbahn kommt.
- Hubert hilft Oma Lilly beim Einsteigen.
- Hubert bestätigt über sein Gerät, dass Oma Lilly in der richtigen Bahn sitzt.
- Oma Lilly hält trotzdem nochmal das Gerät an den Mobia-Punkt.
- Lotsin Heidi bekommt die Meldung, dass Oma Lilly (mit Bild) vorne im ersten Wagen der Bahn sitzt (Zusatzinfo Rollator)
- Oma Lilly bekommt Benachrichtigung "Heidi (mit Bild) steht für Sie an der Johanniskirche bereit!"

10. Straßenbahn hält an der Johanniskirche

11. Heidi hat Oma Lilly bereits gesehen und hilft ihr beim Aussteigen. Die Fahrt mit Mobia ist hier zu Ende!

Das Mobia-Modell

Hier auf dem AAL Kongress!!!

Zusammenfassende Thesen

These 1: Die Herausforderungen sind groß: Autoaffinität hoch, ÖPNV-Neigung gering.

These 2: Für eine höhere Nutzungsbereitschaft des ÖPNV ist nicht nur die Technikentwicklung eine zentrale Aufgabe, sondern auch die Weiterentwicklung von Dienstleistungen und Dienstleistungsangeboten.

These 3: Die Lösungen von heute sind nicht die Lösungen von morgen, da die IKT-Affinität zukünftig steigen wird: Heute braucht es andere Zugangswege in das System als sie nach dem Stand der Technik möglich wären (Telefon).

These 4: Bei der Entwicklung von Mobilitätsangeboten sind Alle gefordert (Forschung, Dienstleister, Softwareentwickler und Kommunen).

These 5: Eine zentrale Projektaufgabe muss das Marketing bzw. die Öffentlichkeitsarbeit sein. Dazu gehören auch Schulungen zur Nutzung von Smartphones.

© Daniel Bieber, Kathleen Schwarz, Jan Alexandersson 2013

Kontakt

Ansprechpartner im *iso*-Institut:

Prof. Dr. Daniel Bieber (bieber@iso-institut.de)
Kathleen Schwarz (schwarz@iso-institut.de)

Ansprechpartner im DFKI:

Dr. Jan Alexandersson
(janal@dfki.de)

Anschrift:
iso-Institut e.V.
Trillerweg 68
66117 Saarbrücken
Tel.: +49 (0)681 - 9 54 24-0
Fax: +49 (0)681 - 9 54 24-27

Website des Vorhabens:
www.mobia-saar.de

Institut für Sozialforschung und Sozialwirtschaft e.V. Saarbrücken iso

© Daniel Bieber, Kathleen Schwarz, Jan Alexandersson 2013