

HTW Chur

Hochschule für Technik und Wirtschaft
University of Applied Sciences

Churer Schriften zur Informationswissenschaft

Herausgegeben von
Wolfgang Semar und Brigitte Lutz

Arbeitsbereich
Informationswissenschaft

Schrift 56

Verpasste Chancen? Altersspezifische
digitale Ungleichheiten bei der Nutzung
von Mobilkommunikation und Internet

Urs Dahinden
Michael Aschwanden
Lydia Bauer

Projektfinanzierung:

Forschungstiftung Mobilkommunikation (FSM) (Projektnummer 36)
<http://www.mobile-research.ethz.ch/projekte.htm>

Chur 2012

Churer Schriften zur Informationswissenschaft

Herausgegeben von Wolfgang Semar und Brigitte

Schrift 56

Verpasste Chancen? Altersspezifische digitale
Ungleichheiten bei der Nutzung von
Mobilkommunikation und Internet

Urs Dahinden

Michael Aschwanden

Lydia Bauer

Projektfinanzierung:

Forschungsstiftung Mobilkommunikation (FSM) (Projektnummer 36)

<http://www.mobile-research.ethz.ch/projekte.htm>

Verlag: Arbeitsbereich Informationswissenschaft

ISSN: 1660-945X

Chur, Oktober 2012

Kurzfassung

Unter dem Stichwort des „Digitalen Grabens“ werden in der sozialwissenschaftlichen Forschung Unterschiede zwischen gesellschaftlichen Gruppen in Bezug auf ihren Zugang und ihre Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologien (ICT) diskutiert. Sehr viele Studien haben digitale Gräben im Zusammenhang mit der Internetnutzung untersucht. Wenig ist dagegen bekannt über digitale Gräben bei der Mobilkommunikation und wie diese entstanden sind. Dieser Bericht stellt Ergebnisse aus einem Forschungsprojekt vor, in dem altersspezifische digitale Gräben bei der Nutzung der Mobilkommunikation und des Internets untersucht wurden.

Die empirischen Daten wurden durch eine Kombination von mehreren Forschungsmethoden (Sekundäranalyse einer Repräsentativbefragung, Experteninterviews und Fokusgruppen) erhoben. Mit den Daten aus einer Repräsentativbefragung konnten altersspezifische Nutzungsmuster der ICT beschrieben werden. Die Experteninterviews und Fokusgruppen lieferten zusätzliche Hinweise auf Nutzungsdeterminanten (Geschlecht, Beruf, individuelle Einstellung zu Innovation etc.). Bei der Anfangsentscheidung für die Nutzung von ICT spielen soziale Beziehungen (Familie, Freunde etc.) eine Schlüsselrolle, welche auch im daran anschliessenden individuellen Lernprozess von grosser Bedeutung sind. Die Experten und die befragten Fokusgruppenteilnehmer stimmten in der Beurteilung überein, dass ältere Menschen durch die Nicht-Nutzung des Internet mehr Chancen verpassen und negative Folgen in Kauf nehmen müssen als durch die Nicht-Nutzung der Mobilkommunikation.

Der Beitrag schliesst mit weiterführenden Hypothesen. Zudem werden Handlungsempfehlungen formuliert, wie der digitale Graben zwischen den unterschiedlichen Altersgruppen reduziert werden könnte.

Schlagwörter: Digitaler Graben, Nutzungsunterschiede nach Alter, Mobilkommunikation, Internet, Repräsentativbefragung, Experteninterviews, Fokusgruppen

Abstract

“Digital divides” are defined as differences between societal groups regarding their access and use of Information and Communication Technologies (ICT). Most research in this field is focusing on digital divides in the access and use of the Internet. However, little is known about digital divides concerning mobile communication. This paper presents findings from a research project that is focusing on age-specific digital divides with regard to both mobile communication and the Internet.

The empirical findings are based on a mixed method approach combining survey analysis, expert interviews and focus groups. The results of the representative survey describe age specific patterns of ICT use. The expert interviews and focus groups provide additional insights on factors that determine the use or non-use of both mobile communication and the internet, like gender, profession and individual attitudes toward innovations. The support from social relations (family and friends) plays a key role for the decision to start using an ICT-tool and for the necessary individual learning process. The experts and focus group members agreed that the non-use of the Internet is associated with more missed opportunities than the non-use of mobile communication.

The paper concludes with new hypothesis and with policy recommendations on how the age-specific digital divide could be reduced.

Keywords: Digital Divide, age related differences, mobile communication, mobile phone, Internet, survey, expert interviews, focus groups

Inhaltsverzeichnis

Kurzfassung	3
Abstract	4
Inhaltsverzeichnis	5
Abbildungsverzeichnis.....	8
Tabellenverzeichnis.....	9
1 Einleitung	10
2 Stand der Forschung.....	13
2.1 Zur Relevanz des Themas.....	13
2.2 Theoretische Ansätze und empirische Resultate.....	15
2.3 Von ungleichen Zugangschancen zur digitalen Ungleichheit	15
2.4 Diffusionsprozesse und Etablierung von Innovationen	18
2.5 Mobilkommunikation versus Onlinekommunikation: Begriffe und Forschungsbefunde	19
2.6 Generationslagerung und Kohorteneffekte - Alter als multidimensionaler Zustand	22
2.7 Gründe für die (Nicht-) Nutzung von Mobilkommunikation im Alter	25
3 Experteninterviews: Vorgehen und Ergebnisse	28
3.1 Methodisches Vorgehen	28
3.1.1 Auswahl und Zusammensetzung der Expertinnen und Experten.....	28
3.1.2 Angaben zu den befragten Expertinnen und Experten.....	28
3.1.3 Interviewleitfaden.....	29
3.1.4 Durchführung und Dokumentation.....	30
3.1.5 Auswertung und Diskussion	30
3.2 Definition des Alters	30
3.3 Technik im Alter	31
3.3.1 Technik im Beruf - Techniksozialisation	31
3.3.2 Haltung zu Technik und Innovationen	32
3.3.3 Technik in Partnerschaften	32

3.4	Kommunikationsgewohnheiten älterer Menschen	32
3.4.1	Kommunikative Berufe.....	33
3.4.2	Bildungsniveau	33
3.4.3	Unterschiedliche Kommunikationsgewohnheiten – alt versus jung	33
3.4.4	Generationenkontakte, deren regionale Streuung und ihr Einfluss auf Kommunikationsgewohnheiten	34
3.5	Nutzung bzw. Nicht-Nutzung der Mobilkommunikation	35
3.5.1	Mobilkommunikation soll die persönlichen Kommunikationsbedürfnisse unterstützen	35
3.5.2	Eher spezifische univalente Nutzung.....	36
3.5.3	Vorteile der Nutzung von Mobilkommunikation	36
3.5.4	Risiken und Nachteile der Nutzung der Mobilkommunikation	37
3.5.5	Gründe für Nicht-Nutzung und Hinderungsgründe	37
3.5.6	Verbesserungsmassnahmen zur Erleichterung der Mobilkommunikation	38
3.5.7	Kursangebote	39
3.5.8	Wichtige Faktoren zum Abbau von Barrieren für Nutzer aller Altersstufen	42
4	Fokusgruppen: Vorgehen und Ergebnisse.....	44
4.1	Einleitung und Forschungsfragen	44
4.2	Methodisches Vorgehen	45
4.2.1	Zusammensetzung der Fokusgruppen	45
4.2.2	Angaben zu den befragten Personen	47
4.2.3	Moderationsleitfaden	49
4.2.4	Durchführung und Dokumentation.....	49
4.2.5	Auswertung der Diskussionen: Paraphrasierung und wörtliche Zitate	50
4.3	Technikeinstellungen	51
4.4	Allgemeine Kommunikationsgewohnheiten älterer Menschen	57
4.5	Nutzung der Mobilkommunikation.....	58
4.6	Wahrgenommene Vorteile der Mobilkommunikation	61
4.7	Wahrgenommene Nachteile der Mobilkommunikation	66

4.8	Nutzung des Internets.....	71
4.9	Wahrgenommene Vorteile des Internets	74
4.10	Wahrgenommene Nachteile des Internets.....	78
4.11	Fördermassnahmen für ältere Menschen: Notwendigkeit und Gestaltungsvarianten 79	
4.11.1	Erstkontakt zum Internet: meist im Beruf.....	80
4.11.2	Erstzugang zum Mobiltelefon: Sowohl beruflich als auch privat.....	81
4.11.3	Förderung von Nutzungskompetenz: Private Kontakte sind zentral.....	82
4.11.4	Formelle Fördermassnahmen (Ausbildungskurse): Hohe Zustimmung	82
4.11.5	Fördermassnahmen: Dringlicher für die Internetnutzung als für Mobiltelefone	83
4.11.6	Bewertungen von spezifischen Ausbildungsangeboten für ältere Menschen...	84
5	Fazit	86
6	Literatur- und Quellenverzeichnis	93
7	Anhang.....	98
7.1	Experteninterviews: Leitfaden.....	99
7.2	Fokusgruppen: Individueller Fragebogen	107
7.3	Fokusgruppen: Moderationsleitfaden.....	111

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Dimensionen der Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologien (eigene Darstellung)	17
Abbildung 2: Determinanten der Innovations-Adoption (Rogers 2003, S. 222)	18
Abbildung 3: Studiendesign zur Durchführung der Fokusgruppen.....	46
Abbildung 4: Demografische Angaben der Fokusgruppenteilnehmer	47
Abbildung 5: Übersicht über die Berufstätigkeit der Fokusgruppenteilnehmer	48
Abbildung 6 : Einstellungen zur Technik allgemein (alle Gruppen, N=59)	52
Abbildung 7: Einstellung zum technischen Fortschritt nach Alter, Geschlecht und Nutzungsintensität der Mobiltechnologie.....	53
Abbildung 8: Einstellung zum Leben ohne technische Geräte nach Alter, Geschlecht und Nutzungsintensität der Mobiltechnologie.....	54
Abbildung 9: Technikinteresse nach Alter, Geschlecht und Nutzungsintensität der Mobiltechnologie	55
Abbildung 10: Nutzungshäufigkeit von Medien für die interpersonale Kommunikation („Kontakt mit Freunden oder Familienangehörigen“)	57
Abbildung 11: Nutzung von Mobiltelefonfunktionen (alle Befragte).....	58
Abbildung 12: Nutzung von Mobiltelefonfunktionen nach Geschlecht	59
Abbildung 13: Nutzung von Mobiltelefonfunktionen nach Alter	59
Abbildung 14: Nutzung von Mobiltelefonfunktionen nach Nutzungsintensitätsstufen	60
Abbildung 15: Nutzung von Computerfunktionen (alle Befragte mit Computer, N=49).....	71
Abbildung 16: Nutzung von Computerfunktionen nach Geschlecht (alle Befragte mit Computer, N=49).....	72
Abbildung 17: Nutzung von Computerfunktionen nach Alter (alle Befragte mit Computer, N=49)	73
Abbildung 18: Nutzung von Computerfunktionen nach Nutzungsintensität des Mobiltelefons	74

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Projektphasen, Forschungsfragen und Methoden.....	11
Tabelle 2: Übersicht erlernte Berufe.....	48

1 Einleitung

Unter dem Stichwort des „Digitalen Grabens“ werden in der sozialwissenschaftlichen Forschung Unterschiede zwischen gesellschaftlichen Gruppen in Bezug auf ihren Zugang und ihre Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologien diskutiert. Sehr viele Studien haben digitale Gräben im Zusammenhang mit der Nutzung des Internets untersucht. Wenig ist dagegen bekannt über digitale Gräben, welche als Folge der Verbreitung und Nutzung der Mobilkommunikation entstanden sind. Diese Forschungslücke wird in diesem Projekt bearbeitet, wobei der Fokus auf altersspezifischen digitalen Gräben liegt.

Die zentralen Forschungsfragen sind dabei:

1. Welches sind neben dem Alter wichtige Determinanten (z.B. Geschlecht, Bildung, Berufstätigkeit), mit denen individuelle Unterschiede und Kompetenzen bei der Nutzung von Mobilkommunikation erklärt werden können?
2. Welches sind die altersspezifischen Unterschiede der Mobilkommunikationsnutzung?
3. Was sind die sozialen, kulturellen und ökonomischen Folgen der Nicht-Nutzung von Mobilkommunikation? Mit anderen Worten, verpassen ältere Menschen durch ihre Nicht-Nutzung (oder einer nur extensiven Nutzung) tatsächlich wesentliche Chancen der Partizipation am sozialen, kulturellen und wirtschaftlichen Leben? Oder vermeiden sie durch die Nicht-Nutzung bestimmte Risiken, welche mit dem Gebrauch der Mobilkommunikation verbunden sind?
4. Inwieweit sind diese altersspezifischen Folgen aus einer normativen Perspektive als problematisch zu betrachten, weil dadurch gesellschaftliche Werte wie Chancengleichheit oder Privatsphäre berührt und verletzt werden? Falls ja: Welche Interventionsmassnahmen im technischen, ökonomischen und politischen Bereich sind geeignet und notwendig, um diese problematischen Folgen zu reduzieren?

Zur Beantwortung dieser Forschungsfrage wurde ein mehrstufiges Forschungsdesign entwickelt, das in die folgenden drei Projektphasen gegliedert war (siehe Tabelle 1):

Tabelle 1: Projektphasen, Forschungsfragen und Methoden

Phase	Zentrale Forschungsfragen	Methoden	Kapitel in diesem Bericht
1.) <i>Theorie</i>	1. Determinanten von Nutzungsunterschieden? 2. Altersspezifische Unterschiede in der Nutzung der Mobilkommunikation?	<ul style="list-style-type: none"> • Desk Research • Sekundäranalyse • Experteninterviews 	2. Stand der Forschung 3. Experteninterviews
2.) <i>Empirie</i>	2. Altersspezifische Unterschiede in der Nutzung der Mobilkommunikation? 3. Folgen der Nicht-Nutzung von Mobilkommunikation?	<ul style="list-style-type: none"> • Fokusgruppen 	4. Fokusgruppen
3.) <i>Integration, Publikation</i>	4. Normative Bewertung der Folgen von Nicht-Nutzung?	<ul style="list-style-type: none"> • Desk Research 	Fazit

In einer ersten Projektphase wurden (neben dem Alter) andere wichtige Determinanten von Nutzungsunterschieden bei der Mobilkommunikation untersucht. Dazu wurde mittels Desk Research eine umfassende Literaturanalyse durchgeführt, deren Ergebnisse in Kapitel 2 zu finden sind.

Als weitere Methode wurde in dieser ersten Phase ein bestehender Datensatz (Repräsentativbefragung zur Mediennutzung in der Schweiz) einer multivariaten Sekundäranalyse unterzogen. Es handelt sich dabei um die Daten aus der so genannten KommTech-Studie 2010, welche auf einer repräsentativen Telefonbefragung (N=2500) in der Schweiz beruht, in der alle drei grösseren Sprachregionen (1000 Befragte aus der Deutschschweiz, 1000 aus der französischen und 500 aus der italienischen Schweiz) berücksichtigt wurden (vgl. Factsheet in Publica Data AG 2010). Ergebnisse aus dieser Sekundäranalyse sind bereits an anderer Stelle veröffentlicht worden (Bauer, Dahinden und Aschwanden 2011), so dass hier nicht ausführlich darauf eingegangen wird, sondern nur die wichtigsten Erkenntnisse zusammenfassend dargestellt werden: Gemäss den Daten aus dieser Repräsentativbefragung ist die Nutzung von Mobiltelefonen in der Schweiz sehr stark

verbreitet: Nur 9% aller Befragten gaben an, dass sie nie ein Mobiltelefon nutzen. 91% nutzen das Mobiltelefon mindestens gelegentlich, rund die Hälfte aller Befragten sogar täglich. Wie bereits aus der Literatur zu erwarten, nutzen auch in der Schweiz die Männer, die Jüngeren, die besser Ausgebildeten und die besser Verdienenden die Mobiltelefonie intensiver als die Frauen, die Älteren, die schlechter Ausgebildeten und die schlechter Verdienenden. Beim Merkmal Alter sind zudem wesentlich grössere digitale Gräben bei der Mobiltelefonie zu beobachten als bei den drei anderen untersuchten Merkmalen (Geschlecht, Ausbildung, Einkommen). Dieser Zusammenhang erhärtete sich auch in einer multivariaten Analyse, in der die Variable Alter die höchste Erklärungskraft für Zugangsunterschiede zur Mobiltelefonie aufwies (Bauer, Dahinden und Aschwanden 2011).

Schliesslich wurden in dieser ersten Projektphase auch noch Interviews mit Experten durchgeführt, deren Ergebnisse in Kapitel 3 dokumentiert sind.

In der zweiten, stärker empirisch ausgerichteten Projektphase wurden altersspezifische Chancen und Risiken der Mobilkommunikationsnutzung sowie die daraus resultierenden sozialen, kulturellen und ökonomischen Folgen der Nicht-Nutzung von Mobilkommunikation identifiziert. Da zum damaligen Zeitpunkt noch keine Theorien und Hypothesen zu dieser Thematik vorlagen, welche im Rahmen einer quantitativen Untersuchung empirisch überprüft werden konnten, wurde hier ein qualitatives methodisches Vorgehen durchgeführt, das primär der Entwicklung von Theorien diene. Mit Hilfe von Fokusgruppen (Diskussionsgruppen) wurden die entsprechenden Informationen mit offenen Fragen erhoben. Die Fokusgruppen wurden als homogene Gruppen nach einem 2 X 2 X 2 Design anhand der Merkmale Nutzungsintensität (hoch/tief), Alter (mittel/hoch) und Geschlecht (männlich/weiblich) gebildet. Die Resultate aus den Fokusgruppen werden in Kapitel 4 vorgestellt.

In der dritten Projektphase wurden die empirischen Befunde integriert, an Fachtagungen präsentiert und in wissenschaftlichen Publikationen veröffentlicht. Die dazugehörige Weiterentwicklung der Theorie sowie die normativen Implikationen (u.a. mögliche Interventionen) werden in Kapitel 5 diskutiert.

2 Stand der Forschung¹

2.1 Zur Relevanz des Themas

Gesellschaftliche Gruppen unterscheiden sich in Bezug auf den Zugang und die Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologien (ICT) wie dem Internet oder der Mobilkommunikation. Diese Unterschiede werden in der Forschung unter dem Stichwort des „Digitalen Grabens“ (engl. „digital divide“, „digital gap“) diskutiert, wobei je nach der betroffenen Gruppe von Nicht-Nutzern der digitale Graben auch mit einer spezifischen Bezeichnung versehen wird. Solche digitalen Gräben existieren unter anderem zwischen den Geschlechtern („gender gap“), verschiedenen Bildungs- und damit auch Einkommens- („education gap“) sowie Altersgruppen („gray gap“). Anhand dieser Merkmale lassen sich die von digitalen Gräben negativ Betroffenen (unterdurchschnittliche Nutzung von ICT) als eine Gruppe beschreiben, in der Frauen, tief Gebildete und Ältere häufiger vertreten sind als Männer, höher Gebildete und Jüngere. Die Existenz solcher digitaler Gräben wird aus einer normativen Perspektive als problematisch betrachtet: Falls der Zugang und die Nutzung von ICT mit einer Reihe von sozialen, kulturellen und wirtschaftlichen Vorteilen verbunden ist, so führen solche digitalen Gräben zum Ausschluss von wertvollen Gütern oder Dienstleistungen. Dieser Umstand widerspricht damit dem normativen Konzept der sozialen Chancengleichheit.

Unterschiedliche Studien haben digitale Gräben vor allem im Zusammenhang mit der Nutzung des Internets untersucht. Aktuellstes Beispiel ist die 2010 veröffentlichte Studie des Zentrums für Gerontologie der Universität Zürich im Auftrag von Pro Senectute Schweiz, welche die Gründe der (Nicht-) Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologien durch Menschen ab 65 in der Schweiz untersuchte (Schelling, Seifert 2010). Der Fokus der Studie bezog sich auf die Internetnutzung älterer Menschen, welche sich mit einer Vielzahl an Barrieren und unterschiedlichen Hemmnissen (technischer Natur, nicht abschätzbare Sicherheitsrisiken, zu wenig altersgerecht) konfrontiert sehen. Dadurch wird älteren Menschen der Zugang zu wertvollen Informationen und Dienstleistungen, die das Internet bereitstellt, erschwert (Schelling, Seifert 2010). Jedoch existieren im Vergleich dazu kaum Studien, die sich mit der spezifischen Problematik im Zusammenhang mit Mobilkommunikation, Nutzung und Alter auseinandersetzen. Dieses Defizit ist insofern kritisch zu beurteilen, da die Mobilkommunikation spezifische Vorteile für ältere Menschen aufweist, welche mit einem hohen Alltagsnutzen verbunden sind: Erstens unterstützt die Mobilkommunikation die Mobilität und befriedigt durch die damit verbundene konstante

¹ Dieses Kapitel basiert auf einer gekürzten und überarbeiteten Version von Abschnitt 1 und 2 in (Bauer, Dahinden und Aschwanden 2011).

Erreichbarkeit auch in Notsituationen ein Sicherheitsbedürfnis, welches bei älteren Menschen stärker ausgeprägt ist. Zweitens kann in Bezug auf die Kosten festgehalten werden, dass der Einstieg und der Unterhalt von mobiler Kommunikation im Vergleich zur Internetnutzung günstiger ausfällt. Drittens sind auch die notwendigen technischen Kompetenzen zur Nutzung der Mobilkommunikation wesentlich tiefer als bei der Internetnutzung, da für die Basisfunktion des (Mobil-)Telefonierens ältere Menschen bereits durch die Festnetztelefonie über ausreichende Grundkenntnisse verfügen. Schliesslich kann viertens vermutet werden, dass ältere Menschen durch die verschiedenen Möglichkeiten der Mobilkommunikation gar ein niederschwelligerer Einstieg in die Internetnutzung mit mobilen Endgeräten ermöglicht werden könnte, sofern die Geräte den altersspezifischen Bedürfnissen von Senioren entsprechen. Hinsichtlich absehbarer technologischer Entwicklungen in der Zukunft ist als fünfter Punkt auch eine intelligente Verknüpfung zwischen Möglichkeiten der Mobilkommunikation und intelligentem Wohnen vorstellbar. Aktuelle Forschung in diesem Bereich läuft unter den Stichworten „Ubiquitous Computing“ oder auch „Internet of Things“, in welcher Alltagsgegenstände, ausgestattet mit einer eigenen Intelligenz und durch vernetzte Kommunikation, dem Menschen immer mehr Erleichterung ermöglichen sollen. Speziell die Gerontotechnologie will für ältere Menschen geeignete Geräte zur eigenständigen Lebensbewältigung entwickeln, in welcher altersbedingte kognitive oder physische Einschränkungen so weit wie möglich eliminiert werden sollen (Gassmann, Reepmeyer 2006, S. 72-73). Als Vorstufe kann heute schon die Mobilkommunikation einen ersten Mehrwert bereitstellen, in dem Funktionalitäten der entsprechenden Endgeräte als intelligente Alltagshelfer (beispielsweise zur Ortung im Notfall, zur zeitgerechten Einnahme der Medikamente oder als Erinnerung für Termine) herangezogen werden könnten.

Die möglichen Gefahren einer digitalen Kluft im Bereich der Mobilkommunikation sind vermutlich ähnlich wie bei der Onlinekommunikation gelagert. Vor allem in Bezug auf ältere Menschen ist die Möglichkeit gegeben, dass diese durch generationsbedingte digitale Ungleichheit den gesellschaftlichen Anschluss verlieren, an der gesellschaftlichen Teilhabe ausgeschlossen werden und in ihren alltäglichen Gewohnheiten nur noch beschränkt agieren können. Die Gefahren der gesellschaftlichen Ausgrenzung steigen dadurch, obwohl gerade die Mobilkommunikation Charakteristika aufweist, die dieser Tendenz entgegenwirken könnte. Der Akzent im vorliegenden Beitrag liegt demnach hauptsächlich auf altersbedingten Unterschieden und den möglichen Auswirkungen einer (Nicht-) Nutzung der Mobilkommunikation. Die Gründe für die Existenz dieses Grabens sowie die konkreten Risiken, die sich aus diesem ergeben könnten, sollen sichtbar gemacht sowie präventiv Lösungsansätze und Chancen erarbeitet werden, um auch älteren Menschen die

unterschiedlichen Formen und Vorteile der Mobilkommunikation gemäss ihren Fähigkeiten und Interessen zugänglicher zu machen.

2.2 Theoretische Ansätze und empirische Resultate

Im weiteren Verlauf werden unterschiedliche theoretische Ansätze diskutiert, welche die Grundlagen für den Theoriebildungsprozess in der vorgestellten Studie liefern. Die verschiedenen Konzepte definieren den Rahmen der Untersuchung und stellen die Basis zur Beantwortung der Frage, ob es altersspezifische Ungleichheiten bei der Nutzung von Mobilkommunikation gibt.

2.3 Von ungleichen Zugangschancen zur digitalen Ungleichheit

Die Ursprünge des Konzepts des „digitalen Grabens“, alternativ auch als „digitale Spaltung“ oder „digitale Kluft“ bezeichnet (Krings, Riehm 2006, S. 3054), entstanden zeitgleich mit dem Siegeszug der ICT Anfang der 1990er Jahre. Ausschlaggebend dabei ist im Besonderen der weltweite Anstieg der privaten Massennutzung des Internets (Zillien 2006, S. 82 ff.) von rund 3 Millionen Nutzern im Jahre 1994 und 400 Millionen im Jahre 2000 (Norris 2003) bis zum heutigen Stand von 1,97 Milliarden weltweiten Internetnutzern im Juni 2010 (InternetWorldStats 2010). Jegliche technologische Neuerung wurde sowohl von Befürwortern wie auch scharfen Kritikern analysiert, welche im Zusammenhang mit der raschen Ausbreitung des Internets als Cyberoptimisten bzw. -pessimisten bezeichnet wurden (Norris 2003, S. i).

Eine Vielzahl an kritischen Stimmen und Publikationen (Norris 2003, Warschauer 2004, Marr 2005, van Dijk 2005, Stevenson 2009) diskutieren und beleuchten die Risiken der massenhaften Ausbreitung von ICT und belegen die Existenz einer globalen, facettenreichen digitalen Kluft. Grundlegende Erklärungsansätze für eine digitale Spaltung liefern zum einen Erkenntnisse aus Studien zur allgemeinen Wirkung von Medien, welche belegen, dass Massenmedien Wissensklüfte in der Bevölkerung mehr verstärken, als diese zu schliessen (vgl. Hargittai 2003, S. 9). Auf einer abstrakteren Ebene formuliert der „Matthew Effect“ (Merton 1968) den Umstand, dass Ungleichheiten vor allem dadurch entstehen, dass spezifische Gruppen (besser Gebildete, Wohlhabendere, usw.) durch ihre relationalen Vorteile und privilegierteren Positionen vermehrt weiterhin vom technischen Fortschritt profitieren werden („unto every one who hath shall be given“) und Benachteiligten somit den Zugang verwehren (vgl. Hargittai 2003, S. 9).

Verfolgt man die technischen Entwicklungen seit Beginn der 1970er Jahre im zeitlichen Verlauf genauer, besteht zudem die Notwendigkeit, den Begriff des „digitalen Grabens“ nochmals genauer zu differenzieren. Zu Beginn wurde die Idee des „digitalen Grabens“ hauptsächlich aus einem technik-deterministischen Verständnis heraus untersucht, welches

die digitale Spaltung mit dem Nachweis fehlender technischer Zugänge zum Internet belegen sollte. Vor allem Fakten wie der technische Entwicklungsstand eines Landes (ökonomische Ressourcen, Vorhandensein technischer Infrastruktur wie Abdeckung durch Kabelnetze, Funkabdeckung, usw.) und die technische Ausstattung der Nutzer spielten eine Rolle und sollten Hinweise auf eine „digitale Spaltung“ geben (Rogers 2003, S. 468). Der Umstand, die „digitale Spaltung“ vor allem als Zugangsproblematik zu beschreiben, wird auch als „first-level digital divide“ bezeichnet. Der entstandene Graben aufgrund nicht vorhandener technischer Zugangsmöglichkeiten liess sich vielfach zumeist auf ökonomische Ursachen zurückverfolgen. Das Verständnis für die Problematik veränderte sich jedoch rasch als klar wurde, dass selbst in technisch gut entwickelten Ländern Zugänge allein keine Gleichverteilung der neuen immateriellen Güter garantieren konnten. Die globale Sichtweise (auch als „access divide“ oder „poverty divide“ bezeichnet (Seibold 2009, S. 255) wandelte sich zu einer nun differenzierteren, innergesellschaftlichen Betrachtungsweise, mit der Erkenntnis, dass die Technik alleine kein Heilsbringer sein kann. Die Vorstellung des „access divide“ wandelte sich in einen „learning divide“ wie auch einen „content divide“, in welchem die Fähigkeiten, ICT erfolgreich zur Informationssuche nutzen zu können, ins Zentrum rückten. Weniger gut ausgebildete Personen erlangen im Vergleich zu besser gebildeten eine Benachteiligung im erfolgreichen Gebrauch von ICT (Rogers 2003, S. 46). DiMaggio et al (2004) wie auch Zillien (2006) betonen in diesem Zusammenhang die konsequente Verwendung eines neuen Begriffs: dem der „digitalen Ungleichheit“ („digital inequalities“), welcher den „second-level digital divide“, eine digitale Spaltung zweiter Ordnung, beschreibt (Hargittai 2003, S. 9). Die Spannweite der Diskussion erstreckt sich demnach von einer Sicht des „unequal access to (a) differentiated use“ (DiMaggio et al. 2004). Van Dijk (2005) spricht in diesem Zusammenhang auch von einem „deepening divide“, einen sich vertiefenden Graben, der kein rein technisches Problem mehr darstellt. Vielmehr handelt es sich um eine gesamtgesellschaftliche Herausforderung, mit welcher sich alle künftigen Formen der Informations- und Netzwerkgesellschaft konfrontiert sehen: digitale Gräben werden sich an der Stelle vertiefen, wo sie aufgehört haben, sich zu verbreitern (van Dijk 2005, S. 2).

Derzeitig lässt sich festhalten, dass sich gemäss aktuellen Erkenntnissen die digitale Spaltung mittlerweile anhand von drei Dimensionen darstellen lässt: (technischer) Zugang, Nutzung und Kompetenz (Münchener Kreis e.V. 2009, S. 28).

Übergreifend herrscht in der Fachliteratur eine inkonsistente Verwendung der Begrifflichkeiten im Zusammenhang mit der Beschreibung der verschiedenen Stufen der digitalen Spaltung. In vorliegender Arbeit wurde deshalb auf Basis der Dimensionen der Studie des Münchener Kreises versucht der begrifflichen Unschärfe zu begegnen, indem folgendes Schema vorgeschlagen wird:

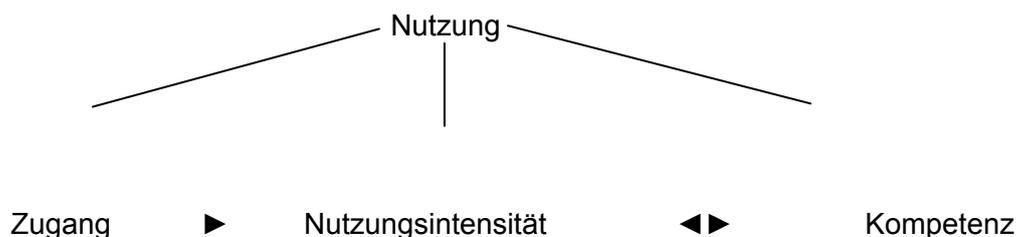


Abbildung 1: Dimensionen der Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologien (eigene Darstellung)

Der Begriff Nutzung umfasst somit alle drei Dimensionen Zugang, Nutzungsintensität und Kompetenz, wobei festzuhalten ist, dass diese sukzessive aufeinander aufbauen. Zugang misst dabei auf einer quantitativen Ebene, ob Personen die technischen Voraussetzungen besitzen, sich mobil oder stationär zu vernetzen, was voraussetzt, dass ein Zugang zum Internet und entsprechende Geräte zur Herstellung der Verbindung vorhanden sind. Die Nutzungsintensität ermittelt ebenfalls quantitativ, wie oft und welche Arten der Vernetzung und Kommunikation (Beispiele wären: Art und Häufigkeit der Anwendungen von Mobilkommunikation: Kurznachrichten senden, telefonieren, im Internet Informationen abrufen, usw.) aufgebaut werden. Die Dimension Kompetenz umfasst schlussendlich die Qualität der Kommunikationsvorgänge und das Ausmass und Hintergrund der persönlichen Voraussetzungen zum erfolgreichen Einsatz neuer Informations- und Kommunikationstechnologien. Um wirksame Interventionen konzipieren zu können sind unter anderem Untersuchungen von Nöten, die die Auswirkungen digitaler Ungleichheiten und das Ausmass der digitalen Spaltung auf unterschiedliche Bevölkerungsgruppen sowie differenziertere, empirische, nutzerzentrierte Fragestellungen hin untersuchen. Deshalb und um die digitale Spaltung vollumfänglich zu verstehen, ist eine detailliertere Forschung von Nöten, die weitergehende, vertieftere qualitative Aussagen treffen kann (vgl. Bonfadelli 2002, S. 81).

Grundsätzlich ist jedoch davon auszugehen, dass die digitale Spaltung nie wirklich in vollem Umfang aufgehoben werden kann, wie in der unlängst durchgeführten „Delphi Studie 2030“ mit knapp 550 befragten Experten aus Wirtschaft, Wissenschaft und Politik nachzulesen ist. 44% der Befragten sind überzeugt, dass die digitale Spaltung der Gesellschaft niemals ganz überwunden wird (Münchner Kreis e.V. 2009, S. 28). Insofern wird es umso mehr zu einer wichtigen Herausforderung, die existierenden Gräben so klein wie möglich zu halten.

Die obig geführte Diskussion bezieht sich in erster Linie auf die Nutzung des Internets, jedoch ist wenig über mögliche Ungleichheiten im Zusammenhang mit Mobilkommunikation und noch weniger aufgrund von Generationsunterschieden bekannt. Somit stellt sich die Frage, ob sich die Befunde in Bezug auf das Internet auch auf die Mobilkommunikation übertragen lassen.

Um den eigentlichen Zusammenhang zwischen Mobilkommunikation und der Akzeptanz einer Medieninnovation bei bestimmten Bevölkerungsgruppen genauer analysieren zu können, kann auf die Innovations-, Diffusions- und Aneignungsforschung zurückgegriffen werden. Für die vorliegende Studie ist in diesem Zusammenhang die Diffusionstheorie nach Rogers (2003) von Bedeutung, welche in nachfolgendem Abschnitt erläutert wird.

2.4 Diffusionsprozesse und Etablierung von Innovationen

Die Diffusionstheorie dient als theoretische Grundlage für die Entwicklung der altersbezogenen Forschungsfragen und wird in diesem Kapitel in aller Kürze vorgestellt, um dann in Kapitel 2.6 auf die Variable Alter übertragen werden zu können.

Die Diffusionstheorie nach Rogers (2003) wurde zur Analyse des Diffusionsprozesses von Innovationen entwickelt, wobei der Innovationsbegriff bewusst sehr weit definiert ist und sich nicht nur auf (technologische) Produkte und Dienstleistungen beschränkt, sondern auch bestimmte Verhaltensweisen (Bsp. Nichtrauchen) oder immaterielle Innovationen (Moden, Ideen) einschliesst.

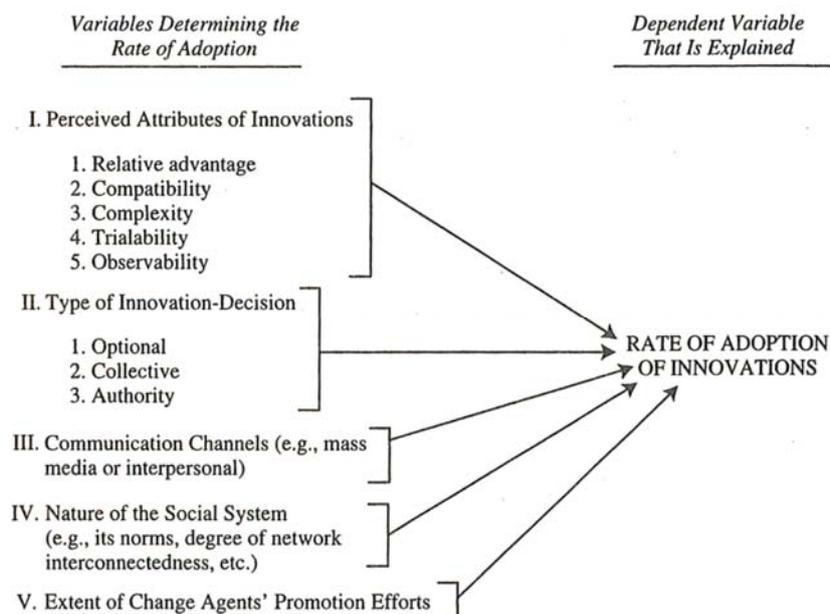


Abbildung 2: Determinanten der Innovations-Adoption (Rogers 2003, S. 222)

Die Adoptionsrate einer Innovation wird von verschiedenen Faktoren beeinflusst (siehe Abbildung 2), zu denen erstens Attribute der Innovation selber gehören (relativer Vorteil, Kompatibilität mit vorhandener Infrastruktur, tiefe Komplexität, Testbarkeit, Beobachtbarkeit), zweitens aber auch die Art der Innovationsentscheidung (individuell-freiwillig, kollektiv, autoritativ), drittens der Kommunikationskanal (Massenmedium vs. interpersonale Kommunikation), über den die Innovation bekannt gemacht wird, viertens die Art des sozialen Systems und fünftens das Ausmass der Promotionsbemühungen (u.a. Werbung,

sozialer Druck) für die Innovation. Individuen unterscheiden sich zudem systematisch in Bezug auf den Zeitpunkt, zu dem sie eine Innovation adoptieren. Idealtypisch wird dabei zwischen den folgenden fünf Kategorien von Innovationsverhalten unterschieden: Innovatoren (2,5%), frühe Adoptoren (13.5%), frühe Mehrheit (34%), späte Mehrheit (34%) und die Nachzügler (16%) (Rogers 2003, S. 281).

Die Innovationstheorie und die empirischen Studien, welche vor dem Hintergrund dieser Perspektive durchgeführt wurden, formulieren spezifische Aussagen zur Bedeutung verschiedener soziodemographischer Merkmale (u.a. dem Alter) im Innovationsprozess. Vereinfachend gesagt, sind Individuen mit einem frühen Adoptionszeitpunkt einer Innovation jünger, besser gebildet, wohlhabender, risikofreudiger und verfügen über mehr soziale Kontakte als Individuen mit einem späten Adoptionszeitpunkt. Verallgemeinerungen über den Zusammenhang von Alter und Innovationsorientierung sind gemäss Rogers nicht möglich: Es existieren zu dieser Frage unterschiedliche Studien, welche sowohl positive als auch negative als auch gar keine Zusammenhänge feststellen konnten (Rogers 2003, S. 288).

Die in dieser Studie im Zentrum stehende Innovation und zentraler Untersuchungsgegenstand Mobilkommunikation wird in folgendem Kapitel Erkenntnissen aus der Onlinekommunikation gegenübergestellt und genauer definiert.

2.5 Mobilkommunikation versus Onlinekommunikation: Begriffe und Forschungsbefunde

Neben der Nutzung des Internets gewinnt im Zuge aktueller technologischer Weiterentwicklungen vor allem die Mobilkommunikation an Bedeutung. Mobilkommunikation weist unterschiedlichste, zum Teil auch konvergente Formen auf, wobei die Mobiltelefonie die populärste, aber nicht einzige Variante der Mobilkommunikation darstellt. Zur übergreifenden Begriffsbestimmung von Mobilkommunikation werden in der geplanten Untersuchung in Anlehnung an Döring (2008, S. 220) und Schiller (2003) folgende Charakteristika festgehalten:

- kann als digitale Kommunikation mittels portabler, drahtlos vernetzter Informations- und Kommunikationsgeräte bezeichnet werden
- dabei sind verschiedene Formen der Kommunikation und der Mobilität zu differenzieren

Aus medientechnischer Sicht gehören zur Mobilkommunikation nach Döring (2008, S. 220-220) die drei Komponenten „portable Endgeräte, drahtlose Netzwerke sowie mobile Dienste und Anwendungen“. Als portable Endgeräte gelten Mobiltelefone, Handhelds und Notebooks, zu den drahtlosen Netzwerken zählen W-WAN, WLAN und WPAN. Die Dienste und Anwendungen umfassen das ganze Spektrum der Nutzungsmöglichkeiten, welches ein

portables Endgerät bietet. Mobile Anwendungen funktionieren dabei offline (unabhängig von einem Netzwerk), mobile Dienste hingegen online (Zugang zu einem Netzwerk). Darüber hinaus existieren noch Spielkonsolen, Bordcomputer in Fahrzeugen und mobile Roboter (Döring 2008, S. 220-221), welche jedoch in der vorliegenden Studie keine Betrachtung finden.

Grundsätzlich existieren Zahlen hinsichtlich der Abdeckung der Schweizer Bevölkerung mit mobilen Kommunikationsgeräten aus der Mobilkommunikation. Zudem ist bekannt, dass vor allem junge Menschen die Mobilkommunikation in sehr hohem Masse und auf vielfältige Weise nutzen (Bieri et al. 2008). Was diese Zahlen nicht preisgeben sind weiterführende Erkenntnisse über ältere Nutzergruppen und deren spezielles Nutzerverhalten sowie die vorhandenen oder auch nicht vorhandenen Kompetenzen. Auch mögliche digitale Ungleichheiten oder verpasste Chancen durch eine Nicht-Nutzung oder fehlende Kompetenzen zur Nutzung von Mobilkommunikation wurden bisher noch nicht auf qualitativer Ebene untersucht.

Aus der aktuellsten Schweizerischen Internetstudie (Schelling, Seifert 2010) des Zentrums für Gerontologie der Universität Zürich ist jedoch zu entnehmen, dass hinsichtlich Technikaffinität, einer hohen Nutzung des Internets und eines vermehrten Mobiltelefongebrauchs ein Zusammenhang bestehen kann. Die Studie konnte zwei Gruppen in der Schweizerischen Bevölkerung im Alter zwischen 65 und 85+ Jahren identifizieren: Onliner und Offliner. Onliner sind diejenigen Personen, welche das Internet in den letzten sechs Monaten mindestens einmal selbst genutzt haben. Offliner sind hingegen jene, die das Internet in dieser Zeitspanne nie selbst genutzt haben (Schelling, Seifert 2010). Neben der Internetnutzung wurden die Teilnehmer auch zu anderen Medien und deren Nutzung befragt und 59% der Onliner gaben an, mindestens einmal die Woche das Mobiltelefon für Kontakte zu Freunden oder Familienangehörigen zu nutzen, im Gegensatz zu 30% der Offliner. Interessant erscheint in diesem Zusammenhang, dass die meisten Onliner auch selbst einen stationären PC oder portablen Computer besitzen (73%, 50%), von den Offlinern jedoch nur 17% bzw. 8%. Das Mobiltelefon ist jedoch fast in allen Altersgruppen mehrheitlich vorhanden (Schelling, Seifert 2010, S. 18). Indirekt kann vermutet werden, dass wie auch in der Diffusionstheorie (Rogers 2003) festgehalten, ein plausibler Zusammenhang zwischen Technikinteresse/-affinität und Nutzung besteht. Jedoch stellt der Zusammenhang sicherlich nicht den einzigen Grund für eine hohe Nutzungsintensität dar, wie auch die Zahlen zum Besitz eines Mobiltelefons belegen.

Zwei weitere deutsche Studien (Doh 2006; Hagenah, Meulemann 2007), deren Befunde sich in Grundzügen auch auf die Schweiz übertragen lassen, untersuchten die Internetdiffusion im Zusammenhang mit der Diffusionstheorie (siehe Kapitel 2.2). Die Studie von Doh (2006, S. 61), mit Schwerpunkt der Beschreibung von relevanten Prädiktoren der Internetnutzung

von älteren Menschen, stellt fest, dass weiterhin deutliche Diffusionsunterschiede existieren, welche mit den bekannten sozialstrukturellen Merkmalen (hohes Alter, weiblich, niedrigeres Bildungsniveau, geringeres Einkommen und nicht (mehr) berufstätig) beschrieben werden können (Doh 2006, S. 11). Hinsichtlich des Prädiktors Berufstätigkeit kann festgehalten werden, dass neben dem Alter zudem Kohorteneffekte für die Unterrepräsentanz der Internetdiffusion älterer Menschen verantwortlich gemacht werden können, da diese in der nachberuflichen Phase nicht mehr wie jüngere Menschen durch Beruf und Ausbildung mit neuen Medien und Techniken konfrontiert werden und der Einsatz dieser sich bei älteren Menschen dann nur noch auf den Privat-, Freizeit- und Bildungsbereich beschränken (Doh 2006, S. 10). Zudem stellt die Studie fest, dass grosse regionale Unterschiede in der gesamtgesellschaftlichen Diffusionsrate bestehen: in Regionen mit einem allgemein niedrigeren Nutzungsniveau bestehen grössere Ungleichheiten in der technischen Inklusion von internetfernen Gruppen, welches wiederum Befunde von Hüsing (2003) bestätigt, welcher derartige Unterschiede auch auf europäischer Ebene bestätigen konnte. Auch Hagenah, Meulemann (2007) vermuten, dass ältere Menschen aufgrund von Kohorteneffekten das Internet weniger verstärkt nutzen, da die Generation 60+ ohne technische Haushaltsgeräte aufgewachsen ist, sowie Technikwissen und -interesse relativ wenig weit verbreitet sind. Dies stellt neben dem niedrigen Bildungsniveau der älteren Generation laut Hagenah, Meulemann (2007, S. 16) die grösste Zugriffshürde dar. Für einen hinreichenden Beleg dieser Vermutungen müsste jedoch noch eine genauere Kohortenanalyse vorgenommen werden (Hagenah, Meulemann 2007, S. 42-43). In einer aktuelleren, deutschen Studie aus dem Jahr 2008, welche die Verwendung von Mobiltelefonen bei älteren Menschen mittels einer Befragung genauer untersuchte, konnte festgestellt werden, dass vor allem das soziale, familiäre Umfeld und deren Einflüsse als „Change Agent“ wirken und die Mobiltelefonnutzung positiv beeinflussen können (Karnowski et al. 2008).

Grundsätzlich kann festgehalten werden, dass die Mobilkommunikation unter älteren Menschen in der Schweiz stärker verbreitet ist als die Internetnutzung. In der Schweiz nutzten im Jahr 2009 54% der 65-74 Jährigen das Internet (in den vergangenen 6 Monaten), und immerhin noch 20% der 75 Jährigen und Älteren (Schelling, Seifert 2010, S. 5). Im europäischen Vergleich nutzen die älteren Menschen in der Schweiz das Internet überdurchschnittlich oft, denn der EU-Durchschnittswert für die Internetnutzung bei den 65-74 Jährigen liegt bei nur gerade 23% (Schelling, Seifert 2010, S. 5). Allerdings ist in der Schweiz die Nutzung der Mobilkommunikation noch wesentlich höher als die Internetnutzung (siehe Kapitel 4.2, Tabelle 2, eigene Analysen der KommTech-Studie 2010 und Publica Data AG 2010): Gemäss dieser Untersuchung waren im Jahr 2010 insgesamt 72,5% der über 65-

Jährigen Nutzer der Mobilkommunikation (Zusammenfassung der Nutzungsintensitätsstufen täglich, wöchentlich und seltener).²

Um die theoretischen Grundlagen zum Verständnis von Diffusionsprozessen der Mobilkommunikation im Alter auszuweiten und mögliche digitale Ungleichheiten in diesem Zusammenhang messbar zu machen, wird in folgendem Abschnitt auf die Komplexität der Definition des Konstrukts „Alter“ eingegangen.

2.6 Generationslagerung und Kohorteneffekte - Alter als multidimensionaler Zustand

Demografische Veränderungen prognostizieren eine alternde schweizerische Gesellschaft. Vor allem die Gruppe der 65+ Jährigen wird künftig die bevölkerungsstärkste Gruppe darstellen sowie die Lebenserwartungen bei Männern (Ø 79,7 Jahre) wie bei Frauen (Ø 84,4 Jahren) weiterhin zunehmen (Sektion Demografie und Migration 2009, S. 7ff.). Vergreisungsszenarien sind eng an die Erwerbsbiografien der Industriegesellschaft gekoppelt und waren überwiegend mit der Ausübung schwerer körperlicher Arbeiten verbunden. Aufgrund veränderter Arbeitsbedingungen und verschiedenen Faktoren wie bessere medizinische Versorgung, der dadurch ausgelöste Rückgang der Fertilität, sowie Fortschritten in der Medizin ist die deutliche Mehrzahl der heutigen (jungen) Alten gesundheitlich nicht nur weniger eingeschränkt sondern auch sehr aktiv (Münchner Kreis e.V. 2009, S. 37). Diese wachsende und oft auch wohlhabende Altersgruppe stösst auf zunehmendes Interesse als Zielgruppe für das Marketing, welche wegen ihrer grauen Haare auch als „Silber-Markt“ bezeichnet wird (Kohlbacher, Herstatt 2008). Zudem ist zu erwarten, dass die Herausforderungen und Arbeitsbedingungen für Erwerbstätige in der Informations- und Wissensgesellschaft auch künftig weit weniger an deren Gesundheit zehren wird (Händler, Rauch 2008). Somit muss angesichts dieser Veränderungen aufgrund verbesserter Lebensbedingungen und erhöhter Lebenserwartung des Menschen mit einer grundlegenden Veränderung der Sichtweise auf den Lebensabschnitt Alter Rechnung getragen werden, als dies in den vergangenen Dekaden der Fall gewesen ist. Die Ausdifferenzierung der letzten Lebensphase der Menschen in unserer Gesellschaft bedarf einer umfassenden Betrachtung aus zwei unterschiedlichen, zeitlichen Perspektiven.

Generationslagerung und Kohorteneffekte

Ein wichtiger Aspekt im Zusammenhang mit Technikdiffusionsprozessen ist dabei retrospektiv vorzunehmen und klärt die Frage, welche Erfahrungen und Voraussetzungen Menschen im Verlauf ihres Lebens sammeln konnten, vor allem in Bezug auf die

² Dieses Resultat ist als robust zu bezeichnen, weil es trotz der unterschiedlichen Alterskategorien in den zwei Studien und des daraus resultierenden höheren Durchschnittsalter in der zweiten Studie zur Mobilkommunikation Bestand hat.

Technologisierung im Alltag und Beruf. Relevant in diesem Zusammenhang ist der von Sackmann und Weymann (1994, S. 41) erläuterte Begriff der Technikgeneration, welcher besagt, dass durch das Geburtsjahr jedem Menschen ein besonderer Abschnitt der Technikentwicklung vorgeben ist, die dieser in seinem Leben miterleben kann. Allgemein wurde dieses Phänomen von Mannheim (1964, S. 528-543) als Generationslagerung und Generationszusammenhang beschrieben. Die Generationslagerung umschreibt die Zugehörigkeit zueinander verwandter Geburtenjahrgänge, welche auch als Kohorten bezeichnet werden können. Mitglieder einer Kohorte teilen sich die „Lagerung“ in der Zeitgeschichte (Meulemann 2006, S. 359). Erleben Kohorten in ihrer Lebensbiographie einschneidende gesellschaftliche oder wirtschaftliche Ereignisse mit, resultiert daraus ein gemeinsames Bewusstsein, der als Generationszusammenhang umschrieben werden kann. Sackmann und Weymann (1994, S. 41-42) führen im Zusammenhang mit der Technikgeneration aus, dass vor 1939 geborene sich mehrheitlich der „vortechnischen Generation“ zuordnen, jene zwischen 1939-1948 der „Generation der Haushaltsrevolution“. Zwischen 1949-1963 Geborene fühlen sich der „Generation der zunehmenden Haushaltstechnisierung“ zugehörig und schlussendlich die Generation, die zwischen 1964-1978 geboren ist, der „Computergeneration“. Je nachdem, welcher Generation man angehört, hat dies entsprechend Einfluss, wie mit Veränderungen des Alltages in Bezug auf neue technologische Innovationen umgegangen wird. Schäffer (2005, S. 200) führt in seinem Konzept der generationsspezifischen Medienpraxiskulturen aus, dass sich auf Grundlage der Medienerfahrungen und -praxen zu einer gegebenen Zeit für die jeweiligen Kohorten in ihrer Jugendzeit eigenständige Formen und Stile des Handelns mit den zur Verfügung stehenden Medien ausgebildet haben. Des Weiteren verdichten sich diese Handlungsstile zu Medienpraxiskulturen und haben die Tendenz die Jahre zu überdauern. Dies bedeutet, dass man den Umgang mit den zur Jugendzeit aktuellen Medien oder Technik als etwas Natürliches betrachtet und den gelernten Umgang mit diesen auch in späteren Jahren auf die neue Technologie zu übertragen versucht. So formuliert Schäffer (2005, S. 200), dass ein 1950 Geborener, der seine Jugendzeit Mitte der 60er Jahre mit den analogen Medien Plattenspieler, Fernseher und Tonband verbrachte, sich einem Computer oder dem Internet mit einer impliziten Handlungslogik nähert, die sich an Erfahrungen mit analogen Medien orientiert. Diese jeder Kohorte eigene, implizite Handlungslogik findet auch im Zusammenhang mit der Nutzung von Mobilkommunikation im Alter Anwendung und bewirkt unterschiedliche Handlungsspektren und -möglichkeiten, welche in vorliegender Studie genauere Betrachtung finden soll.

Alter als multidimensionaler Zustand

Neben der retrospektiven Betrachtungsweise hinsichtlich in der Vergangenheit gemachter Techniksozialisierungserfahrungen muss zum aktuellen Untersuchungszeitpunkt der Begriff

des Alters ausdifferenziert werden. Um ihm aus wissenschaftlicher Perspektive gerecht zu werden, ist es demnach nicht ausreichend, Alter nur anhand eines eindimensionalen Wertes festzumachen, da wie in vielen anderen gesellschaftlichen Bereichen zu beobachten, Individualisierungsprozesse vermehrt zunehmen, Lebensbiografien durch die Vielfalt möglicher Erfahrungsspektren vielfältiger werden. Alter ist vielmehr ein heterogener Zustand, beeinflusst durch unterschiedliche Lebensweisen, Sozialisationsprozesse und der Summe der gemachten Erfahrungen in Privat- und Berufsleben.

In der Gerontologie, als der relevanten wissenschaftlichen Disziplin für Altersfragen, herrscht Einigkeit, dass ein multidimensionaler Ansatz zur adäquaten Erfassung von Alter notwendig ist (Hesse-Gottschalk 2003). Differenzen in unterschiedlichen Ansätzen sind allerdings festzustellen, wenn es um die Identifikation und Definition der verschiedenen Altersdimensionen und entsprechender Messgrößen (Variablen) geht. Im Folgenden werden vier relevante Ansätze zur Annäherung an den Altersbegriff kurz vorgestellt.

Im Modell nach Hesse-Gottschalk beispielsweise (Hesse-Gottschalk 2003, S. 9) wird zwischen vier Ebenen unterschieden:

- *Kalendarisches Alter*: Differenz zwischen Geburtsdatum und Beobachtungsdatum.
- *Biologisch-physiologisches Alter*: Diese Kategorie erfasst den körperlichen Alterungsprozess. Für die Mediennutzung sind dabei die Beeinträchtigungen der Wahrnehmungsfähigkeit (Sehen, Hören) sowie bestimmter Hirnfunktionen (Gedächtnis, Verständnis, Lernen) relevant, welche in hohem Alter auftreten.
- *Psychologisches Alter*: Darunter wird die Effektivität verstanden, mit den Herausforderungen der Umwelt wie beispielsweise dem Tod einer nahe stehenden Person umgehen zu können.
- *Soziales Alter*: Der Lebensstil betreffend Familie, Arbeit und Ruhestand.

Ein anderer Ansatz, welcher das Alter anhand der Lebensjahre festzuhalten versucht beschreibt folgenden Umstand: „Die Fachwissenschaftler verstehen unter alten Menschen (=Alte) jene, die das 60ste, häufiger das 65ste Lebensjahr, vollendet haben. Gelegentlich werden bereits die ab 55 jährigen, seltener die ab 50 jährigen dazu gezählt.“ (Thieme 2008, S. 36) In Anbetracht der Ausgangslage, dass sich die durchschnittliche Lebenserwartung erhöht, kann die Lebensphase Alter deutlich mehr als ein Drittel eines Menschenlebens umfassen. Daher erscheint es sinnvoll von mehr als einer Altersgruppe innerhalb der Lebensphase Alter zu sprechen. Thieme (2008, S. 37) unterscheidet zwischen:

- Jungen Alten (ab 60 oder 65 bis 75)
- Alten (70 bis 80 oder 85)

- Hochbetagten (ab 80 oder 85)

Ein dritter Ansatz unterteilt die Lebensphase Alter in vier vom kalendarischen Alter relativ unabhängige Phasen: Beginnend mit der *letzten Berufsphase und der nahenden Pensionierung* mit dem nachfolgenden *gesunden Rentenalter* und anschliessenden *fragilen Rentenalter* bis hin zur *umfassenden Pflegebedürftigkeit* wird versucht dem Altersbegriff näher zu kommen (Rüegger 2009, S. 23).

Wahl und Heyl (2004, S. 53-54) formulieren nach Laslett (1995, S. 35) zur Unterscheidung des Alters vier unterschiedliche Phasen (Erstes, Zweites, Drittes und Viertes Alter). Im Kontext der Lebensphase Alter und in der vorliegenden Studie ist das Dritte und Vierte Alter von Bedeutung. Das Dritte Alter wird als Zeit der persönlichen Erfüllung und als höchsten Punkt in der Bahn des individuellen Lebens beschrieben, das Vierte Alter im Anschluss als Zeit der unabänderlichen Abhängigkeit, der Altersschwäche und des Todes.

In der Sekundäranalyse selbst kann nur das kalendarische Alter Berücksichtigung finden, da in der KommTech-Studie 2010 keine anderen Altersdimensionen erhoben wurden (Publica Data AG 2010). In den weiteren geplanten Untersuchungsschritten dieser Studie (Experteninterviews, Fokusgruppen) soll jedoch der Forderung nach einer multidimensionalen Ausdifferenzierung des Altersbegriffs auf Grundlage der obig benannten Theorien Rechnung getragen werden. Es ist dabei zu vermuten, dass die erwähnten Kohorten- bzw. Generationseffekte, sowie alternative Altersdimensionen und die entsprechenden Messgrössen (u.a. das psychologische Alter) von höherer Erklärungskraft für das Nutzungsverhalten von neuen Technologien sind als das vermutlich weniger aussagekräftige kalendarische Alter. Auf Grund des geplanten qualitativen Zugangs soll eine facettenreichere Erfassung von altersspezifischen Chancen und Risiken der Mobilkommunikationsnutzung ermöglicht werden.

2.7 Gründe für die (Nicht-) Nutzung von Mobilkommunikation im Alter

Bei der genauen Betrachtung der (Nicht-) Nutzung der Mobilkommunikation kann man feststellen, dass die grundsätzliche Akzeptanz von älteren Menschen gegenüber dem Telefon in seiner Hauptfunktion des Telefonierens als Kommunikationskanal sehr hoch ist. Grösste Bedeutung hat das Telefon, um im Notfall Hilfe anzufordern sowie zur Kontaktpflege (Karnowski et al. 2008, S. 196). Die damit verbundene wichtigste Eigenschaft ist das vermittelte Sicherheitsgefühl. Zudem ermöglicht das Telefon im Falle von Krankheit oder Schwäche eine Aufrechterhaltung der Kommunikation und erleichtert die Organisation des Alltags. Hinzu kommt, dass ältere Menschen das Telefon häufig gegen Einsamkeitsgefühle einsetzen, um sich in einem Gespräch auszutauschen, Anregungen zu erhalten und den Kontakt mit der Aussenwelt aufrecht erhalten zu können (Hesse-Gottschalk 2003, S. 56-57).

In der aktuellen Internetnutzungsstudie von Schelling und Seifert (Schelling, Seifert 2010, S. 58) wurde zudem erfasst, dass das Festnetz-Telefon bei rund 95% der älteren Menschen ab 65 Jahren (sowohl Offliner wie Onliner) im Haushalt vorhanden ist. Die Verbreitung von Geräten zur Mobilkommunikation ist zwar nicht ganz so hoch, jedoch besitzt die Mehrheit ein Mobiltelefon (Offliner 68%, Onliner 95%). Aus diesem Grund ist es naheliegend, dass durch die Verbreitung des Festnetztelefons die Hemmschwelle bezüglich der Nutzung von Mobilkommunikation geringer ist. Grund dürfte sein, dass die Funktionen und das Handling der Endgeräte der Mobilkommunikation ähnlich dem der Festnetztelefonie und deshalb einfach erlernbar sind. Obwohl im Verlauf der letzten Jahre die Anwendungsmöglichkeiten der Geräte der Mobilkommunikation immer umfassender wurden (Internetzugang, MMS, Agenda, etc.) sind die Grundfunktionen Telefonieren und Nachrichten schreiben (SMS) noch immer die wichtigsten genutzten Funktionalitäten älterer Nutzer (Bieri et al. 2008, S. 22).

Trotz der umfassenden Abdeckung mit mobilen Endgeräten lassen sich fünf Problemzonen (Kirchmair 2006, S. 35-36) ausmachen, die Einstiegsbarrieren hinsichtlich der tatsächlichen Nutzung von Mobilkommunikation durch ältere Nutzergruppen darstellen können: *Adäquanz*, *Wahrnehmung*, *Handling*, *Verständnis* und *Technik*. *Adäquanzprobleme* treten dann auf, wenn ältere Menschen das Gefühl haben, dass Geräte nicht für sie gemacht sind, sondern beispielsweise nur für jüngere Zielgruppen. *Wahrnehmungsprobleme* treten vor allem im visuellen Bereich auf, wenn eine Beschriftung zu klein ist oder das Display einen zu geringen Kontrast zum Hintergrund aufweist. Am meisten treten aber Schwierigkeiten beim *Handling* auf, wenn Bedienungsknöpfe zu klein und ungünstig platziert sind oder zu eng beieinander liegen. *Verständnisprobleme* kommen dann zum Tragen, wenn z.B. Bedienungsanleitungen kompliziert geschrieben sind oder viele unverständliche Fachtermini verwenden. *Technikprobleme* ergeben sich dadurch, dass heutige Geräte bei ihrer Bedienung und Handhabung häufig ein technisches Grundwissen voraussetzen, wenn der Einsatz der Geräte komplizierte Handlungsabläufe oder eine Programmierung vor der Benutzung voraussetzt. Technisch unversierte Nutzer können an dieser Herausforderung scheitern (Kirchmair 2006, S. 35-36).

Wie stark nun diese Problembereiche zum Tragen kommen hängt von verschiedenen Faktoren ab, welche entweder zur Förderung oder zur Reduktion der Mobilkommunikationsnutzung im höheren Alter beitragen. Neben den sozialen und materiellen Umständen (Backes et al. 2001, S. 229), die sowohl förderliche, wie auch reduzierende Faktoren darstellen können, spielt auch wie schon erwähnt die Technikvorerfahrung und -affinität (vgl. Kapitel 2.6 - Generationslagerung und Kohorteneffekte) älterer Menschen eine begünstigende Rolle (Backes et al. 2004, S. 196). Relevant in dem Zusammenhang ist, dass je früher und spielerischer dieses Erlernen einer neuen Technologie erfolgt, desto leichter und selbstverständlicher wird die entsprechende

Technik genutzt. Nichtsdestotrotz ist es sehr wohl möglich, den Umgang mit einer neuen Technik auch im höheren Alter noch zu erlernen. (Backes et al. 2001, S. 226-227)

Als reduzierender Faktor kann die Abnahme von direkten sozialen Kontakten (u.a. auf Grund des Rückzugs aus dem Berufsleben) und damit eine reduzierte Wahrscheinlichkeit, dass über diese sozialen Netzwerke Information und Persuasion zu Innovationen (u.a. neuen Optionen der Mobilkommunikationsnutzung) bei den Betroffenen eintrifft, genannt werden. Die Studie von Karnowski et al. (2008) belegt zudem eindeutig, dass vor allem, neben der Generationenlagerung, die eigenen Nutzungshistorie und das nähere soziale Umfeld einen grossen Einfluss auf den Einsatz und den Gebrauch von Mobilkommunikation sowie das Erlernen neuer Funktionalitäten hat. Bietet sich älteren Menschen die Möglichkeit in einem positivem Umfeld wie der Familie einen an ihre Fähigkeiten und Bedürfnisse angepassten Tempo und geschütztem Rahmen Erfahrungen mit der Mobilkommunikation zu sammeln und sich in einer Metakommunikation über die gemachten Erfahrungen ohne Hemmungen austauschen zu können, erleichtert dies auch den späteren Gebrauch von Mobilkommunikation über diesen geschützten Rahmen hinaus (beispielsweise in der Öffentlichkeit oder durch die mobile Kontaktaufnahme mit Nicht-Familienmitgliedern). Trotzdem besitzen ältere Menschen ein anderes Kommunikationsverhalten als jüngere Generationen und bevorzugen es deshalb bewusst, die Mobilkommunikation in öffentlichen Räumen dezent oder nur in Ausnahmefällen einzusetzen. (Karnowski et al. 2008, S. 198) Das Fehlen eines begleitenden Umfeldes durch Kinder und Enkelkinder verhindert demnach auch eine niederschwellige und angstfreie Annäherung an die mobilen Kommunikationsmöglichkeiten.

Als Fazit zum Forschungsstand soll hier festgehalten werden, dass keine umfassenden Studien vorliegen, welche Chancen und Risiken der Mobilkommunikation im Zusammenhang mit biografischen Alterungsprozessen untersuchen. Auf Grund der Sichtung der vorhandenen empirischen Studien kann dabei von der Existenz einer digitalen Spaltung zwischen den Altersgruppen in Bezug auf den Zugang zur Mobilkommunikation ausgegangen werden. Weniger klar ist dagegen, ob die digitale Kluft beim Zugang zusätzlich durch Unterschiede zwischen den Altersgruppen in den zwei weiteren Dimensionen (Nutzungsformen und -kompetenz) noch verstärkt wird.

3 Experteninterviews: Vorgehen und Ergebnisse

3.1 Methodisches Vorgehen

Im Zentrum der Experteninterviews stand die Klärung von Fragen zur Altersdefinition sowie zur Nutzung und Nicht-Nutzung der Mobilkommunikation von älteren Menschen. Es wurde angestrebt, 6 bis 8 Experten aus den Bereichen Wissenschaft, Praxis und Politik zu rekrutieren. Durch die Interviews sollten allgemein definitorische Fragen geklärt werden sowie aus den Erfahrungen und Fachkenntnissen der Experten und Expertinnen breiter abgestützte Erkenntnisse herauskristallisiert werden.

Für die Durchführung der Experteninterviews (Bogner et al. 2005; Gläser und Laudel 2010) wurde nach Mayring (2002, S. 67) ein problemorientiertes Vorgehen mit offenen Fragen gewählt. Den Experten sollte damit ermöglicht werden, anhand dieser Offenheit in ein Gespräch mit dem Befragten einzutreten und dabei spontan und offen ins Thema einzugehen.

3.1.1 Auswahl und Zusammensetzung der Expertinnen und Experten

Die Auswahl der zu befragenden Personen für die vorliegende Studie erfolgte anhand einer Recherche, welche öffentlichen Einrichtungen oder bekannte Persönlichkeiten vorsah, die sich in Ihrer beruflichen Tätigkeit mit Fragestellungen zur Thematik „Technik/Mobilkommunikation“ und „Alter“ auseinandersetzen. Dabei wurde darauf geachtet, das Thema sowohl aus wissenschaftlich-theoretischer Sicht, wie auch aus der Praxis genauer beleuchten zu können. Leider konnten keine Experten von der politischen Ebene gewonnen werden.

3.1.2 Angaben zu den befragten Expertinnen und Experten

Nachfolgend sind im Überblick die beruflichen Hintergründe der Experten und Expertinnen aufgelistet und ob sie eine wissenschaftliche-theoretische oder eher praxisbezogene Sichtweise zum Thema haben.

Wissenschaftliche-theoretische Sichtweise

- Experte A: Forschungstätigkeit an einer universitären Einrichtung zu Alters- und Generationenfragen (Ausbildung und Werdegang: Studium Soziologie mit Schwerpunkt Unternehmen/Gewerkschaften, später Familienforschung, Leitung des Forschungsprogramms „Alter“)
- Experte B: Leitung einer universitären Einrichtung zu Gerontologie (Ausbildung und Werdegang: Studium Sozialpsychologie, Lehraufträge und Durchführung von Studien u.a. zu gerontologischen Themen)

- Experte C: Projektmitarbeiter an einer universitären Einrichtung zu Gerontologie (Ausbildung und Werdegang: Studium Sozialarbeit, -pädagogik und -wissenschaften)

Praxisbezogene Sichtweise

- Experte D: Manager Kundensegment 55+ in einem Telekommunikationsunternehmen, welches auch Kurse im Bereich Mobilkommunikation anbietet (Ausbildung und Werdegang: Master Entrepreneurship mit Schwerpunkt Marketing)
- Experte E: Geschäftsführer einer nicht gewinnorientierten Organisation für die Bereiche Alter, Altern und Generationenbeziehungen, welche auch Kurse im Bereich Mobilkommunikation anbietet (Ausbildung und Werdegang: Forstingenieur ETH, Zweitstudium Recht)
- Experte F: Erwachsenenbildung in einer nicht gewinnorientierten Organisation, welche auch Kurse im Bereich Mobilkommunikation anbietet (Ausbildung und Werdegang: Kaufmännischer Ausbildung, Studium Jugendarbeit)
- Experte G: Schulleiterin, Gründerin eines Vereins im Bereich intergenerationelles Lernen (Ausbildung und Werdegang: Ausbildung Heilpädagogin, Lehrerweiterbildung im Bereich Medien an der PH)

3.1.3 Interviewleitfaden

Die Experteninterviews wurden mit Hilfe eines Leitfadens strukturiert (siehe Anhang). Dieser war in thematische Blöcke unterteilt, in denen neben den Fragen zum Begriff des Alters auch mögliche Determinanten von Nutzungsunterschieden bei Informations- und Kommunikationstechnologien (ICT) systematisch erhoben wurden. Erkenntnisleitend war dabei die Erwartung, dass eine Vielzahl von Faktoren zur Nutzung oder Nichtnutzung von ICT führen können. Deshalb wurden im Interviewleitfaden nicht nur sehr spezifische Fragen zur ICT-Nutzung selber, sondern auch Fragen zu anderen, vermutlich relevanten Lebensbereichen wie dem Technikinteresse oder den Kommunikations-gewohnheiten (ohne ICT-Unterstützung) gestellt.

Die folgenden Themenbereiche wurden im Interviewleitfaden angesprochen (siehe für eine vollständige Darstellung im Anhang):

1. Altersdefinition und Gesellschaft
2. Technologie im Alter
3. Kommunikationsgewohnheiten älterer Menschen
4. Mobilkommunikation
 - a. Zugang und Nutzung

- b. Technikaneignung
- c. Chancen, Risiken, Handlungsbedarf

5. Mobilkommunikation und Internet

3.1.4 Durchführung und Dokumentation

Die Interviews wurden an den jeweiligen Arbeitsstellen der Experten und Expertinnen in einer ruhigen Umgebung durchgeführt und mit einem mobilen Tonaufnahmegerät festgehalten. Den Experten und Expertinnen wurde dies mitgeteilt und eine anonyme Auswertung zugesichert. Bis auf ein Interview wurden alle in einer 1 zu 1 Situation durch eine Person der Projektgruppe befragt.

Die Interviews wurden meist auf Schweizerdeutsch durchgeführt. Anhand der Tonaufnahme wurden sie im Nachhinein nach Mayring (2002, S. 91) in normales Schriftdeutsch transkribiert, um so auch Satzbaufehler zu beheben. Durch das Hinzufügen von Zeitstempeln wurde die spätere Auswertung erleichtert.

3.1.5 Auswertung und Diskussion

Die im Folgenden präsentierte Auswertung der Interviews ist abgeleitet vom Interviewleitfaden wie folgt dargestellt:

1. Definition des Alters
2. Technik im Alter
3. Kommunikationsgewohnheiten älterer Menschen
4. Nutzung bzw. Nicht-Nutzung der Mobilkommunikation

Die Auswertung der Experteninterviews erfolgte nach den Prinzipien der qualitativen Inhaltsanalyse (nach Mayring 2002). Durch den vergleichbaren Ablauf der Interviews und der anschliessenden Transkription war es möglich, einheitliche sowie abweichende Meinungen zu den verschiedenen Themenbereichen heraus zu kristallisieren und zu gruppieren.

3.2 Definition des Alters

Wie schon in den Vorüberlegungen ersichtlich, bestätigen die Experten vor allem aus dem Bereich der Altersforschung die Schwierigkeit der Definition des Begriffs „Alter“. Alter ist kein eindimensionaler Zustand, sondern in seinen unterschiedlichen Erscheinungsformen stark von biografischen Daten und Ereignissen geprägt, in diesem Zusammenhang spricht man auch vom Life-Span-Development. In dieser Betrachtungsweise muss der Bezug zu Ereignissen in jüngeren Jahren analysiert werden, um den tatsächlichen „Alterszustand“ einer Person beschreiben zu können und vor allem herauszufinden, welche einschneidenden

Erlebnisse in einer Biografie entscheidend zu einer Entwicklung beigetragen haben. Auch die Experten betonen abermals die Unterscheidung des Alters vor allem in den Phasen 3 (aktives Rentenalter, „junge Alte“) und Phase 4 (Fragilität bis hin zur Pflegebedürftigkeit, „alte Alte“, Hochaltrigkeit). Für die Experten aus der Praxis ist die Altersfrage weniger komplex, da Angebote für ältere Menschen entweder anhand des Pensionseintritts festgemacht werden oder anhand einer Bedürfnissegmentierung erfolgen, welche keine strikte Trennung nach Alter vorsieht. Dabei stehen für die Telekommunikationsbranche Kundenprofile und Nutzungsinteressen im Vordergrund, da Kundenerlebnisse gestaltet werden sollen. Für Non-Profitorganisationen, die sich für das Anliegen von älteren Menschen einsetzen, steht im Vordergrund, dass ihre Angebote hauptsächlich von einer homogenen Gruppe mit ähnlichen Voraussetzungen und Bedürfnissen genutzt werden können.

3.3 Technik im Alter

Eine wichtige Fragestellung, die mit Hilfe der Einschätzungen und Fachkenntnissen der Experten geklärt werden sollte, war, welches wichtige Haupteinflussfaktoren für die Ausbildung einer Affinität zur Technik sind, bzw. welche Determinanten Unterschiede in der Nutzung von Technik bei älteren Menschen verantworten.

3.3.1 Technik im Beruf - Techniksozialisation

Einigkeit herrscht bei den Experten aus der Altersforschung, dass vor allem der Kohorteneffekt, der Umstand der Unterschiedlichkeit verschiedener Lebenshintergründe, einen massgeblichen Einfluss zur Techniksozialisation ausüben. Vor allem die Frage nach der Intensität und Häufigkeit, in welcher Menschen in ihrer Life-Span-Development mit Technik in Berührung kamen, und wie ihre Erfahrungen hinsichtlich ihres Umgangs mit der Technik waren, sind massgeblich dafür verantwortlich, welchen Stellenwert technische Fragestellungen in ihrem Leben einnehmen. Wer in seinem Beruf schon mit Technik in Kontakt war, wird dies wohl im Alltag sicherlich auch vermehrt sein.

Auf einer allgemeinen Ebene können zwei Gruppen ausgemacht werden: Für die Gruppe der „Aufgeschlossenen“ war die Technik immer eine Bereicherung und hat dazu beigetragen, ihr Leben zu erleichtern. Für die andere Gruppe, die der „Skeptiker“, war der Umgang mit Technik stets mit Unsicherheit, Angst, Kompliziertheit, hohen Investitionen und Sicherheitsbedenken verbunden. Einschränkend muss jedoch hinzugefügt werden, dass der Kontakt mit der Technik im Berufsleben verschiedene unterschiedliche Komplexitäts- und Intensitätsstufen besitzt. Jemand, der im Arbeitsleben mit dem PC in Kontakt kam, musste unter Umständen nur Daten in Formulare eintragen, aber kaum etwas Eigenständiges erstellen oder strukturieren. Dieser Gebrauch führte somit in keiner Weise zu einem versierten und umfassenden Technikverständnis.

3.3.2 Haltung zu Technik und Innovationen

Ein ausschlaggebender Faktor für die Einstellung gegenüber Technik ist die Haltung gegenüber Innovationen. Besitzt ein Mensch eine generelle Offenheit und ein Interesse an neueren Entwicklungen und kann er oder sie Neuerungen mit genügendem Selbstvertrauen begegnen? Oder wird eher eine ablehnende oder skeptische Haltung eingenommen? Betrachtet man diesen Punkt genauer, so verlieren soziodemografische Unterschiede bedingt durch Geschlecht, Bildung und Einkommen an Bedeutung. Jedoch wurde von einem Experten angemerkt, dass eine gewisse Technikfeindlichkeit nicht unbedingt eine konservative Einstellung widerspiegeln muss, sondern es sich dabei auch um eine bewusste selektive oder rational-ökonomische Strategie handeln kann. Aus Sicht der Kursanbieter existiert kein Unterschied hinsichtlich des Interesses an neuer Technik zwischen Männern und Frauen, dies vor allem bei den iPhone-Kursen.

3.3.3 Technik in Partnerschaften

Bei der Diskussion von Geschlechtsunterschieden ist die Rolle von Partnerschaften als wichtiger Aspekt einzubeziehen. Wer kümmert sich in einer Paarbeziehung um die Technik im Alltag und Haushalt? Technische Berufe waren für Frauen früherer Generationen eher die Ausnahme, was dazu führte, dass sie eher selten mit technischen Fragestellungen in Kontakt kamen. In Partnerschaften könnte dies dazu geführt haben, dass technische Fragestellungen eher den Männern überlassen waren und die Frauen auch im Alltag keine tiefgehenden technischen Kenntnisse benötigten. Zudem kann vermutet werden, dass Frauen aufgrund von geschlechtsspezifischen Vorurteilen nicht das notwendige Selbstvertrauen besaßen, sich die Kenntnisse aus eigenem Interesse anzueignen.

Aus Sicht der Altersexperten aus der Praxis zeichnet sich deutlich ab, dass aufgrund der Anmeldezahlen für Kursangebote sichtbar wird, dass das Thema „Technik und Alter“ einen sehr grossen Stellenwert besitzt. Zudem lässt sich feststellen, dass ein massgeblicher Grund, warum ältere Menschen sich neue technische Kenntnisse aneignen wollen, einerseits der soziale Druck von aussen, der vor allem bei Männern verstärkt zum Vorschein kommt, sowie andererseits der Einfluss der Medien ist.

3.4 Kommunikationsgewohnheiten älterer Menschen

Ein weiterer wichtiger Aspekt hinsichtlich der Nutzung von Mobilkommunikationsgewohnheiten von älteren Menschen ist die Frage, wie diese im Gegensatz zu anderen Altersgruppen kommunizieren. Wichtige Fragestellungen dabei sind, ob das Kommunikationsverhalten von älteren Menschen sich massgeblich von dem jüngerer Menschen unterscheidet und durch was die entsprechenden Kommunikationsbedürfnisse beeinflusst werden.

3.4.1 Kommunikative Berufe

Ein entscheidender Faktor neben dem Technikkontakt im Beruf ist der Einfluss der beruflichen Tätigkeiten auf das eigene Kommunikationsverhalten. Hat man einen Beruf ausgeübt, in dem viel kommuniziert werden musste? War man in diesem Umfeld zudem noch aufgefordert, mobil zu sein oder viel zu reisen? Erforderte der Beruf ein gewisses Mass an Schnelligkeit und Geschwindigkeit, in dem rasch auf Situationen reagiert werden musste? Vor allem Arbeitsplätze in der modernen Dienstleistungsgesellschaft oder in sozialen Dienstleistungsbereichen haben vermehrt einen höheren kommunikativen Anteil, wohin gegen in andere Berufsgruppen andere Arbeitsabläufe, z.B. etwas mit den Händen produzieren, im Vordergrund stehen. Ein weiterer Faktor aus beruflicher Sicht, der ebenfalls für das eigene Verhalten hinsichtlich Änderungen und Innovationen einen massgeblichen Einfluss liefern könnte, ist die Frage, ob das berufliche Umfeld einen dazu aufforderte, sich immer wieder neues Wissen oder neue Fähigkeiten anzueignen. Dieser Umstand könnte möglicherweise Einfluss darauf haben, wie Innovationen und Veränderungen auf einer ganz persönlichen Ebene wahrgenommen werden und welche Einstellung man dazu entwickelte.

3.4.2 Bildungsniveau

Das Interesse für Innovationen verläuft parallel zu den allgemeinen Bildungsinteressen im privaten Bereich. Uninteressierte, bildungsfernere Menschen sind schwerer zu erreichen. Die Experten für Kursangebote für ältere Menschen stellten in ihrer Praxisarbeit fest, dass weibliche Kursteilnehmer grundsätzlich stärker motiviert sind, Neues dazuzulernen, da sie in aller Regel kommunikativer und offener sind als Männer. Was aus Seiten der Kursanbieter nicht bestätigt wurde ist die Annahme, dass Menschen in eher urbanen Regionen andere Mobilkommunikationsgewohnheiten besitzen als Menschen, die auf dem Land wohnen.

3.4.3 Unterschiedliche Kommunikationsgewohnheiten – alt versus jung

Die Mobilkommunikation wie auch die Festnetztelefonie bieten die Möglichkeit, der nicht-visuellen und damit „körperlosen“ Kommunikation. Diese „Körperlosigkeit“ hilft älteren Menschen vor allem dabei, eventuelle Gebrechen oder körperliche Schwächen nicht zeigen zu müssen. Die Definitionsmacht, wie man beim Gegenüber wahrgenommen wird, wird nicht vom optischen Eindruck bestimmt, sondern kann vom älteren Menschen beispielsweise am Telefon selbstbestimmt werden.

Ferner kann auch noch zwischen themenzentrierter und personenzentrierter Kommunikation unterschieden werden. Für ältere Menschen, die sich im Vergleich zu jüngeren Menschen in ihren Kommunikationsgewohnheiten massgeblich unterscheiden, ist vor allem die themenzentrierte Kommunikation ein wichtiger Faktor. Für Jugendliche dient die Kommunikation vor allem zur Erschaffung und Aufrechterhaltung ihrer Peer-Group

Beziehungen und weniger der Vermittlung und dem Austausch über Themen. Zudem ist die Kommunikation unter Jugendlichen mehr von Intensität und Multitasking geprägt. Zu unterscheiden wäre an dieser Stelle zwischen unspezifischer, polyvalenter Nutzung und spezifischer, univalenter Nutzung, so wie möglichen Mischformen.

Aus der Praxis (von Seiten der Technik- und Kursanbieter) lassen sich hinsichtlich der Kommunikationsgewohnheiten von älteren Menschen folgende Erkenntnisse zusammenfassen:

Ältere Kunden bevorzugen eher die Festnetztelefonie, jüngere Kunden dagegen fast ausschliesslich die Mobilkommunikation. Gemäss einer eigenen Studie des Experten der Telekommunikationsbranche hat sich ergeben, dass ältere Menschen das Telefonieren in der Öffentlichkeit eher als unanständig und indiskret wahrnehmen. Zudem sind unter älteren Menschen noch handgeschriebene Briefe als Kommunikationsmittel sehr verbreitet.

3.4.4 Generationenkontakte, deren regionale Streuung und ihr Einfluss auf Kommunikationsgewohnheiten

Die regionale Streuung der Familienmitglieder (Kinder, Enkel) und Freunden ist ein weiterer Umstand, der Einfluss auf das Kommunikationsverhalten von älteren Menschen haben kann. Leben diese im nächsten Umfeld oder sind wichtige Bezugspersonen weit verstreut, vielleicht sogar im Ausland wohnhaft? Ist dies der Fall, existiert bei diesen älteren Menschen ein erhöhter Bedarf an Kommunikation mit technologischer Unterstützung.

Die geografische Mobilität älterer Menschen ist ein weiterer Einflussfaktor, der in diesem Zusammenhang zu berücksichtigen ist. Ähnlich wie im Bereich der Internetnutzung (Onliner und Offliner, Studie Schelling/Seifert 2010) kann bei der Mobilkommunikation zwischen zwei Gruppen differenziert werden: *mobil* versus *nicht-mobil*. An dieser Stelle sind die Bedingungen, welche sich durch das soziale Umfeld ergeben, ein wesentlicher Treiber für die Auseinandersetzung mit modernen Kommunikationsmitteln. Persönliche Kontakte, die per se schon gut ausgeprägt sind, werden durch elektronische Kontakte noch ergänzt und intensiviert. Die elektronischen Kontakte sind keine Alternative zu persönlichen Kontakten, sondern untermauern diese vielmehr. Im Vordergrund dieser Kontakte steht dabei aber immer das Aufrechterhalten der Kommunikation und nicht die verwendete Technik. Jedoch kann der unterschiedliche Technikstand möglicherweise ein Hinderungsgrund sein, dass Alt und Jung nicht mit einander kommunizieren, da das „alte System“ nicht mehr mit dem „neuen System“ anschlussfähig ist. Daraus kann ein weiterer Treiber für die Auseinandersetzung mit moderner Technik entstehen, da ältere Menschen zur Aufrechterhaltung der Kommunikation gezwungen sind, sich stetig mit den modernsten Kommunikationstechnologien auseinanderzusetzen.

3.5 Nutzung bzw. Nicht-Nutzung der Mobilkommunikation

Betrachtet man nun im Zusammenhang mit der Mobilkommunikation Bildungshintergründe kann im Bereich der Mobilkommunikation festgehalten werden, dass Bildung eine weniger grosse Rolle spielt als bei der Internetnutzung. Der „Digitale Graben“ ist beim Mobiltelefon weniger ausgeprägt, weil auch ein Analphabet telefonieren kann. Für die Internetnutzung spielt jedoch das Schreiben und das Lesen eine grosse Rolle. Abstrahiert muss jedoch gesagt werden, dass diese Unterscheidung zwischen Mobilkommunikation und Internetnutzung keine Anhaltspunkte liefert, sondern die richtigen Bezugsgrössen eher die mündlichen Kommunikationsformen versus schriftliche Kommunikation wären. Diesbezüglich ist die Mobilkommunikation beides, sie kann mündlich sowie schriftlich stattfinden. Jedoch existiert kein Unterschied zwischen sozialen Bildungsklassen und dem Vorhandensein von Mobiltelefonen, der Gebrauch ist höchstens milieuspezifisch.

3.5.1 Mobilkommunikation soll die persönlichen Kommunikationsbedürfnisse unterstützen

Hinsichtlich des Einsatzes von Mobilkommunikation steht wie bereits erwähnt, der persönliche Nutzen (Pull Faktor) im Vordergrund. Wenn es einen Nutzen für die Mobilkommunikation gibt (bspw. mit den Enkeln im Ausland per SMS Kontakt halten zu können), dann ist das Interesse an der Nutzung sehr hoch. Dagegen reicht die alleinige Tatsache, dass die Enkel Nutzer der Mobilkommunikation sind als Motivationsfaktor noch nicht aus, wenn andere Kommunikationskanäle (z.B. direkte Kontakte wegen Nachbarschaft) zur Verfügung stehen. Der Anreiz ist mit anderen Worten nicht die Technik, sondern die Aufrechterhaltung der Kommunikation. Aus der Untersuchung der Internetnutzung des Statistischen Bundesamtes (Statistik Schweiz 2012) wird ersichtlich, dass es bei der Internetnutzung ab 65 Jahren einen deutlichen Bruch, einen digitalen Graben, gibt. Die Studie zur Internetnutzung im Alter zeigte deutlich auf, dass viele Befragte, die das Internet nicht nutzen, dennoch ein Mobiltelefon besitzen (Schelling, Seifert 2010). Allerdings wurde die Korrelation nicht näher untersucht und ebenso wenig genauer auf das Mobilkommunikationsnutzungsverhalten eingegangen. Die Vermutung liegt allerdings nahe, dass es einen Zusammenhang zwischen der intensiven Nutzung des Internets und der Mobilkommunikation gibt. Ein Experte aus der Praxis berichtet in diesem Zusammenhang von sogenannten „Sleepers“, also älteren Menschen, die zwar ein Mobiltelefon besitzen, dieses jedoch nie benutzen. Somit lassen sich aus den Zahlen zum Mobiltelefonbesitz (Abdeckung mit Mobiltelefonen in der Schweiz liegt gemäss der Aussage eines Experten bei ca. 79%) kein direkten Rückschlüsse auf die wirkliche Nutzung herauslesen.

3.5.2 Eher spezifische univalente Nutzung

Die Experten sind sich einig, dass Themen wie Unterhaltung, Spiele und Spass bei den Nutzungsformen älterer Menschen nicht im Vordergrund stehen, sondern mehr Basisfunktionalitäten wie das Telefonieren oder SMS, um den Kommunikations- und Kontaktzweck zu erfüllen. MMS versenden wird von älteren Menschen aus Kostengründen eher vermieden. Wie bereits diskutiert, ist eine typische Nutzungsform für ältere Menschen die spezifische univalente Ausprägung. Ältere Menschen kommunizieren bezüglich spezifischer Themen mit meist wenigen zielgerichteten Kanälen. Die Mobilkommunikationsnutzung älterer Menschen ist diesbezüglich eher selektiv. Dabei spielt der Sicherheitsaspekt, der von allen Experten genannt wurde, eine wesentliche Rolle: in der Lage zu sein, in Notfällen Hilfe holen zu können. Zudem gibt es auch für Angehörige älterer Menschen eine andere Ausprägung der Sicherheit, in dem durch die mögliche Erreichbarkeit auch in mobilen Situationen Hilfe im Notfall oder die Ortung des Verunglückten möglich ist. Ferner ist für jüngere Senioren das mobile Internet ein grosses Thema – mobile Informationen zu unterschiedlichen Themen (bspw. Fahrplan Informationen) zu erhalten.

Einschränkend wurde jedoch auch erwähnt, dass die Mobilkommunikation das eigene zwischenmenschliche Verhalten ändert, da beispielsweise die Verbindlichkeiten einer Abmachung abnehmen. Inwiefern dies in Übereinstimmung mit den Kommunikationsgewohnheiten älterer Menschen zu sehen ist, muss auf Grund der Aussagen der Experten noch offen gelassen werden.

3.5.3 Vorteile der Nutzung von Mobilkommunikation

Sicherheit wurde in allen Experteninterviews als ein zentraler Vorteil der Nutzung von Mobilkommunikation genannt. Sicherheit beinhaltet zum einen das persönliche Gefühl, dass man in Notfällen erreichbar sei sowie zum anderen, tatsächlich eine konkrete Notrufmöglichkeit zur Verfügung zu haben. Weiter waren sich die Experten einig, dass die Nutzung der Mobilkommunikation die Pflege und Aufrechterhaltung der sozialen Kontakte unterstützen würde. Bei den Experten der Altersforschung wurde noch speziell darauf hingewiesen, dass die Technologie der Mobilkommunikation eher als unterstützendes Mittel betrachtet werde, um die Selbstständigkeit älterer Menschen länger aufrechterhalten zu können (bspw. Ortung von älteren Menschen oder Überwachung von Körperfunktionen). Als Trend wurde darauf hingewiesen, dass in Form von mobilen Endgeräten auch immer mehr Technik im Wohnraum eingesetzt werden wird. Die Experten aus der Praxis gingen eher auf den Bereich des Komforts ein, dass nämlich ältere Leute die persönliche Erreichbarkeit und die Verfügbarkeit von Informationen sehr schätzen würden.

3.5.4 Risiken und Nachteile der Nutzung der Mobilkommunikation

Bei der Frage an die Experten, welche Nachteile oder Risiken durch die Nutzung der Mobilkommunikation bei älteren Menschen entstehen können, wurden vor allem die Themen *Strahlung, Entstehung von Abhängigkeiten* und *Hemmschwellen* sowie *Sicherheitsbedenken* genannt. Ob die Strahlung einen gesundheitlichen Einfluss hat, kann noch nicht hinreichend bewiesen werden, aber sie könnte eine Rolle spielen, ob gesundheitsunterstützende Geräte wie bspw. ein Herzschrittmacher unter dem Einfluss der Mobilkommunikationstechnologie einwandfrei funktionieren. Beim Entstehen von Abhängigkeiten wurde von den Experten der Einwand gebracht, dass einem die Unabhängigkeit zum Teil vorgegaukelt wird, da hinter der Mobilkommunikation ein ganzes System steht, die diesen Dienst aufrechterhalten. Der Eindruck, dass die Kommunikation nicht nur zwischen meinem Gesprächspartner, den Geräten und mir stattfindet, ist so nicht richtig. Ausserdem könnte die Mobilkommunikation dazu beitragen, Hemmschwellen aufzubauen. Vor allem bei körperlichen Gebrechen traut man sich mit Hilfe der körperlosen, nicht-visuellen Kommunikation immer weniger, in direkten persönlichen Kontakt zu treten und vereinsamt auf Dauer mit Hilfe der Mobilkommunikation noch verstärkt. Ein weiterer Punkt ist der individuelle Umgang mit der permanenten Erreichbarkeit. Viele ältere Menschen wollen kein „Knecht der Kommunikation“ werden, sondern selbst bestimmen, wann sie erreichbar sind. Für einen gesunden Umgang mit der Mobilkommunikation braucht es aber die Fähigkeit, sich auch abgrenzen zu können. Für jüngere Menschen ist dies subjektiv weniger problematisch, da sie daran gewöhnt sind und oft auch gleichzeitig über mehrere Kanäle kommunizieren. Die älteren Menschen jedoch werden diesbezüglich schneller unsicher und geraten in eine Stresssituation. Die Sicherheitsbedenken bei der Mobilkommunikation sind weniger dominant wie bei der Internetnutzung. Aus der Internetnutzungsstudie weiss man, dass es keinen Unterschied zwischen der Gruppe der Onliner und der Offliner hinsichtlich der Sicherheitsbedenken gibt (Schelling, Seifert 2010). Beide haben Bedenken, nur die eine Gruppe hat sich damit arrangiert, die andere Gruppe ist eher abgeneigt und lässt sich nicht auf das Risiko ein.

3.5.5 Gründe für Nicht-Nutzung und Hinderungsgründe

Einen massgeblichen Einfluss auf die Nutzung oder eben Nicht-Nutzung der Mobilkommunikation ist (wie bereits oben beschrieben), die grundsätzliche Haltung gegenüber Innovationen und technischen Neuerungen, welche wiederum mögliche Rückschlüsse auf die eigene Lebenshaltung zulässt. Ist die Lebenshaltung eher geprägt von einer depressiven Haltung und negativen Erfahrungen? Oder verfügt eine Person über genügend Selbstvertrauen und Offenheit, um sich mit neuen und unbekanntem Themen zu befassen? Ist das Gedächtnis noch gut genug, damit sich jemand die Auseinandersetzung mit diesen Herausforderungen zutraut?

In diesem Zusammenhang ist die Benutzerfreundlichkeit (engl. usability) als ausschlaggebender Faktor für eine erfolgreiche Nutzung der Mobilkommunikation zu nennen. Noch wichtiger als beim Computer ist die Ergonomie der Mobilkommunikation, z.B. in Bezug auf die Menüführung (bspw. mit Tasten oder nur mit Touchscreen), die Grösse des Displays, die Gestaltung der Oberflächen hinsichtlich Lesbarkeit und die Einfachheit der Bedienung des Geräts. Sind die Geräte so gestaltet, dass sie für ältere Menschen mit vielleicht schon beginnenden motorischen oder anderen sinnlichen Einschränkungen trotzdem noch einfach zu bedienen sind? Unterstützen sie den Nutzer bei der Bedienung oder werden zusätzliche Barrieren erschaffen? Bei alten Menschen spielen Veränderungen der Sinne eine Rolle. Sehen, hören und motorische Fähigkeiten nehmen im Alter ab bzw. verändern sich. In Bezug auf Touchscreens kann die Bedienung von Smartphones eine zusätzliche Hürde darstellen, wenn die Tasten nicht mehr erfühlbar sind. Stellt man sich dann vor, dass SMS schreiben für viele ältere Kunden generell schon zu mühsam und unpersönlich ist, erschwert eine solche Hürde die Nutzung der SMS Kommunikation und führt zwangsläufig zum Nicht-Gebrauch.

Als einziger Nachteil der Nicht-Nutzung der Mobilkommunikation durch alte Leuten wurde von einem Experten der Umstand benannt, dass ältere Menschen von neuen Lösungen zur Bewältigung von Alltagsproblemen ausgeschlossen werden. Es gibt immer mehr mobile Anwendungen, welche schon heute Einfluss auf bestimmte Abläufe nehmen und diese vereinfachen. Künftig könnten dann Zahlung per Mobiltelefon getätigt werden oder aktuell schon Informationen für Fahrpläne mobil abgerufen werden. Sofern sich die mobilen Techniken weiterhin durchsetzen, könnte es für ältere Menschen, die keine Erfahrungswerte mit der Mobilkommunikation besitzen, schwer werden, den Anschluss zu behalten. Wenn jedoch schon von Beginn weg eine grosse Skepsis gegenüber dem mobilen Telefonieren besteht, ist es schwerer, diesen Personen den wirklichen Nutzen näher zu bringen. Es wird zwar aktuell von Anbieterseite schon versucht, die Hürden zu minimieren. Schlussendlich liegt die persönliche Entscheidung und Einstellung aber immer noch bei jedem Einzelnen.

3.5.6 Verbesserungsmassnahmen zur Erleichterung der Mobilkommunikation

Von den Experten wurden unter anderem verschiedene Verbesserungsmassnahmen angesprochen, welche die Nutzung der Mobilkommunikation für technikferne, ältere Menschen erheblich erleichtern könnten. Grosses Potential besitzen vor allem all die Geräte, die einen einfachen Zugang ins Internet garantieren (bspw. mit Tablet-Computer, Smartphone) Diese Geräte können den Internetzugang für alle ermöglichen und bieten zudem eine einfachere Bedienung und höhere Benutzungsfreundlichkeit. Betont wurde dabei, dass die Alterseffekte nicht verschwinden, sondern dass auch zukünftige ältere Generationen trotz einer anderen Life-Span-Development in einer stärker technisierten

Umgebung möglicherweise aufgrund von altersbedingten Schwierigkeiten künftige Geräte nicht mehr so gut nutzen und bedienen können, wie das heute für sie noch möglich ist. Einzige Abhilfe kann an dieser Stelle nur die Usability schaffen, um Alterseffekte auszugleichen. Ein Vorschlag zur Verbesserung von Menüfunktionalitäten im Bereich Mobilkommunikation könnte ein schon vorhandener Ansatz sein, dass es unterschiedliche Menüoberflächen für unterschiedliche Zielgruppen gibt: beispielsweise mit einer Auswahlmöglichkeit für einen Basismodus mit limitiertem Funktionsangebot sowie einem Expertenmodus mit vollem Zugriff auf alle Funktionen.

Ein digitaler Graben in Sachen Bedienung der Technik wird auch in Zukunft bestehen: Ältere werden den Zugang zu Neuerungen immer als schwieriger empfinden als junge Menschen. Die Schwierigkeit mit Technik im Alter umzugehen wird immer vorhanden sein. Die heutige Technik wird vor allem für junge Menschen entwickelt, jedoch könnte es gut möglich sein, dass sich das aufgrund des demografischen Wandels deutlich ändern wird. Kohorteneffekte hingegen werden immer weiter existieren, aufgrund der Dynamik der Technikentwicklung. Es wird immer unterschiedliche Lebensbiografien geben und sich dadurch Unterschiede im Technikzugang und Interesse ergeben. Ein Teil der Experten ist sich zudem einig, dass es sehr wahrscheinlich ist, dass die Internetnutzung und die Nutzung der Mobilkommunikation miteinander korreliert. Ein ähnlicher Befund ist bereits bekannt als Korrelation zwischen der Nutzung von klassischen Medien und Internetnutzung, welche sich nicht konkurrieren, sondern gegenseitig ergänzen. Zudem korrelieren die Nutzung von Smartphones und des mobilen Internets sehr stark mit der stationären Internetnutzung. Durch kleine Geräte, die keine Computer sind, könnten unter Umständen neue Nutzergruppen erschlossen werden, welche keinen Computer zuhause haben möchten und sich dem Thema Internet und Mobilkommunikation bisher entzogen haben. Ein anderer Experte widersprach dieser Perspektive und betonte, dass das Internet und die Mobilkommunikation eher getrennte Bereiche sind und bleiben, da die beiden Formen der Kommunikation sehr unterschiedlich sind: Das Internet funktioniert eher asynchron, die Mobiltelefonie eher synchron. Trotzdem glaubt auch dieser Experte, dass kleine Geräte mit mobilem Internetzugang einen ersten Einstieg in diese Technologie fördern könnten.

3.5.7 Kursangebote

Die folgenden detaillierteren Aussagen zu aktuellen Kursangeboten und Erfahrungswerten daraus stammen hauptsächlich aus den Experteninterviews mit den Kursanbietern, welche am besten in der Lage waren, auf diese Fragen kompetente Antworten zu geben.

Klassische Kursangebote mit klassischen Vermittlungsformen

Die Experten beobachten auf einer allgemeinen Ebene, dass die Nachfrage nach allgemeinen Einführungskursen sinkt, der Bedarf für Spezialkurse (zu Themen wie Einkaufen im Internet, digitale Fotobearbeitung, Nutzung von Skype oder Biletkurs) jedoch zunimmt. Anfragen zu Spezialthemen bleiben sporadisch und nehmen erst dann zu, wenn sich eine gewisse Technologie vermehrt verbreitet hat. Insgesamt ist für einen Kursanbieter feststellbar, dass weniger Personen an Mobiltelefonkursen teilnehmen als an Computerkursen. Grund dafür könnte einerseits eine gewisse Sättigung sein, andererseits die Tatsache, dass der Computer im Gegensatz zum Mobiltelefon komplexer zu bedienen ist. Aufgrund dieser Beobachtungen braucht die Mobilkommunikation weniger Kursunterstützung. Dabei ist allerdings auch zu beachten, dass die Mobiltelefonbenutzung viel schwieriger zu schulen ist als die Computerbenutzung, weil man die Funktionen des Mobiltelefons nicht wie beim Computer über den Beamer demonstrieren kann. Hinzu kommt, dass im Bereich der Computer für den grössten Teil der Anwender ein Betriebssystem als Standard anerkannt ist, im Bereich der Mobiltelefonie aber nicht. Die Kursanbieter versuchen ihre Kursangebote so zu gestalten, dass die Kursgruppe in Bezug auf die Endgeräte homogener ist. So wird z.B. generell unterschieden zwischen den normalen Mobiltelefonen und den Smartphones. Bei den Mobiltelefonen werden vor allem Basiskurse angeboten, um den Leuten den Einstieg ins mobile Telefonieren zu ermöglichen. Die Themen bewegen sich daher eher auf einem niedrigeren Niveau in Bezug auf die geschulten Funktionen (bspw. Telefonieren, SMS/MMS verschicken, Nummern speichern). Bei den Kursen im Bereich der Smartphones werden die Homogenisierungsbemühungen schwieriger da bei diesen vor allem das verwendete Betriebssystem eine Rolle spielt. Wenn dieses auf Geräten von unterschiedlichen Herstellern kompatibel ist, hat dies für die Kursleitenden zur Folge, dass der Individualisierungsgrad und Betreuungsaufwand sich erhöht und dementsprechend die maximale Teilnehmerzahl sich senkt. Die thematische Ausrichtung bei den Smartphonekursen ist auch etwas weiter gefasst und umfasst neben den Einstiegselementen des Telefonierens, SMS/MMS versenden und Freunde erfassen dann Elemente wie Kalender, E-Mail, Synchronisation mit dem Computer, Umgang mit Apps. Bei der konkreten Ausgestaltung von Kursangeboten erläuterten die Experten die folgenden drei Kurskonzepte: Neben dem 1) stark aufbauenden Kursangebot steht entweder eine 2) sehr starke Individualisierung mit den zentralen Elementen von Fragen und Interaktion oder 3) eher eine themenzentrierte Vorgehensweise im Zentrum. Bei der verstärkten Individualisierung mit Frage und Interaktion steht im Vordergrund, dass nach Inputelementen der Kursleitung sehr stark auf die Fragen der Teilnehmenden eingegangen wird, um sie gerade beim aktuellen Problem abzuholen. Bei fortgeschrittenen Nutzern steht dann hingegen die angesprochene themenzentrierte Vorgehensweise im Mittelpunkt. Die

Kursstruktur ist relativ offen und es wird anhand der Interessen der Teilnehmenden ein Thema behandelt. Generell lässt sich auch festhalten, dass je höher das Level des Kurses und der verwendeten Geräte ist, desto höher ist auch der Anteil der spezifischen Übungen. Trotz der vielfältigen Kursangebote sind für ältere Menschen im Umgang mit der Mobilkommunikation nach wie vor das Telefonieren und das SMS schreiben die wichtigsten Grundelemente. Wenn dies beherrscht wird, können anschliessend weitere Funktionen häufig selbstständig dazugelernt werden.

Auf einer allgemeinen Ebene sollten Kursangebote inhaltlich und formal vielfältig sein, da auch die älteren Menschen keine homogene Gruppe darstellen, sondern sich durch Vielfalt und individuelle Unterschiede auszeichnen. Die Kursangebote sollten flächendeckend gestreut und gefördert werden. Dennoch ist zu beachten, dass selbst mit unterschiedlichen Kursformen (klassische Instruktionsformen versus intergeneracionales Lernen) immer noch rund ein Drittel der älteren Menschen nicht erreicht werden kann, da ihnen generell die Bereitschaft fehlt, sich von anderen ausbilden zu lassen. *Alternative Kursformen durch intergeneracionales Lernen*

Gemäss den Expertenaussagen sind die Teilnehmer bei Kursen des intergenerationalen Lernens meist Menschen ohne jegliche technische Vorkenntnisse und zudem oft mit einer eher negativ behafteten Vorgeschichte bezüglich ihrer Techniksozialisation oder ihrer Kurserfahrung („Kursgeschädigte“) belastet. Zum Teil besuchen auch Menschen diese Kursangebote, die von ihrem familiären Umfeld etwas erläutert bekamen, die Vermittlung der Kenntnisse aber aufgrund unterschiedlicher Probleme scheiterte. Die maximale Teilnehmeranzahl pro Kurs sind 3 Personen, weil das individuelle Lerntempo sehr unterschiedlich ist. Grundsätzlich ist eine vermehrte Teilnahme von Frauen (80% Frauen, 20% Männer) zu beobachten, wie dies auch schon bei den klassischen Kursformen bemerkt wurde. Frauen erscheinen gemäss der Aussage eines Experten wohl generell offener bezüglich Neuerungen da sie sich in ihrem Leben „immer wieder bewegen mussten.“ Viele der Teilnehmer kommen mit einem sehr schlechten Selbstvertrauen („Ich bin zu dumm das zu lernen.“) und mit einer grossen Frustration. Für die meisten Kursteilnehmer war massgeblich, dass sie die Grundfunktionalitäten der Mobilkommunikation (Telefonieren lernen, Nummern speichern und abrufen, Einstellen der Lautstärke) erlernen konnten. Die Beherrschung von weiteren Funktionalitäten wie SMS schreiben und versenden oder Bilder machen, kam erst im Anschluss an diesen Kurs. Wenn die Teilnehmer die Basisfunktionalitäten einmal beherrschen, so wird es für die Kursanbieter schwieriger, weiterführende Angebote zu gestalten, da jenseits der Basisfunktionalitäten die Interessen sehr schnell auseinandergehen. Persönliche Erfolgserlebnisse haben weitreichende Effekte: Wenn ein Kursteilnehmer etwas Neues erlernt hatte (beispielsweise die Fahrzeiten der SBB per Mobiltelefon abrufen), eröffnete sich für sie oder ihn eine neue Welt an Möglichkeiten, da

vorher aufgrund des fehlenden Verständnisses und Nicht-Wissen die entsprechenden Erfahrungen fehlten, um bezüglich neuer Technologien die richtige Einschätzung zu treffen („Das moderne Zeug ist nur für Junge“).

Aus Sicht der Kursanbieter ist zudem zu beobachten, dass sich in der Öffentlichkeit auf unterschiedlichen Ebenen schon so etwas wie ein Quasi-Digitalstandard etabliert hat. Viele Zeitschriften waren zum Teil nicht mehr bereit, Inserate mit Telefonnummern abzudrucken, sondern nur noch mit Internetdaten. Auch ältere Kursteilnehmer berichten, dass viele weiterführende Informationen nur noch im Internet zu finden seien. Von vielen der befragten Experten kam zudem noch die allgemeine Anmerkung, dass Kurse für ältere Menschen besser an die Zielgruppe angepasst werden sollten. Die üblichen Kurskonzepte (beispielsweise ein Vortrag mit Beamer) sei nicht immer die richtige Form. Gute Lehr-/Lernformen brauchen, um gute Qualität zu liefern, auch eine gewisse Vorbereitungszeit. Ausserdem sind die Gruppengrössen von entscheidender Bedeutung, da bei älteren Menschen aufgrund unterschiedlicher, altersbedingter Einschränkungen das Lerntempo sehr stark divergieren kann. Kleinere Gruppengrössen sind deshalb vorzuziehen, aber auch ressourcenintensiver.

3.5.8 Wichtige Faktoren zum Abbau von Barrieren für Nutzer aller Altersstufen

Ergebnisse aus den Experteninterviews zum Thema Kursangebote wiesen alle in dieselbe Richtung. Sehr oft wurde der „Pushfaktor“ Familie als wichtigster Antrieb für das Erlernen neuer Technologien genannt. Vor allem die Möglichkeit, in einem geschützten sozialen Rahmen informell und niederschwellig zu lernen, ist als viel wichtiger einzustufen, als die offiziellen Lernangebote in Form von Kursen und Weiterbildungen. Nebst dem familiären Umfeld gäbe es noch weitere soziale Kontakte, die den Rahmen für niederschwellige Lernmöglichkeiten liefern könnten (Vereine, Altersheime, Kirchengemeinden, Orte an denen alte Menschen zusammenkommen). Diese bieten Anknüpfungspunkte für Freiwilligenarbeit im Sinne von ehrenamtlicher Tätigkeit, welche in der Schweiz noch etwas stärker gefördert und im Wert gestärkt werden sollte. Ein Beispiel für solche Freiwilligenarbeit ist das Engagement der Organisation „Pro Seniuter“, welche den Anschluss und die Integration von Senioreninnen und Senioren in die neuen Informations- und Kommunikationstechnologien anstrebt.³ Ein Experte erwähnte als weitere gesamtschweizerische Hürde, dass die Infrastruktur der Kursangebote über die Schweiz hinweg ungleich verteilt ist.

Eine oft erwähnte Forderung der Experten war, dass die Konzeption von Weiterbildungsangeboten nicht unbedingt auf das Alter fokussieren sollte, sondern eher generell ein Abbau von Barrieren für alle angestrebt werden müsste. Begründet wurde diese

³ Siehe: <http://www.pro-seniuter.ch/>

Forderung mit dem Hinweis, dass spezifische Angebote nur für ältere Menschen auch stigmatisierend wirken können. Ein adäquater Ansatz wäre vor diesem Hintergrund deshalb die Devise „Zugang für alle – gleicher Nutzen für alle – einfachere Bedienung für alle“.

4 Fokusgruppen: Vorgehen und Ergebnisse

4.1 Einleitung und Forschungsfragen

Zur Erinnerung sollen hier nochmals die zentralen Forschungsfragen des Gesamtprojekts aufgeführt werden:

1. Welches sind neben dem Alter wichtige Determinanten (z.B. Geschlecht, Bildung, Berufstätigkeit), mit denen individuelle Unterschiede und Kompetenzen bei der Nutzung von Mobilkommunikation erklärt werden können?
2. Welches sind die altersspezifischen Unterschiede der Mobilkommunikation-
snutzung?
3. Was sind die sozialen, kulturellen und ökonomischen Folgen der Nicht-Nutzung von Mobilkommunikation? Mit anderen Worten, verpassen ältere Menschen durch ihre Nicht-Nutzung (oder einer nur extensiven Nutzung) tatsächlich wesentliche Chancen der Partizipation am sozialen, kulturellen und wirtschaftlichen Leben? Oder vermeiden sie durch die Nicht-Nutzung bestimmte Risiken, welche mit dem Gebrauch der Mobilkommunikation verbunden sind?
4. Inwieweit sind diese altersspezifischen Folgen aus einer normativen Perspektive als problematisch zu betrachten, weil dadurch gesellschaftliche Werte wie Chancengleichheit oder Privatsphäre berührt und verletzt werden? Falls ja: Welche Interventionsmassnahmen im technischen, ökonomischen und politischen Bereich sind geeignet und notwendig, um diese problematischen Folgen zu reduzieren?

Während die Forschungsfrage 1 bereits teilweise durch die Sekundäranalyse der Repräsentativbefragung beantwortet wurde, fehlen bisher noch empirische Ergebnisse zur Forschungsfrage 2 (altersspezifische Unterschiede) sowie zur Forschungsfrage 3 nach den Folgen der Nicht-Nutzung von Mobilkommunikation.

Diese noch offenen Fragen sollen in diesem Kapitel mit Hilfe von Daten aus Fokusgruppen untersucht werden. Fokusgruppen stellen eine etablierte Datenerhebungsmethode sowohl in der Marketing- und Medienforschung als auch in der akademische Forschung dar (Morgan, Scannell 1998). Fokusgruppen können als Diskussionsgruppen von 6 bis 12 Teilnehmern definiert werden, die vom Forscher anhand bestimmter Kriterien zusammengestellt werden, durch einen bestimmten Input (Informationsmaterial, Dias, Filmausschnitte etc.) zur Diskussion über ein bestimmtes Thema angeregt und durch einen Diskussionsleiter betreut werden. Fokusgruppen dienen der Erhebung von Einstellungen und Wahrnehmung zu einem bestimmten Thema (Dahinden 2000, S. 78).

4.2 Methodisches Vorgehen

Im Zentrum der Fokusgruppendifkussionen stand die Frage nach den Folgen der Nicht-Nutzung von Mobilkommunikation. Diese Frage sollte sowohl mit intensiven als auch extensiven Nutzern (bzw. Nicht-Nutzern) diskutiert werden. Von Interesse war dabei, ob die beiden Gruppen ähnliche Folgen (gesuchte Gratifikationen) erwähnen und ob ihre Bewertung dieser Folgen übereinstimmt oder nicht.

Es ist zu vermuten, dass insbesondere bei der Bewertung der Folgen von Nicht-Nutzung erhebliche Unterschiede auftreten, im Sinne, dass Nutzer diese Folgen als verpasste Chancen beschreiben und Nicht-Nutzer stärker von vermiedenen Risiken sprechen. Teilnehmer für die Fokusgruppen sollen anhand der folgenden drei Merkmale (Quotenkriterien) und Kategorien ausgewählt werden:

- Nutzungsintensität (Kategorien: intensive Nutzung= täglich und gleichzeitig Nutzung von mindestens 2 der folgenden 6 Funktionen (SMS, Fotografieren, Musik hören, Agendafunktion, E-Mail, Internet surfen) / nicht-intensive Nutzung= seltener als täglich)
- Alter (Kategorien: mittleres Alter vor Pensionierung (50-60 J.) / hohes Alter nach Pensionierung (70-80 J.)
- Geschlecht (Kategorien: männlich / weiblich)

Innerhalb jeder Fokusgruppe sollte eine möglichst grosse Homogenität in Bezug auf diese drei Merkmale herrschen, so dass die Diskussion nicht auf Grund von demographischen Unterschieden erschwert und gehemmt wird.

4.2.1 Zusammensetzung der Fokusgruppen

Die Durchführung der Fokusgruppen wurde als Dienstleistungsauftrag an das Marktforschungsinstitut GfK Switzerland vergeben. GfK Switzerland ist in der Schweiz das grösste Marktforschungsinstitut und gehört zur international tätigen GfK-Gruppe mit Hauptsitz in Nürnberg. Die GfK-Gruppe zählt ebenfalls (gemäss eigenen Angaben) zu den weltweit grössten Marktforschungsinstituten.⁴ GfK Switzerland wurde als Auftragnehmer ausgewählt, weil dieses Marktforschungsinstitut über ausgedehnte Erfahrungen sowohl mit quantitativen wie auch qualitativen Datenerhebungsverfahren verfügt. Die Kenntnisse der quantitativen Datenerhebungsverfahren waren insbesondere für die Rekrutierung der Fokusgruppenteilnehmer relevant. Zudem ist GfK Switzerland Mitglied des Verbands der Schweizer Sozial- und Marktforschungsinstitute (VSMS), dessen seine Hauptaufgabe gemäss Selbstdarstellung die „Förderung der Markt-, Meinungs- und Sozialforschung im

⁴ Siehe: <http://www.gfk.ch/>

Allgemeinen und der Wissenschaftlichkeit im Besonderen⁵ ist. Im Folgenden wird auf die weitere namentliche Nennung des Unternehmens verzichtet und im Sinne eines Synonyms von GfK Switzerland nur von dem Marktforschungsinstitut die Rede sein.

Das Marktforschungsinstitut übernahm die Akquise von Teilnehmern gemäss Quotenvorgaben (siehe unten), die Durchführung der Diskussionsrunden in ihren Räumlichkeiten, die Protokollierung der Ergebnisse und die Aufzeichnung der Diskussionen per Audio und Video. Der Diskussionsleitfaden wurde vom HTW Projekt Team erstellt und mit dem Marktforschungsinstitut zusammen angepasst.

Die Rekrutierung der Teilnehmer wurde per Telefon von Mitarbeitenden des Marktforschungsinstituts durchgeführt. Es wurden keine bestehenden Adresspools verwendet, sondern neue Adressen aus dem Telefonbuch entnommen. Insgesamt wurden 8 verschiedene Gruppen zusammengestellt anhand eines 2 X 2 X 2 Design mit den Merkmalen Nutzungsintensität (hoch/tief), Alter (mittel/hoch) und Geschlecht (männlich/weiblich).

Name	Gruppe 1	Gruppe 2	Gruppe 3	Gruppe 4	Gruppe 5	Gruppe 6	Gruppe 7	Gruppe 8
Mobiltelefon-Nutzung	Intensive Nutzer*	Nicht-Intensive Nutzer**						
Wohnort	50% Stadt (>10'000 Einwohner)							
	50% Land (< 10'000 Einwohner)							
Alter	70 -80 (guter Mix)	70 -80 (guter Mix)	50 - 60 (guter Mix)	50 - 60 (guter Mix)	50 - 60 (guter Mix)	50 - 60 (guter Mix)	70 -80 (guter Mix)	70 -80 (guter Mix)
Geschlecht	weiblich	weiblich	männlich	männlich	weiblich	weiblich	männlich	männlich
Dauer	2 Stunden							
Teilnehmende	6-8	6-8	6-8	6-8	6-8	6-8	6-8	6-8

Abbildung 3: Studiendesign zur Durchführung der Fokusgruppen

*Intensive Nutzung= täglich und gleichzeitig Nutzung von mindestens 2 der folgenden 6 Funktionen (SMS, Fotografieren, Musik hören, Agendafunktion, E-Mail, Internet surfen)

**Nich-Intensive Nutzung= seltener als täglich

Auf Grund der ersten Rekrutierungsrunde stellte sich jedoch sehr schnell heraus, dass die ursprünglich geplanten Schwellenwerte bei der Nutzungsintensität (3 von 6 Funktionen) sich nur schwer umsetzen liessen. Deshalb wurden die genutzten Funktionen bei den intensiven

⁵ Siehe: <http://www.vsms-asms.ch/de/verband-vsms-asms.html>

Nutzergruppen auf 2 von 6 zurückgeschraubt. Eine weitere Schwierigkeit entstand auch bei der Suche nach Nicht-Nutzern. Es konnten keine Personen zur Teilnahme motiviert werden, welche die Mobilkommunikation überhaupt nicht nutzen. Somit verringerten sich die Nutzungsdifferenzen zwischen intensiven und nicht-intensiven Nutzern und die erwünschte Maximierung von Unterschieden konnte nicht im gewünschten Ausmass realisiert werden.

4.2.2 Angaben zu den befragten Personen

Insgesamt nahmen 59 Personen an den Fokusgruppendifkussionen teil, davon waren 32 weibliche und 27 männliche Teilnehmer auf die in Abbildung 3 dargestellten acht Gruppen verteilt. Ebenso war die Verteilung zwischen intensiven und nicht-intensiven Nutzern 32 zu 27. Kumuliert betrachtet kam folgende Aufteilung zustande:

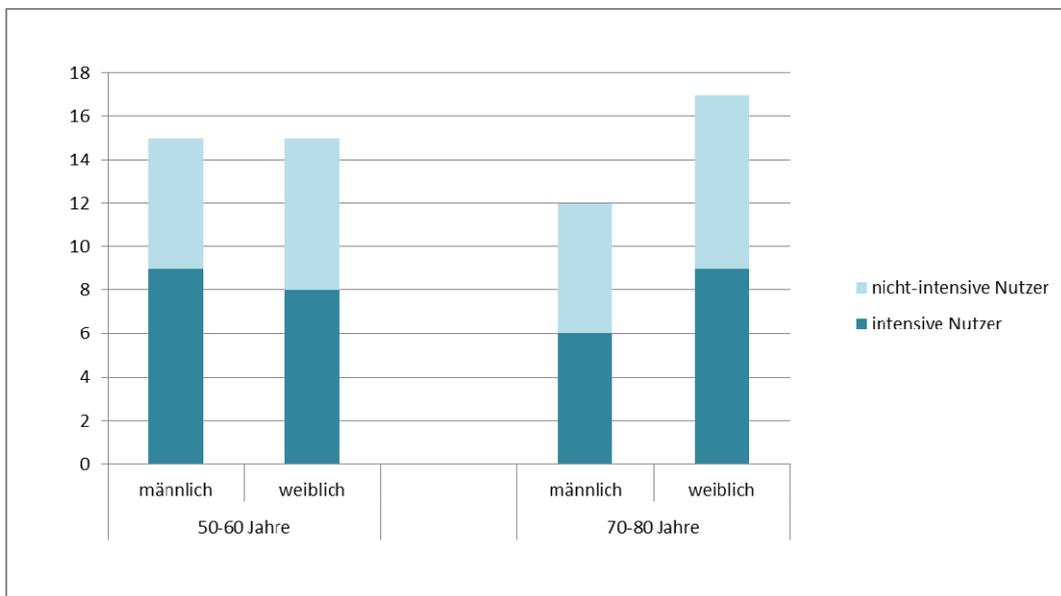


Abbildung 4: Demografische Angaben der Fokusgruppenteilnehmer

Bei der Frage, ob die Teilnehmer noch einen Beruf ausüben oder schon in Rente sind ergab sich folgende Verteilung:

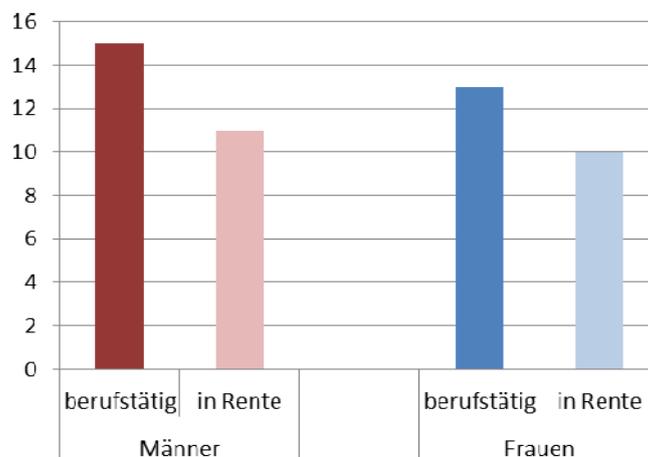


Abbildung 5: Übersicht über die Berufstätigkeit der Fokusgruppenteilnehmer

Ferner wurde erfragt, welche Ausbildung die Fokusgruppenteilnehmer absolviert hatten und ob diese an ein Studium gekoppelt war. Bei den Männern ergab sich, dass von den 27 Teilnehmern zehn ein Studium an einer Universität, Fachhochschule oder Höheren Technischen Lehranstalt (HTL) absolviert hatten. Bei den 32 befragten Frauen hatten nur zwei ein Studium im geisteswissenschaftlichen Bereich absolviert.

Tabelle 2: Übersicht erlernte Berufe

Frauen		Männer	
Büro	15	Büro	5
Telefonistin	4	Einzelhandel	2
Einzelhandel	6	Lehrer	2
Schneiderin	3	Pflege	1
Laborantin	2	Gastronomie	3
Pflege	1	Technische Berufe	8
Lehrerin	1	Baubranche	3

In Tabelle 2 ist ersichtlich, dass die erlernten Berufe der Frauen sich im Vergleich zu den der Männer massgeblich unterscheiden. Technische Lehrberufe findet man bei keiner der weiblichen Personen, vielleicht noch mit Ausnahme der Laborantin und der Telefonistin im weitesten Sinne, wohingegen bei den Männern folgende Berufe erlernt wurden, die im

technischen Bereich angesiedelt sind: Maschinenzechner, Mechaniker, Techniker, Autolackierer, Elektroingenieur, Elektromonteur, Architekt, Bauzeichner, Zimmermann.

Fast alle Frauen erfüllten zudem noch eine Doppelfunktion als Mutter und Berufstätige, mit entweder einer Teilzeitbeschäftigung neben den familiären Verpflichtungen oder einem späteren Wiedereinstieg in das Berufsleben. Sieben Frauen übten im Anschluss an die Mutterschaft hausfrauiche Tätigkeiten aus.

4.2.3 Moderationsleitfaden

Die Diskussion in den Fokusgruppen wurde mit Hilfe eines Moderationsleitfadens strukturiert (siehe Anhang). Der Moderationsleitfaden war in thematische Blöcke unterteilt, in denen mögliche Determinanten von Nutzungsunterschieden bei Informations- und Kommunikationstechnologien (ICT) systematisch erhoben wurden. Erkenntnisleitend war dabei die Erwartung, dass eine Vielzahl von Faktoren zur Nutzung oder Nichtnutzung von ICT führen können. Für den Moderationsleitfaden hatte dies zur Folge, dass nicht nur sehr spezifische Fragen zur ICT-Nutzung selber, sondern auch Fragen zu anderen, vermutlich relevanten Lebensbereichen wie dem Technikinteresse oder den Kommunikationsgewohnheiten (ohne ICT-Unterstützung) gestellt wurden.

Die folgenden Themenbereiche wurden im Moderationsleitfaden angesprochen (siehe für eine vollständige Darstellung im Anhang):

1. Einleitung, individuelle schriftliche Befragung der Teilnehmenden
2. Technikinteresse
3. Kommunikationsgewohnheiten
4. Mobilkommunikation: Nutzung, Vor- und Nachteil
5. Internet: Nutzung, Vor- und Nachteil
6. Fördermassnahmen für ältere Menschen

4.2.4 Durchführung und Dokumentation

Die Fokusgruppen wurden in Zürich in einem Lokal des beauftragten Marktforschungsinstituts durchgeführt. Das Lokal befindet sich an zentraler Lage in der Altstadt von Zürich und verfügt über alle notwendigen Installationen für Tonaufnahmen sowie einen Einwegspiegel, durch den die Diskussionen aus einem Nebenraum beobachtet werden können. Die Befragten wurden über die Tonaufnahmen und die Zuschauer im Nebenraum informiert. Ausserdem wurde ihnen eine anonymisierte Auswertung der Daten zugesichert.

Die Moderation der Fokusgruppen wurde von zwei professionellen Moderatoren vorgenommen. Zur Vermeidung von Verzerrungen durch Persönlichkeitsmerkmale des

Moderators wurde die Moderation möglichst konstant gehalten: Sieben der acht durchgeführten Gruppen wurden vom gleichen Moderator geleitet. Eine Gruppe musste aus forschungspraktischen Gründen von einem anderen Moderator geleitet werden. Beide Moderatoren waren männlich und von ihrem Alter (30-40 Jahre) wesentlich jünger als die Befragten.

Die Dokumentation der Ergebnisse erfolgte laufend während den Diskussionen: Eine Mitarbeiterin des Marktforschungsinstituts protokollierte in Form von Stichworten zusammenfassend den Verlauf der Gespräche. Zusätzlich wurden die Diskussionen auch auf Tonband aufgenommen. Während allen Diskussionen war mindestens ein Mitglied des Projektteams im Nebenraum anwesend und führte ergänzend und selektiv ein weiteres Protokoll mit der Zielsetzung, zitierwürdige Aussagen aus den Diskussionen wörtlich festzuhalten.

4.2.5 Auswertung der Diskussionen: Paraphrasierung und wörtliche Zitate

Die im Folgenden präsentierte Auswertung der Diskussionen folgt dabei der bereits erwähnten thematischen Struktur des Moderationsleitfadens:

1. Technikeinstellungen
2. Kommunikationsgewohnheiten
3. Mobilkommunikation: Nutzung, Vor- und Nachteil
4. Internet: Nutzung, Vor- und Nachteil
5. Fördermassnahmen für ältere Menschen

In jedem Abschnitt werden zunächst die Ergebnisse aus den individuellen, quantitativen Befragungen vorgestellt, sofern entsprechende Fragen in der schriftlichen Befragung vorhanden waren. Anschliessend wird auf die qualitativen Ergebnisse aus den Diskussionen eingegangen. Beginnend mit allgemeinen Erkenntnissen und Gemeinsamkeiten in allen Fokusgruppen werden in einem zweiten Schritt Unterschiede zwischen den Fokusgruppen diskutiert, welche Rückschlüsse auf die Bedeutung der drei zentralen Variablen (Geschlecht, Alter, Nutzungsintensität) zulassen.

Die Auswertung der Fokusgruppendifkussionen erfolgte nach den Prinzipien der qualitativen Inhaltsanalyse (nach Mayring 2010). Dabei wird ein Text (hier: das Protokoll der Fokusgruppen) durch Paraphrasierung verdichtet und zusammengefasst. Um eine grösstmögliche Transparenz und Authentizität zu gewährleisten, werden hier die Paraphrasen mit wörtlichen Zitaten aus den Fokusgruppen dokumentiert und illustriert. Bei der Transkription der Zitate wurde einerseits auf eine hohe Leserfreundlichkeit geachtet: Die schweizerdeutschen Aussagen wurden ins Hochdeutsche übersetzt sowie unvollständige

und grammatikalisch falsche Sätze zu normalem Standarddeutsch korrigiert. Um dennoch eine möglichst hohe Authentizität der Daten im Sinne des „Originaltons“ zu vermitteln wurden umgangssprachliche Formulierungen und Helvetismen (Bsp. schweizerdeutsche Sprachversionen, wie z.B. Handy statt Mobiltelefon) bewusst beibehalten. Solche schweizspezifischen Begrifflichkeiten werden bei der Erstnennung kurz erläutert.

Bei der Darstellung der Fokusgruppenergebnisse stehen nicht die befragten Individuen, sondern vielmehr deren Rolle als Vertreter bestimmter sozialer Gruppen nach den Auswahlkriterien Geschlecht, Alter und Nutzungsintensität im Zentrum. Da innerhalb jeder Fokusgruppe die Kombination dieser Auswahlkriterien konstant war, werden bei der Ergebnisdarstellung die Zitate nicht mit einer Personenidentifikation (z.B. einer Nummer oder einem Pseudonym) versehen, sondern vielmehr nur ihre Gruppenzugehörigkeit angeführt. Um die Lesbarkeit der Ergebnisse zu erhöhen wird nicht nur die wenig aussagekräftige Gruppennummer, sondern ergänzend dazu auch das soziale Profil der Fokusgruppe notiert (z.B. Frau, Altersgruppe 50-60, nicht-intensive Nutzerin).

4.3 Technikeinstellungen

Mit mehreren Fragen wurde sowohl im schriftlichen Fragebogen als auch in der Fokusgruppe zu ergründen versucht, wie stark das Technikinteresse der Teilnehmenden sei und ob es bei dieser Dimension auch Unterschiede zwischen Geschlechtern, den Altersgruppen und unterschiedlichen Gruppen gemäss der Nutzungsintensität der Mobilkommunikation gibt.

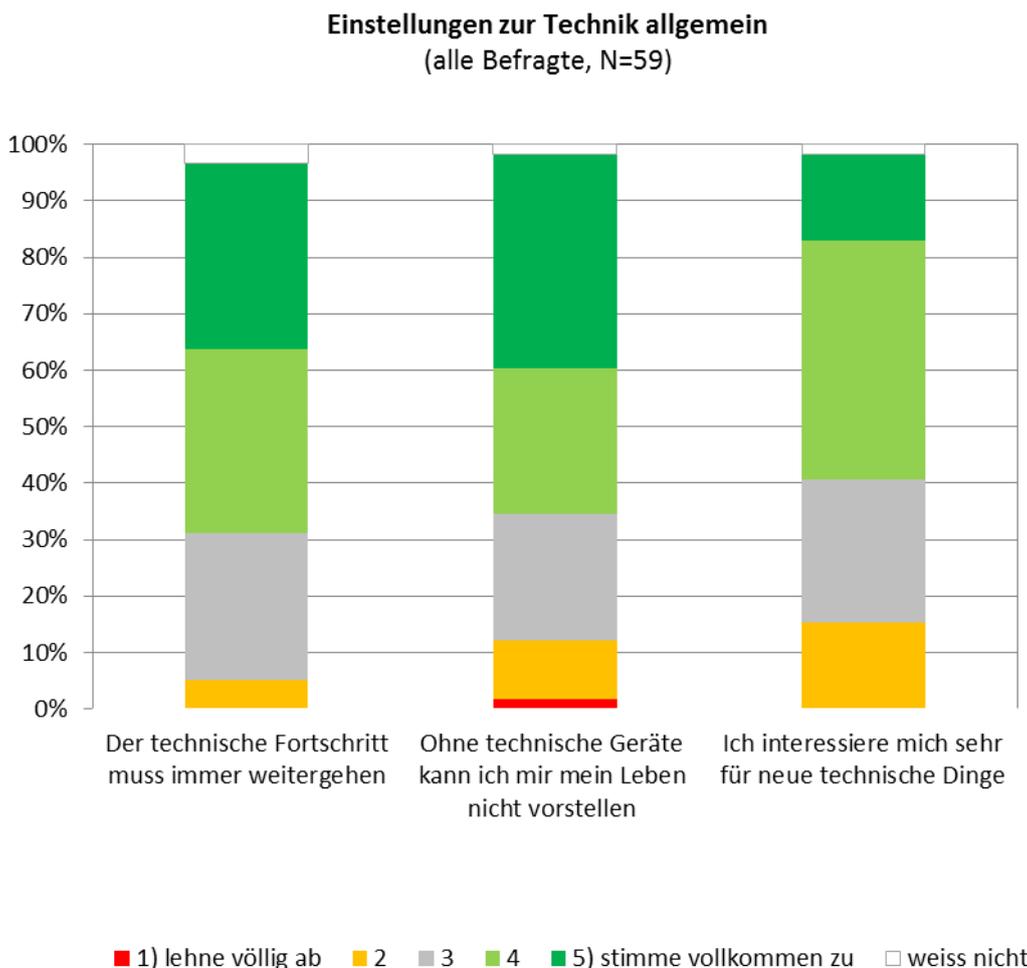


Abbildung 6 : Einstellungen zur Technik allgemein (alle Gruppen, N=59)

Die Befragungsergebnisse in Abbildung 6 machen deutlich, dass eine Mehrheit von mindestens 60% der Befragten über eine positive Einstellung gegenüber dem technologischen Fortschritt ganz allgemein verfügt, sich ein Leben ohne technische Geräte nicht vorstellen kann und sich auch mehrheitlich selber sehr für „neue technische Dinge“ interessiert.

Technikeinstellungen: Unterschiede zwischen den Befragtengruppen

Welche Unterschiede lassen sich zwischen den verschiedenen Befragtengruppen in Bezug auf ihre Technikeinstellungen beobachten? Antworten auf diese Frage sind in den Abbildungen 7 bis 9 zu finden.

Der technische Fortschritt muss immer weitergehen

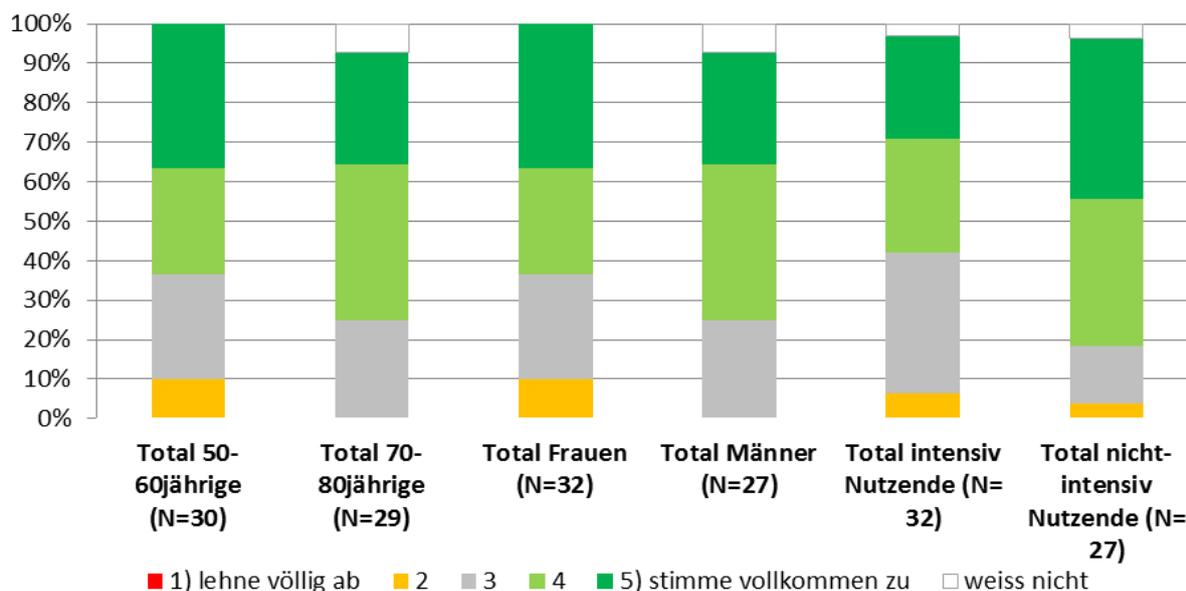


Abbildung 7: Einstellung zum technischen Fortschritt nach Alter, Geschlecht und Nutzungsintensität der Mobiltechnologie

Einige Resultate in Abbildung 7 entsprechen den Erwartungen. So ist es wenig überraschend, dass die Männer sowie die Intensivnutzenden der Mobiltechnologie auch eine positivere Einstellung gegenüber dem technischen Fortschritt aufweisen. Im Gegensatz dazu ist es eher überraschend, dass die ältere Befragungsgruppe (70-80jährige) höhere Erwartungen gegenüber dem technischen Fortschritt äussert als die Befragten in der Altersgruppe der 50-60jährigen. Ebenso unerwartet ist die Beobachtung, dass die nicht-intensiv Nutzenden eine positivere Einstellung gegenüber dem technologischen Fortschritt haben als die intensiv Nutzenden der Mobilkommunikation.

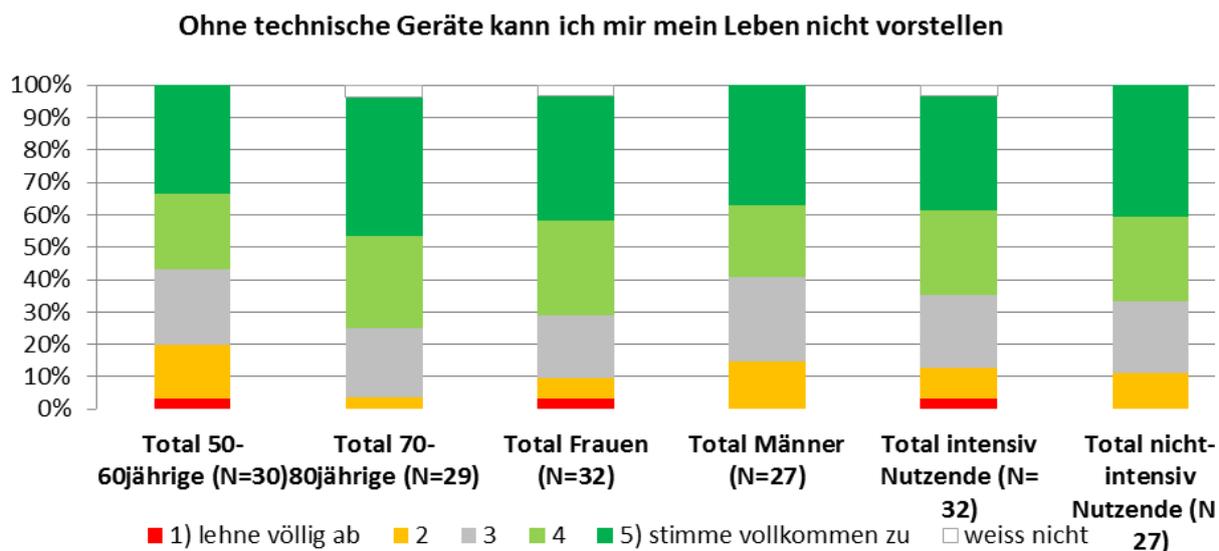


Abbildung 8: Einstellung zum Leben ohne technische Geräte nach Alter, Geschlecht und Nutzungsintensität der Mobiltechnologie

Auch in Abbildung 8 wird nochmals sehr allgemein nach der Einstellung zur Technik gefragt, aber mit einem engeren Bezug zum individuellen Alltag. Bemerkenswerterweise ergeben sich aus dieser leichten Veränderung in der Frageformulierung bereits deutliche Unterschiede bei den Befragungsergebnissen im Vergleich zu Abbildung 7. Zwar zeigt sich auch hier erneut der überraschende Befund, dass die Älteren (70-80jährigen) eine positivere Einstellung gegenüber der Technik aufweisen und weniger gerne darauf verzichten würden als die Jüngeren (50-60jährigen). Überraschenderweise sind es hier aber zusätzlich auch die Frauen, welche sich ein Leben ohne technische Geräte weniger gut vorstellen können als die Männer. Es kann vermutet werden, dass der Schlüsselbegriff in der Frageformulierung („technische Geräte“) auch Assoziationen an Technikbereiche im Haushalt ausgelöst hat, welche stereotypischerweise stark in der Verantwortung der Frauen liegen.

Schliesslich sind beim letzten Unterscheidungskriterium (Nutzungsintensität der Mobiltechnologie) keine markanten Unterschiede zwischen den zwei Befragtengruppen festzustellen.

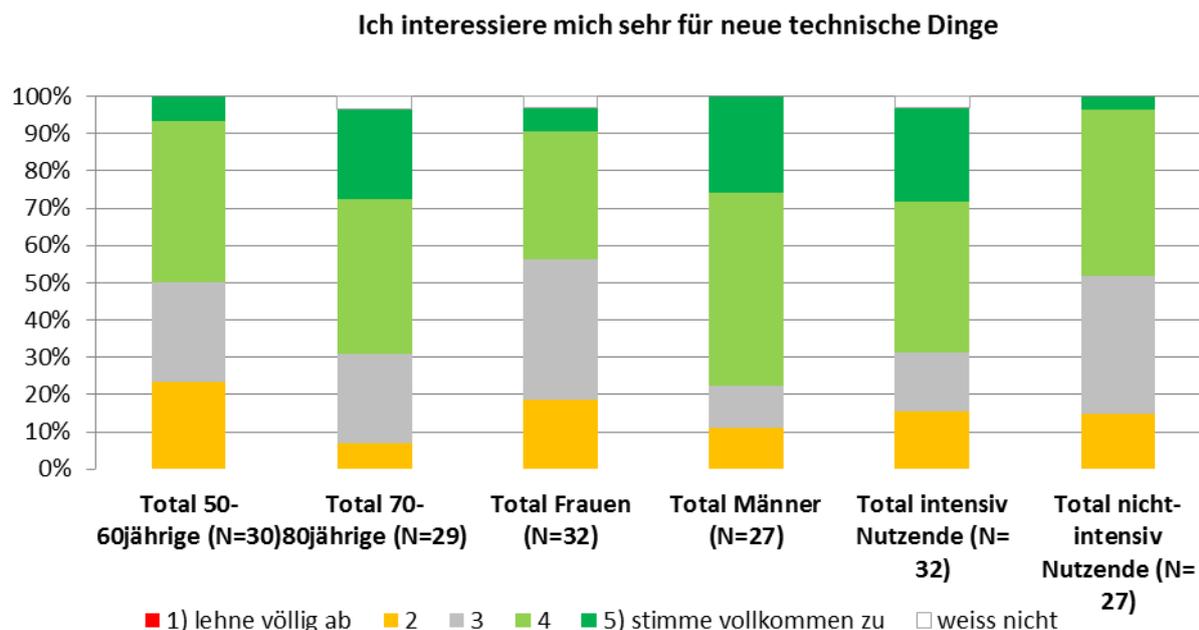


Abbildung 9: Technikinteresse nach Alter, Geschlecht und Nutzungsintensität der Mobiltechnologie

Als dritter Indikator für die allgemeine Technikeinstellung wurde nach dem persönlichen Interesse für „neue technische Dinge“ gefragt (siehe Abbildung 9). Hier wiederholt sich zum dritten Mal der unerwartete Befund, dass die Älteren ein höheres Technikinteresse aufweisen als die Jüngeren. Dagegen vermag das grössere Technikinteresse der Männer und der Intensivnutzenden der Mobiltechnologie nicht zu überraschen.

Technikeinstellungen: Qualitative Ergebnisse aus den Fokusgruppen

Im Folgenden werden die bisher vorgestellten, rein quantitativen Resultate aus der individuellen schriftlichen Befragung ergänzt und vertiefend diskutiert mit den qualitativen Ergebnissen, welche im Rahmen der Fokusgruppendifkussion erhoben wurden.

Analysiert man zunächst die Fokusgruppen nach dem Unterscheidungskriterium „Alter“, so bestätigt sich das bereits in der Einzelbefragung ermittelte Resultat, dass die Älteren positivere Aussagen zur Technik formulieren als die Jüngeren. Exemplarisch können dafür Aussagen aus der Gruppe 7 (Männer, 70-80jährig, intensiv Nutzende) aufgeführt werden: Die Mitglieder dieser Gruppe empfinden alle ausnahmslos Freude an der Technik, finden sie praktisch, beruhigend, erstaunlich, was die Technik alles kann und können sich ein Leben ohne Technik nicht vorstellen. Sehr ähnliche Aussagen wurden von den Frauen in der direkt vergleichbaren Gruppe 1 (ebenfalls 70-80jährig, intensiv Nutzende) getroffen: „Ich habe Freude an einer neuen Maschine, ich probiere gerne aus“ oder „Freude bereitet mir der TV, wenn er läuft“. Fokussiert man auf geschlechtsspezifische Aspekte, so sind auch hier die Ergebnisse weniger simpel, als es die gängigen Geschlechtsstereotype erwarten lassen. Sowohl Frauen wie Männer lassen eine eher ambivalente Haltung gegenüber Technik

erkennen, mit der Folge, dass die Bewertungen in beiden Geschlechtsgruppen sehr gemischt ausfielen. Beispielsweise nannten Frauen aus der Gruppe 5 (50-60jährig, intensiv Nutzende) als positive Aspekte von Technik „Technik im Haushalt würde ich nicht mehr missen wollen“ oder „Technik braucht man einfach, man kann es positiv nutzen, es kommt darauf an, wie man damit umgeht. Es fasziniert mich, ich habe Freude daran“. Jedoch wurden auch kritische Stimmen laut wie „Es ist auf einer Metaebene faszinierend, jedoch kommt mir immer ein Aber in den Sinn“ oder „Ich bin kein Technikfreak, habe eher Mühe mit diesen Anleitungen“. In den beiden Frauengruppen mit nicht-intensiver Nutzung (Gruppe 2: 70-80jährig, Gruppe 6: 50-60jährig,) war die Diskussion mehrheitlich eher von skeptischen Aussagen bestimmt. Gruppe 2 hatte mehrheitlich eher keine Freude an der Technik. „Ich habe keine Geduld für Technik, aber ich bewundere es, wenn Leute das können“ war eine der mehrheitlichen Aussagen. Auch in Gruppe 6 waren ähnliche Aussagen zu hören: „Suspekt für mich, macht mich nervös, das Leben wird unruhig“ oder „Die Technik hat einen hohen Preis, ist mühsam, geht oft kaputt“ sowie „Ich bemühe mich dabei zu bleiben, das ist jedes Mal ein Aufwand und braucht viel Energie. Jedoch wenn man sich damit beschäftigt hat, hat man Freude“.

Zwiespältigkeit war auch in drei von vier Männergruppen festzustellen. Die einzige Ausnahme davon war die Gruppe 7 (Männer, 70-80jährig, intensiv Nutzende), deren Mitglieder sich ausschliesslich positiv zur Technik äusserte. Die anderen drei Gruppen äusserten sich alle eher zwiespältig. Gruppe 3 (Männer, 50-60jährig, intensiv Nutzende) probiert gern aus, findet, dass die Technik benutzerfreundlich sein muss und sie sich sehr schnell weiterentwickelt. Es gab aber auch Aussagen, dass die Technik zweischneidig sei, man von ihr abhängig werde, man heute vieles im Vergleich zu früher nicht mehr selbst machen kann und die Technik oft leider auch nicht funktioniere. Ausserdem braucht die Bedienung Geduld und Nerven. Die Gruppen 4 (Männer, 50-60jährig, nicht-intensiv Nutzende) und 8 (Männer, 70-80jährig, nicht-intensiv Nutzende) äussern beide, dass man eben nicht mehr darum herumkommt, man sich zwangsläufig mit ihr beschäftigen muss. Zudem ist der Umgang mit der Technik eine Mischung aus Faszination und aber auch Angst und Bedenken, falls diese mal ausser Kontrolle gerät. Ausserdem bedingt der technische Wandel, dass viele Veränderungen in kurzer Zeit geschehen. Zudem ist der Trend zu beobachten, dass die Technik immer kleiner, aber nicht unbedingt einfacher wird, sie einem aber einiges erleichtert, man dadurch aber auch bequemer geworden ist. Freude verspürt der Grossteil im Zusammenhang mit der Technik dann, wenn man sie verstehen kann und auch das Interesse dafür aufbringt.

Im Vergleich zwischen den Geschlechtern lassen sich keine trennscharfen Unterschiede ausmachen. Einziger Unterschied ist, dass innerhalb der Geschlechter die Unterschiede zwischen intensiven und nicht-intensiven Nutzergruppen bei den Frauen noch etwas

deutlicher zu Tage treten, die intensiveren Nutzerinnen mehrheitlich eher eine positive Einstellung zur Technik vertreten, während die nicht-intensiveren Nutzerinnen mehr skeptische Äusserungen hinsichtlich ihrer Einstellung und Freude zur Technik äussern. Bei den Männern hingegen ist es schwieriger, derart deutliche Unterschiede zwischen intensiven und nicht-intensiven Nutzern festzustellen.

4.4 Allgemeine Kommunikationsgewohnheiten älterer Menschen

Die Nutzung von „modernen“ Informations- und Kommunikationstechnologien (Mobiltelefon oder Internet) geschieht nicht unabhängig von der Nutzung anderer, eher „traditioneller“ Medien und Instrumente der interpersonalen Kommunikation, wie Festnetztelefone, persönliche Gespräche (face to face) oder Briefe. Um Hinweise über die Einbettung der Nutzung „moderner“ Medien in die eher traditionellen Medien zu gewinnen wurden deshalb die Fokusgruppenmitglieder in der individuellen Befragung auch nach der Nutzungshäufigkeit der traditionellen Medien gefragt. Die entsprechenden Ergebnisse sind in Abbildung 10 dargestellt.

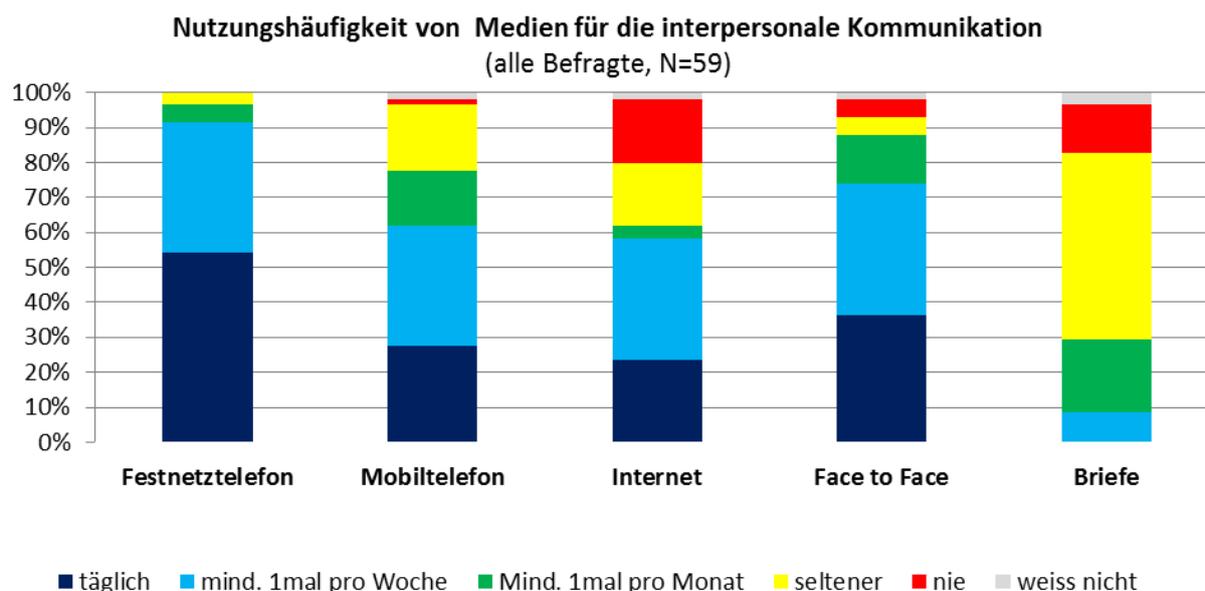


Abbildung 10: Nutzungshäufigkeit von Medien für die interpersonale Kommunikation („Kontakt mit Freunden oder Familienangehörigen“)

Die Resultate in Abbildung 10 zeigen auf, dass nicht das persönliche Gespräch, sondern das Festnetz das am häufigsten verwendete Medium für die interpersonale Kommunikation darstellt, das von mehr als 90% der Befragten mindestens ein Mal pro Woche genutzt wird. An zweiter Stelle in Bezug auf die Nutzungshäufigkeit folgt das persönliche Gespräch (mehr als 70% der Befragten mit mindestens wöchentlicher Nutzung) und dann bereits an dritter Stelle das Mobiltelefon (mehr als 60% der Befragten mit mindestens wöchentlicher Nutzung). Fast gleich viele Befragte (rund 60%) nutzen E-Mails mindestens jede Woche. Klar auf dem

letzten Platz in Bezug auf die Nutzungshäufigkeit findet sich der Brief mit nur rund 10% wöchentlichen Nutzern.

4.5 Nutzung der Mobilkommunikation

Von Interesse ist hier nicht nur die primär quantitative Dimension der Nutzungshäufigkeit (siehe vorhergehender Abschnitt), sondern auch eher qualitative Aspekte wie die genutzten Funktionen der verschiedenen Kommunikationsmedien und deren Bewertung im Sinne von Vor- und Nachteilen. Darauf wird in diesem Abschnitt eingegangen. Aus forschungsökonomischen Gründen stehen dabei das Mobiltelefon und das Internet im Zentrum der Untersuchung.

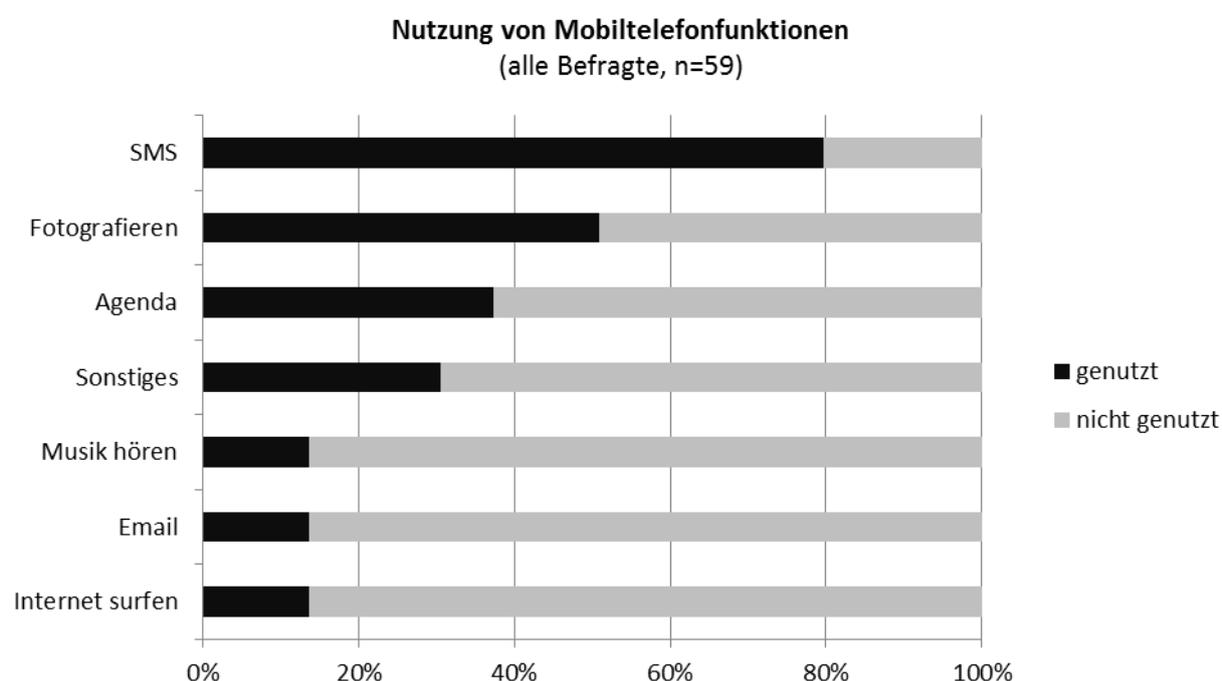


Abbildung 11: Nutzung von Mobiltelefonfunktionen (alle Befragte)

In Abbildung 11 sind die verschiedenen Mobiltelefonfunktionen nach Ihrer Nutzungshäufigkeit (dichotom: ja oder nein) dargestellt. Es ist allgemein bekannt, dass die Telefonfunktion von allen Mobiltelefonbesitzern zumindest gelegentlich benutzt wird (siehe auch Abbildung 10), weshalb keine Frage nach dieser Funktion gestellt wurde.

Die Darstellung macht deutlich, dass nur gerade der Versand von SMS und das Fotografieren von mindestens der Hälfte Befragten genutzt wird. Alle anderen Funktionen (Agenda, Sonstiges, Musik hören, E-Mails, Internet) gelangen nur bei einer Minderheit der Befragten zum Einsatz.

Differenziert man bei der Analyse der Nutzung von Mobiltelefonfunktionen nach weiteren Kriterien wie Geschlecht, Alter und der Nutzungsintensität, so sind mehr oder weniger deutliche Unterschiede zu erkennen (siehe Abbildung 12-14).

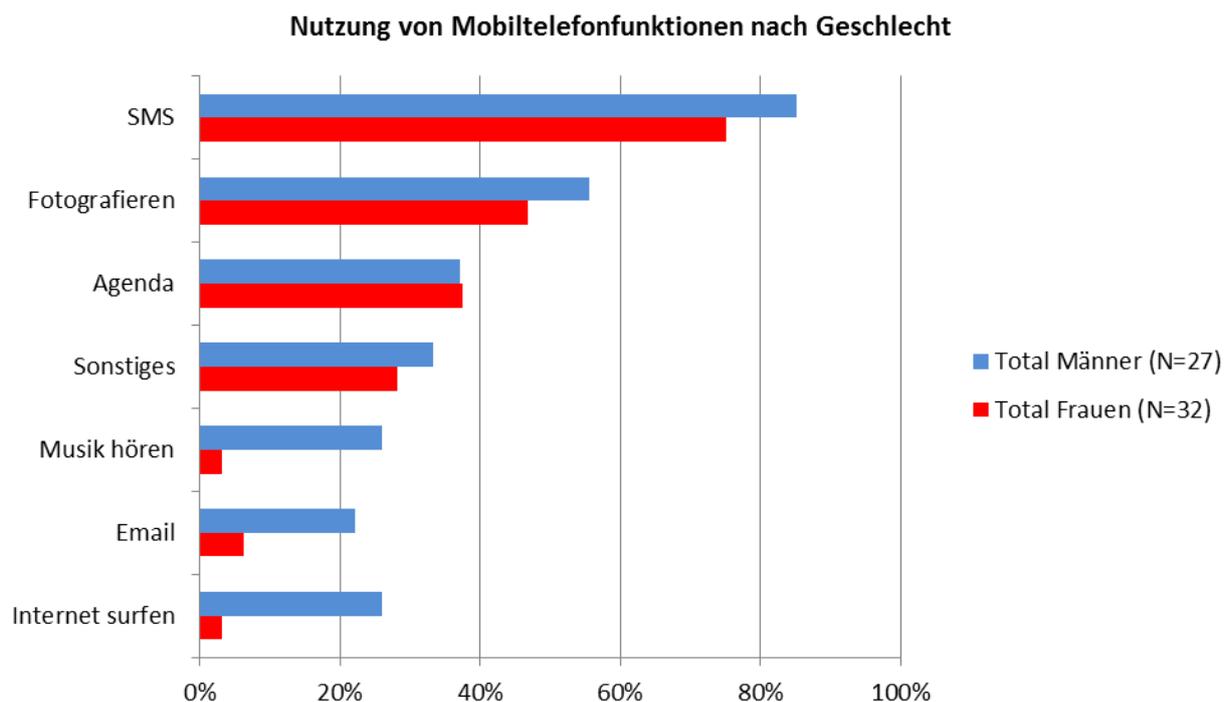


Abbildung 12: Nutzung von Mobiltelefonfunktionen nach Geschlecht

Die in Abbildung 12 dargestellten geschlechtsspezifischen Unterschiede folgen einem recht klaren Muster: Mit Ausnahme der Agenda-Funktion nutzen Männer alle erfragten Mobiltelefonfunktionen häufiger als Frauen. Bei den am intensivsten genutzten Funktionen sind diese geschlechtsspezifischen Unterschiede relativ klein (<10%), bei den eher selten genutzten Funktionen (Musik hören, E-Mail, Internet surfen) recht gross (>20%).

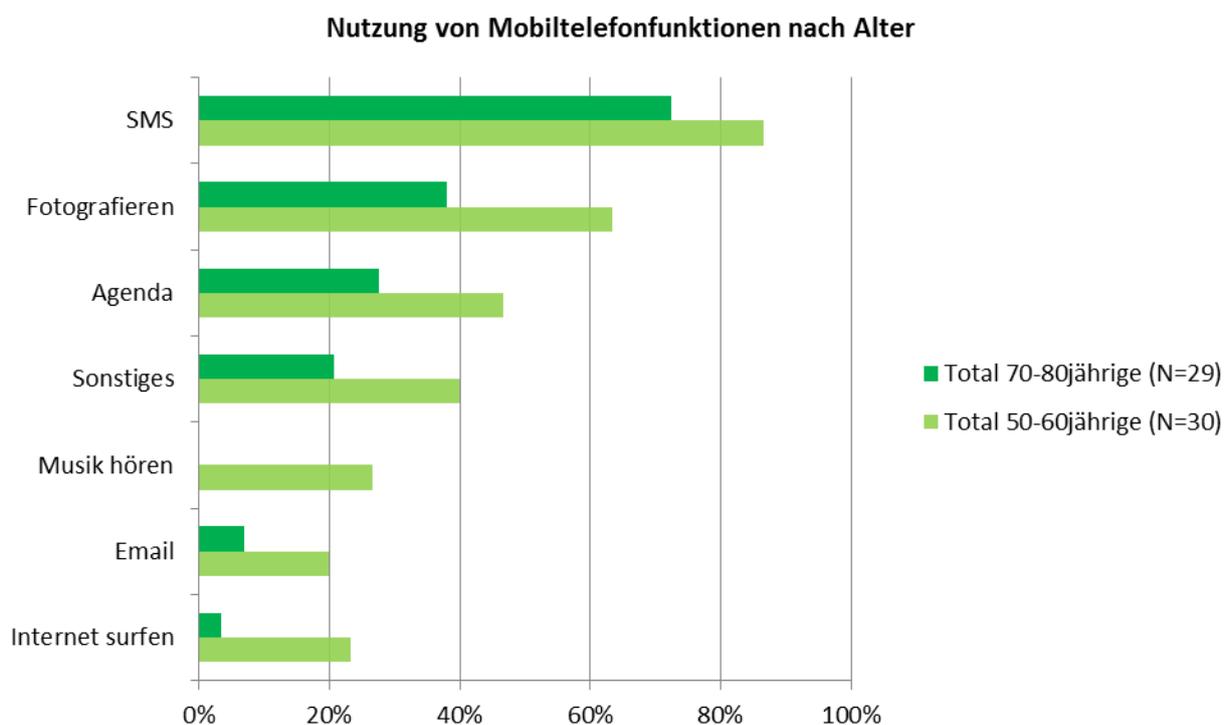


Abbildung 13: Nutzung von Mobiltelefonfunktionen nach Alter

Die altersspezifischen Unterschiede bei der Nutzung von Mobiltelefonfunktionen in Abbildung 13 folgen einem klaren und recht ähnlichen Muster wie bei den Geschlechtern: Die Jüngeren (50-60jährigen) nutzen die verschiedenen Funktionen stets häufiger als die Älteren (70-80jährigen). Auch hier lässt sich feststellen, dass die Unterschiede bei der am häufigsten genutzten Funktion (SMS) kleiner sind als bei allen anderen Funktionen.

Diese Ergebnisse stimmen von der Tendenz her überein mit den Resultaten aus der Sekundäranalyse der Repräsentativbefragung (Bauer, Dahinden und Aschwanden 2011): Dort hat sich ebenfalls das Alter als diejenige Variable herausgestellt, welche die höchste Erklärungskraft für Zugangsunterschiede zur Mobiltelefonie aufwies. Ein direkter, quantitativer Vergleich zwischen der repräsentativen Bevölkerungsbefragung und den hier diskutierten Ergebnissen aus den Fokusgruppen ist aber aus den folgenden Gründen nicht zulässig: Erstens wurde die Nutzungsintensität in den Fokusgruppen als Rekrutierungskriterium verwendet, so dass die untersuchte Stichprobe von Fokusgruppenteilnehmern nicht als repräsentativ gelten kann. Zweitens waren die Altersunterschiede in den Fokusgruppen wesentlich kleiner (befragte Altersgruppen: 50-60 Jahre und 70-80 Jahre) als in der Repräsentativbefragung (Extremwerte: 15 bis 95 Jahre). Drittens wurden in den Fokusgruppen mehr und andere Fragen gestellt, zu denen keine vergleichbaren Resultate in der Repräsentativbefragung zu finden sind.

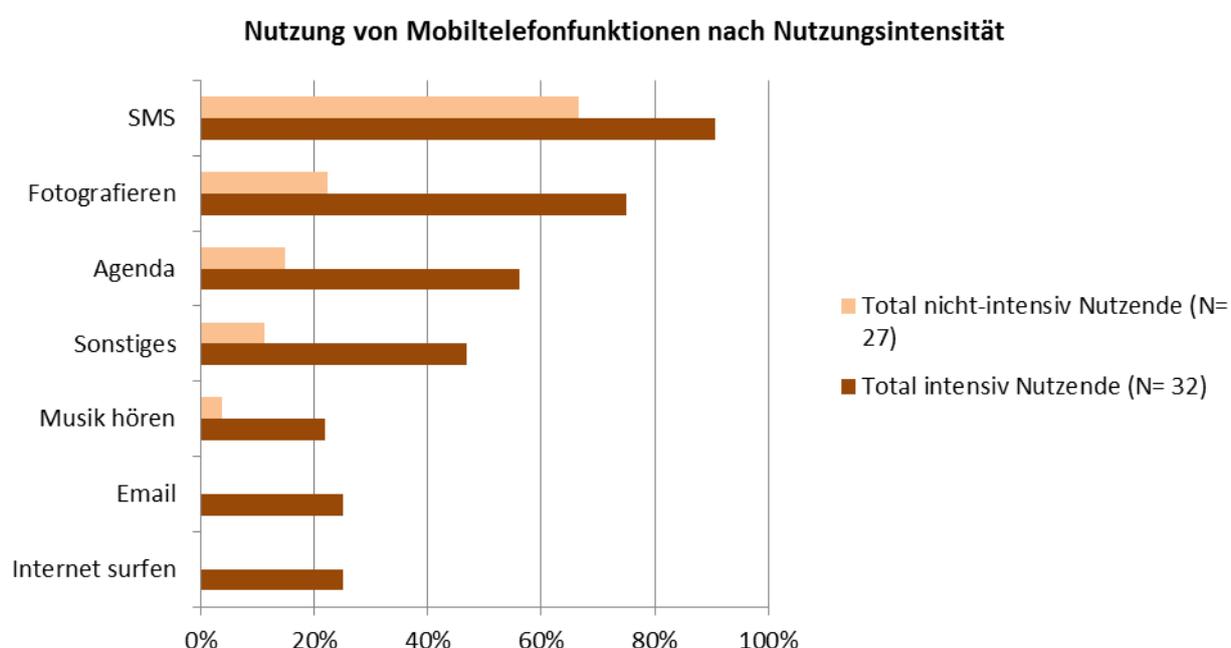


Abbildung 14: Nutzung von Mobiltelefonfunktionen nach Nutzungsintensitätsstufen

In Abbildung 14 wird der Zusammenhang zwischen der Nutzungsintensität des Mobiltelefons und der Art der genutzten Funktionen dargestellt. Zur Erinnerung sollen hier nochmals die

Rekrutierungsvorgaben an das Marktforschungsinstitut wiederholt werden: Als intensive Nutzer wurden Personen definiert, welche das Mobiltelefon mehrmals pro Woche (=2 mal und häufiger) einsetzten und dabei auch mindestens 2 der folgenden 6 Funktionen (SMS, Fotografieren, Musik hören, Agendafunktion, E-Mail, Internet surfen) verwenden. Wer dagegen das Mobiltelefon seltener als einmal pro Woche einsetzt galt als nicht-intensiver Nutzer.

Die Resultate in Abbildung 14 werden hier nicht primär wegen ihres Erkenntniswert aufgeführt, sondern dienen der Plausibilisierung und der Datenkontrolle in Bezug auf die Rekrutierungsvorgaben. Wie erwartet, zeigen die Gruppen mit einer intensiven Nutzungsintensität durchgängig bei allen erwähnten Mobiltelefonfunktionen auch eine höhere Nutzungshäufigkeit im Vergleich mit den nicht-intensiven Nutzenden. Und wie bereits bei den Kriterien Geschlecht und Alter zeigt sich auch hier erneut der Trend, dass die Nutzungsunterschiede bei der am häufigsten genutzten Funktion (SMS) kleiner sind als bei den anderen Funktionen.

4.6 Wahrgenommene Vorteile der Mobilkommunikation

Wie können diese unterschiedlichen Nutzungsmuster erklärt werden? Welche Vor- und Nachteile von Mobiltelefonen werden von den Befragten in den Fokusgruppendifkussionen genannt, welche als Ursachen für diese Unterschiede herangezogen? Diese Fragen werden in diesem Abschnitt diskutiert. Die Liste von erwähnten Vorteilen ist lang und bezieht sich auf unterschiedliche Aspekte von Mobiltelefonen:

Erreichbarkeit

Die einfache Erreichbarkeit dank eines Mobiltelefons wurde in allen Fokusgruppen als zentraler Vorteil erwähnt. Die Erreichbarkeit kann dabei noch in zwei weitere Teilaspekte unterteilt werden: Unter dem Begriff der „aktiven Erreichbarkeit“ soll hier die Möglichkeit verstanden werden, dass Nutzende von Mobiltelefonen aktiv Kontakt mit anderen Personen aufnehmen. Beispielhafte Aussagen dazu waren: „Man kann Bescheid geben, wo man ist“ und „informieren, wenn man zu spät kommt“ (Gruppe 1: Frau, 70-80 Jahre alt, intensive Nutzerin).

Mit „passiver Erreichbarkeit“ ist dagegen die Möglichkeit gemeint, mit Hilfe des Mobiltelefons für andere besser kontaktierbar zu sein, z.B. für die eigenen Kinder oder auf einer Auslandsreise. Passive Erreichbarkeit kann sich auch auf Dritte beziehen und einem gewissen Kontroll- und Überwachungsbedürfnis entsprechen. Ein Vater (Gruppe 4: Mann, 50-60 Jahre alt, nicht-intensiver Nutzer) erwähnte in diesem Zusammenhang, dass seine Tochter älter werde und er gerne Bescheid über ihren Aufenthaltsort wüsste.

Die Fokusgruppenmitglieder erwähnten sehr viel häufiger die aktive als die passive Erreichbarkeit als Vorteil von Mobiltelefonen. Die passive Erreichbarkeit wurde zudem ambivalent beurteilt und deshalb sowohl als Vor- wie auch als Nachteil erwähnt (siehe unten, Nachteile).

Mobilität

Ein offensichtlicher und namensgebender Vorteil ist die ortunabhängige Verfügbarkeit von Mobiltelefonen. Eine Person meinte dazu: „Man hat es immer dabei, muss es nicht suchen“ (Gruppe 1: Frau, 70-80 Jahre alt, intensive Nutzerin). Ein Teilnehmer (Gruppe 8: Mann, 70-80 Jahre alt, nicht-intensiver Nutzer): „Ich bin durch das Handy beweglicher, ich muss nicht zum Festnetz rennen wenn es klingelt“.

Zeitliche Flexibilität

Für die Befragten ergibt sich aus der mobilen und einfachen Erreichbarkeit die praktische Konsequenz, dass Vereinbarungen im Alltag zeitlich viel flexibler getroffen, verändert und auch wieder aufgelöst werden können. „Man kann spontan planen, aber auch schnell und einfach absagen“ (Gruppe 5: Frau, 50-60 Jahre alt, intensive Nutzerin)

Sicherheit in Notfallsituationen

Sehr viele der erwähnten Vorteile lassen sich unter dem Stichwort „Sicherheit“ zusammenfassen. Dazu gehört zunächst ganz einfach die Möglichkeit, „Hilfe holen zu können“ (Gruppe 1: Frau, 70-80 Jahre alt, intensive Nutzerin). Eine Befragte erzählte, dass sie ein Mal bei einem Unfall war, kein Handy hatte und deshalb nicht sofort Hilfe organisieren konnte. Auf Grund dieser Erfahrung hat sie anschliessend ein Mobiltelefon („Autotelefon“) gekauft (Gruppe 5: Frau, 50-60 Jahre alt, intensive Nutzerin). Ein weiterer und mindestens ebenso wichtiger Sicherheitsaspekt war die Möglichkeit, in einer eigenen Notlage Hilfe per Mobiltelefon anfordern zu können: „Ich kann beim Arzt anrufen, wenn was ist“ (Gruppe 7: Mann, 70-80 Jahre alt, intensiver Nutzer)

Die Sicherheit wird dabei nicht nur als konkrete Einsatzmöglichkeit in bestimmten Notlagen beschrieben, sondern ebenso oft auch schlicht als ein „Gefühl von Sicherheit“.

Wie bereits bei der Erreichbarkeit standen auch bei der Sicherheit die aktiven Formen des Hilfesuchens klar im Vordergrund. Dies ist bemerkenswert, wenn man bedenkt, dass die Hälfte der Befragten bereits in einem recht hohen Alter von 70-80 Jahren waren, in dem viele Menschen allein leben und die Wahrscheinlichkeit von Unfällen im Freien, aber auch im Haushalt erheblich ist. Offenbar setzten sich die Befragten nicht bewusst und im Voraus mit solchen unangenehmen Situationen auseinander.

Nur eine einzige Person aus Gruppe 1 (Frau, 70-80 Jahre alt, intensive Nutzerin) erwähnte einen passiven Sicherheitsvorteil von Mobiltelefonen: In ihrem Handy ist eine Nummer gespeichert, für den Fall, dass sie selber in eine Notlage kommen würde und Dritte ihr Handy benutzen müssten. Diese so genannte ICE-Nummer (In Case of **E**mergency) wird unter diesem Namen im Adressspeicher abgelegt und ist für Rettungskräfte vorgesehen, welche möglichst schnell die Angehörigen informieren möchten.⁶

Entlastung des Gedächtnisses

Einige Befragte aus Gruppe 7 (Männer, 70-80 Jahre alt, intensive Nutzer) erwähnten die Entlastung des Gedächtnis als einen weiteren Vorteil von Mobiltelefonen: Mobiltelefone verfügen über einen Adressspeicher mit allen eingegebenen Telefonnummern und Namen, was den Vorteil hat, dass Mobiltelefonnutzende diese Angaben nicht auswendig lernen müssen und auch kein Zusatzmedium (Adressbuch auf Papier etc.) zur Speicherung dieser Angaben benötigen. Zwar weisen nicht nur Mobiltelefone, sondern auch die meisten digitalen Festnetztelefone diesen Vorteil auf. Die Tatsache, dass diese Gedächtnisentlastung von den Befragten nur im Zusammenhang mit Mobiltelefonen erwähnt wurde, deutet darauf hin, dass sie diese Funktion zuerst mit dieser Kommunikationstechnologie kennen und schätzen gelernt haben.

Schutz vor unerwünschten Anrufen

Ein weiterer Vorteil von Mobiltelefonen wie auch digitalen Festnetztelefonen ist die sofortige Identifizierbarkeit des Anrufenden, sofern seine Nummer im Adressspeicher abgelegt ist. Dadurch kann man sich auch wirksam vor unbekanntem oder anonymen Anrufern schützen. In den Worten eines Fokusgruppenmitglieds: „Man muss nicht abnehmen, wenn man die Nummer nicht kennt.“ (Gruppe 7: Mann, 70-80 Jahre alt, intensiver Nutzer)

Praktisch im Alltag

Die Diskussionsteilnehmenden nannten auch einige Vorteile, die sich nicht sehr eng auf eine bestimmte Funktion von Mobiltelefonen beziehen lassen, sondern eher als eine Art Gesamtbewertung zu verstehen sind. „Es ist praktisch“ oder „ein gutes Hilfsmittel“ (Gruppe 7: Mann, 70-80 Jahre alt, intensiver Nutzer) waren typische Aussagen in diesem Zusammenhang. Eine Person erwähnte als Vorteil, dass man mit einem Mobiltelefon viel weniger „Tools (Kugelschreiber, Notizblock)“ benötige (Gruppe 3: Mann, 50-60 Jahre alt, intensiver Nutzer). Auch das Fehlen von alternativen Kommunikationsmöglichkeiten (öffentliche Festnetztelefone) wird als Argument und Vorteil von Mobiltelefonen erwähnt: „Es gibt keine Telefonkabinen mehr, und wenn, dann kann man da nicht mit Kleingeld zahlen.“ (Gruppe 2: Frau, 70-80 Jahre alt, nicht-intensive Nutzerin)

⁶ Diese ICE-Nummern werden durchaus kontrovers diskutiert, siehe: <http://www.erstehilfe.ch/ice.html>

Gewohnheit als Vorteil

Durch die regelmässige Nutzung (Habitualisierung) einer Technologie entstehen Gewohnheiten, welche in sich selbst schon als Vorteil empfunden werden. Dies wurde besonders deutlich bei der Frage, welche Nachteile die Nichtnutzung von Mobiltelefonen haben könnte. Sehr viele der Befragten konnten sich einen Verzicht auf das Mobiltelefon gar nicht vorstellen:

- „Es ist einfacher ein Handy zu haben als keines zu haben.“ (Gruppe 3: Mann, 50-60 Jahre alt, intensiver Nutzer)
- „Ein Jahr ohne Handy ist schwierig.“ (Gruppe 3: Mann, 50-60 Jahre alt, intensiver Nutzer)
- „Ich kann mir ein Leben ohne nicht mehr vorstellen, es ist immer an.“ (Gruppe 7: Mann, 70-80 Jahre alt, intensiver Nutzer)

Anpassung an sozialen Druck: Mit der Zeit gehen

Neben den bisher erwähnten technischen, kommunikativen und praktischen Vorteilen von Mobiltelefonen wurden in mehreren Gruppen auch über soziale Vorteile von Mobiltelefonen gesprochen. Typische Aussagen dazu lauteten:

- „Das Handy ist ein Anschluss an die moderne Welt, man muss mit der Zeit gehen.“ (Gruppe 1: Frau, 70-80 Jahre alt, intensive Nutzerin)
- „Man kommt nicht drum herum, ohne geht es nicht.“ (Gruppe 4: Mann, 50-60 Jahre alt, nicht-intensiver Nutzer)

Der soziale Druck wird dabei sowohl sehr allgemein beschrieben („Man muss“) als auch konkreten Personen aus dem eigenen Umfeld zugeordnet:

- „Vor 7-8 Jahren haben alle drauf gedrängt, dass ich ein Handy haben muss.“ (Gruppe 4: Mann, 50-60 Jahre alt, nicht-intensiver Nutzer)
- „Im Berufsleben kommt man nicht drum herum.“ (Gruppe 8: Mann, 70-80 Jahre alt, nicht-intensiver Nutzer)

Als negative Folge der Nichtnutzung wurde mehrere Mal Einsamkeit oder sozialer Ausschluss genannt:

- „Man kann ohne Mobiltelefon einsam werden.“ (Gruppe 3: Mann, 50-60 Jahre alt, intensiver Nutzer)

Das folgende Zitat illustriert sehr deutlich, dass die erwähnten sozialen Vorteile der Mobiltelefonnutzung oft eine aktive und aufwändige Anpassungsleistung benötigen.

- „Ich bemühe mich dabei zu bleiben. Es ist jedes Mal ein Aufwand, wenn ich mich aber damit beschäftigt habe, habe ich Freude daran.“ (Gruppe 6: Frau, 50-60 Jahre alt, nicht-intensive Nutzerin).

Fazit zu den wahrgenommenen Vorteilen der Mobilkommunikation

Mobiltelefon: Telefonfunktion steht bei Vorteilen im Vordergrund

Betrachtet man die oben diskutierte Liste von Vorteilen, so fällt auf, dass sich diese nur auf die Telefonfunktion von Mobiltelefonen beziehen. Offenbar steht für die Befragten das Telefonieren als zentraler und intensiv genutzter Dienst von Mobiltelefonen klar im Vordergrund der Überlegungen.

Viele unerwähnte Vorteile: Multifunktionalität, standortbezogene Dienste

Der Fokus auf die Telefonfunktion ist bemerkenswert, weil andere Funktionen mit einer ebenfalls hohen Nutzungsintensität bei der Diskussion von Vorteilen überhaupt keine Erwähnung fanden: So wurde in den acht Fokusgruppen kein einziges Mal die SMS-Funktion als Vorteil erwähnt, obwohl diese von 80% der Befragten genutzt wird. Und trotz einer Nutzung durch 50% der Fokusgruppenteilnehmenden wurde auch das Fotografieren mit Mobiltelefonen nie als Vorteil erwähnt.

Auch der grundlegende Vorteil der **Multifunktionalität** von Mobiltelefonen war in den Diskussionen kein intensiv behandeltes Thema. Nur eine Befragte wies darauf hin, dass durch die Vereinigung von mehreren Funktionen in einem Gerät auf eine Reihe von traditionellen Zusatzgeräten und Materialien verzichtet werden kann (z.B. Uhr, Wecker, Agenda, Fahrplan etc.) (Gruppe 2: Frau, 70-80 Jahre alt, nicht-intensive Nutzerin)

Schliesslich wurden auch die **standortbezogenen Dienste** (engl. Location Based Services LBS) und Funktionen von Mobiltelefonen in den Gruppen nie als Vorteil genannt. Diese standortbezogenen Dienste wären aber von erheblicher Relevanz und Nützlichkeit für ältere Menschen, da Mobiltelefonnutzende damit aktiv und selbstbestimmt den eigenen Standort in einer fremden räumlichen Umgebung bestimmen können. Auch „passive“ standortbezogene Dienste, wie die Ortung des Mobiltelefons durch Dritte, wurden in den Diskussionen nicht angesprochen. Diese Ortbarkeit in Notsituationen ist im Zusammenhang mit der individuellen Sicherheit zweifelsohne von Bedeutung für ältere Menschen und ihrem sozialen Umfeld. Diese Ortungsfunktion kann (bei vorgängiger Einverständniserklärung des Mobiltelefonbesitzers) als kommerzielle Dienstleistung durch jedermann genutzt werden. Fehlt ein vorgängiges Einverständnis, so kann die Ortungsfunktion nur in klar definierten Notsituationen auf Antrag bei staatlichen Organen (Polizei, Staatsanwaltschaft, Gericht) eingesetzt werden. Typische Notsituationen, in denen diese passive Ortungsfunktion zur Anwendung gelangt, sind verschollene Personen (z.B. Wanderer oder Skifahrer), deren

Aufenthaltsort durch widrige Umstände (schlechtes Wetter, Unfall oder auch Gewalttat etc.) nicht mehr bekannt ist und denen nur durch eine räumliche Ortung mittels ihres Mobiltelefons Hilfe geleistet werden kann.

Ursachen der Nicht-Nutzung bestimmter Funktionen: Fehlende Kompetenzen?

Die Fokusgruppenteilnehmenden wurden nicht explizit nach den Gründen und Ursachen der Nicht-Nutzung der erwähnten Funktionen und Dienste (u.a. Agenda, E-Mail, Internet, standortbezogene Dienste) gefragt. Dies geschah vor dem Hintergrund, dass es erfahrungsgemäss Befragten sehr schwierig fällt, den Verzicht auf ein bestimmtes Handeln zu begründen.

Die folgenden Überlegungen basieren deshalb auch nicht direkt auf den empirischen Resultaten, sondern auf allgemeineren theoretischen Überlegungen: Der technische Zugang kann als Barriere im Wesentlichen ausgeschlossen werden, weil diese Dienste im Befragungsjahr (2011) bereits als Grundfunktionen in den einfachsten Mobiltelefonmodellen standardmässig vorhanden sind. Wenn mit anderen Worten die notwendige Hardware und Software für den technischen Zugang vorhanden ist, dann liegt die Vermutung nahe, dass die Barrieren für die Nutzung eher im Bereich fehlender Kompetenzen zu suchen sind.

Vergleich nach Geschlecht, Alter und Nutzungsintensität

Bei der Analyse der erwähnten Vorteile von Mobiltelefonen lassen sich zwischen den Fokusgruppen und ihren Rekrutierungsmerkmalen (Geschlecht, Alter und Nutzungsintensität) keine deutlichen inhaltlichen Unterschiede feststellen, von der Art, dass bestimmte Vorteile von bestimmten Gruppen klar häufiger erwähnt worden wären als von anderen. Differenzen sind aber feststellbar in Bezug auf die Anzahl der erwähnten Vorteile: Frauen, Ältere (70-80jährige) und nicht intensive Nutzenden haben rein mengenmässig weniger Vorteile genannt. Typisch dazu ist die fast pauschale Ablehnung von Vorteilen aus einer Gruppe von nicht intensiv Nutzenden:

- „Ausser für Notfälle gibt's keine Vorteile.“ (Gruppe 6: Frau, 50-60 Jahre alt, nicht-intensive Nutzerin)

Männer, Jüngere (50-60jährige) und intensiv Nutzende haben in der Regel mehr Vorteile erwähnt.

4.7 Wahrgenommene Nachteile der Mobilkommunikation

Die Fokusgruppenteilnehmenden wurden nicht nur nach den Vorteilen, sondern auch nach den Nachteilen von Mobiltelefonen gefragt. Auch hier wurden sehr viele Punkte erwähnt, welche im Folgenden in Form einer Liste mit zusätzlichen Erläuterungen vorgestellt werden.

Zwang zur Erreichbarkeit

Ein zentraler Nachteil stellt aus der Perspektive der Befragten der Zwang zur Erreichbarkeit dar, der mit dem Besitz eines Mobiltelefons verbunden ist. Das folgende Zitat kann zur Illustration dieser Bewertung dienen:

- „Das Handy hat vieles vereinfacht, aber manchmal ist es auch sehr mühsam. Früher wurde nicht erwartet, dass man immer erreichbar ist.“ (Gruppe 5: Frau, 50-60 Jahre alt, intensive Nutzerin)

Bemerkenswert ist an diesem Ergebnis, dass die Erreichbarkeit gleichzeitig und mit ebenso grosser Häufigkeit als Vorteil bezeichnet wurde. Bei der positiven Bewertung stand allerdings die „aktive Erreichbarkeit“ im Vordergrund, im Sinne der Möglichkeit, andere selber anrufen zu können. Bei der negativen Bewertung von Erreichbarkeit wurde dagegen in den Diskussionen stärker auf die „passive Erreichbarkeit“ Bezug genommen, nämlich für andere anrufbar zu sein.

Fehlende Telefonkultur in der Öffentlichkeit

Ein intensiv debattierter Nachteil von Mobiltelefonen war die fehlende Telefonkultur in der Öffentlichkeit. Sehr viele Befragte gaben ihrem Ärger Ausdruck über die diversen Formen von akustischen Störungen:

- „Es stört, wenn andere im Tram laut telefonieren.“ (Gruppe 1: Frau, 70-80 Jahre alt, intensive Nutzerin)
- „Ich benutze es nie im Zug, das stört.“ (Gruppe 3: Mann, 50-60 Jahre alt, intensiver Nutzer)
- „Es ärgert mich, wenn Leute im Tram telefonieren, wenn die Jungen sagen was sie für Sex hatten in der Nacht, das will ich gar nicht wissen.“ (Gruppe 2: Frau, 70-80 Jahre alt, nicht-intensive Nutzerin)
- „Man berichtet alles direkt. Der Anstand ist nicht mehr da.“ (Gruppe 5: Frau, 50-60 Jahre alt, intensive Nutzerin)
- „Man hätte es ohne Mobiltelefone ruhiger.“ (Gruppe 2: Frau, 70-80 Jahre alt, nicht-intensive Nutzerin)

Sinkende inhaltliche Kommunikationsqualität

Ein weiterer, aber eher selten erwähnter Nachteil war die sinkende inhaltliche Qualität der Kommunikation mit Mobiltelefonen und der Verlust an Gesprächskultur. Kritisiert wurden nicht nur wie oben erwähnt die akustischen Störungen, sondern auch Auswirkungen auf die direkte Kommunikation in Form von Gesprächen:

- „Es ist zwiespältig, man kommuniziert mehr als früher.“ (Gruppe 5: Frau, 50-60 Jahre alt, intensive Nutzerin)
- „Man kommuniziert unsorgfältiger und oberflächlicher.“ (Gruppe 5: Frau, 50-60 Jahre alt, intensive Nutzerin)
- „Viele diese Gespräche sind nur blabla. Das viele Geschwätz ist lästig.“ (Gruppe 2: Frau, 70-80 Jahre alt, nicht-intensive Nutzerin)
- „Die Jungen sind immer auf „Draht“ und schauen ständig aufs Handy, sie reden nicht mehr so.“ (Gruppe 6: Frau, 50-60 Jahre alt, nicht-intensive Nutzerin)
- „Die Qualität der Schreibfähigkeit (SMS) nimmt ab, auch per Mail.“ (Gruppe 5: Frau, 50-60 Jahre alt, intensive Nutzerin)

Kosten

Recht intensiv wurden die hohen Kosten als Nachteil der Mobiltelefonie diskutiert, wie das folgende Zitat aufzeigt:

- „Ein Nachteil sind die Kosten. Das Handy kostet mehr als das Festnetz. Und die Schweizer Preise sind höher als im Ausland.“ (Gruppe 2: Frau, 70-80 Jahre alt, nicht-intensive Nutzerin)

Einige Befragte hätten diese Kostenfragen gerne noch vertieft und genauer über die Abonnements- und Preispläne der unterschiedlichen Anbieter debattiert, was aber nicht im Erkenntnisinteresse dieser Studie lag.

Direkte gesundheitliche Risiken

Auch die gesundheitlichen Risiken wurden in vielen Fokusgruppen thematisiert. Die Aussagen zu diesem Thema zeigen auf, dass bei den Befragten eine gewisse Unsicherheit über die Existenz dieser gesundheitlichen Risiken vorhanden war:

- „Die Strahlung ist ein Nachteil – man weiss nicht, ob es schadet oder nicht.“ (Gruppe 4: Mann, 50-60 Jahre alt, nicht-intensiver Nutzer)
- „Die Strahlung gefährdet, z.B. Leute mit Herzschrittmacher. Aber die Antennen sind eigentlich schädlicher.“ (Gruppe 2: Frau, 70-80 Jahre alt, nicht-intensive Nutzerin)
- „Die Strahlung - ich merk aber nichts davon.“ (Gruppe 8: Mann, 70-80 Jahre alt, nicht-intensiver Nutzer)
- „Das Handy ist mir wegen der Strahlung suspekt, es ist deshalb meistens ausgeschaltet.“ (Gruppe 6: Frau, 50-60 Jahre alt, nicht-intensive Nutzerin)

Das letzte Zitat macht deutlich, dass die wahrgenommenen Gesundheitsrisiken einen direkten Einfluss auf das Nutzungsverhalten haben können. Tatsächlich ist bei diesem Thema auch ein entsprechender Trend über mehrere Gruppen hinweg erkennbar: Die nicht-intensiven Nutzungsgruppen erwähnen gesundheitliche Risiken häufiger als die intensiven Nutzergruppen.

Indirekte Gesundheitsrisiken im Strassen- und Flugverkehr

Neben den direkten Gesundheitsrisiken durch elektromagnetische Strahlungen wurden auch indirekte Gesundheitsrisiken von Mobiltelefonen erwähnt, z.B. das erhöhte Unfallrisiko im Flugverkehr (Gruppe 2: Frau, 70-80 Jahre alt, nicht-intensive Nutzerin) oder beim Autofahren (Gruppe 5: Frau, 50-60 Jahre alt, intensive Nutzerin).

Gefühl der Unsicherheit bei technischen Problemen

Sicherheit wurde bereits im vorhergehenden Abschnitt als ein zentraler Vorteil von Mobiltelefonen erwähnt. Die Kehrseite dieses Vorteils ist allerdings, dass im Falle von alltäglichen technischen Probleme und Ausfällen des Mobiltelefons dieses Sicherheitsgefühl besonders schmerzlich vermisst wird:

- „Wenn man keinen Empfang oder keinen Akku mehr hat, dann fühlt man sich nicht mehr sicher.“ (Gruppe 6: Frau, 50-60 Jahre alt, nicht-intensive Nutzerin)

Abhängigkeit und Sucht

Ein Nachteil, der ebenfalls in engem Zusammenhang zum Sicherheitsbedürfnis steht, ist eine zu intensive Nutzung, welche in mehreren Fokusgruppen als Abhängigkeit oder auch explizit als Sucht bezeichnet wurde:

- „Die Abhängigkeit ist ein Nachteil. Die Angst, ohne Handy aus dem Haus gehen, zum Beispiel beim Wandern.“ (Gruppe 7: Mann, 70-80 Jahre alt, intensiver Nutzer)
- „Man gewöhnt sich daran, weiss nicht mehr wie ohne leben.“ (Gruppe 7: Mann, 70-80 Jahre alt, intensiver Nutzer)
- „Es ist für mich immer noch eine ungewohnte Sache. Für die Jungen ist es aber wie eine Sucht.“ (Gruppe 2: Frau, 70-80 Jahre alt, nicht-intensive Nutzerin)

Auffällig ist an diesen Stellungnahmen, dass der Begriff der Sucht nicht bei der eigenen Altersgruppe, sondern ausschliesslich für die „Jungen“ verwendet wird.

Mangelhafte Benutzerfreundlichkeit, Seniorenhandy

Die mangelhafte Benutzerfreundlichkeit wurde insbesondere in den nicht-intensiven Nutzergruppen häufig als Nachteil von Mobiltelefonen beschrieben. So waren z.B. in der

Gruppe 2 (Gruppe 2: Frau, 70-80 Jahre alt, nicht-intensive Nutzerin) nur gerade 2 der 7 Mitglieder in der Lage, SMS zu schreiben. Als Begründung wurde angeführt, dass die Lesbarkeit und die Tasten zu klein seien. Der Trend zur Miniaturisierung wurde mehrfach als Mangel von Mobiltelefonen erwähnt:

- „Die Technik wird immer kleiner, aber nicht einfacher.“ (Gruppe 8: Mann, 70-80 Jahre alt, nicht-intensiver Nutzer)

Die Befragten nannten nicht nur die zu geringe Grösse der Geräte, sondern auch die rasche Veränderung und die hohe Komplexität der Technologie als Ursache einer unbefriedigenden Benutzerfreundlichkeit:

- „Die Technik verändert sich sehr schnell und ist oft zu kompliziert.“ (Gruppe 4: Mann, 50-60 Jahre alt, nicht-intensiver Nutzer)

Spezielle Mobiltelefone für ältere Menschen („Seniorenhandy“) wurden von den Befragten zwar erwähnt, aber die Meinungen dazu waren geteilt. Die folgenden Aussagen stehen stellvertretend für die positiven und negativen Urteile über solche Spezialgeräte:

- „Die Knöpfe (Tasten) sind zu klein. Ich brauche ein Seniorenhandy.“ (Gruppe 2: Frau, 70-80 Jahre alt, nicht-intensive Nutzerin)
- „Es braucht Handys für alte Menschen, die aber nicht altbacken aussehen.“ (Gruppe 6: Frau, 50-60 Jahre alt, nicht-intensive Nutzerin)

Fazit zu den erwähnten Nachteilen von Mobilkommunikation

Die meisten der in den Fokusgruppen erwähnten Nachteile waren nicht altersspezifisch, sondern wären vermutlich auch bei wesentlich jüngeren Befragten genannt worden. Ein direkter Bezug zum Alter wurde von den Befragten in den Fokusgruppen nur beim Nachteil der „mangelhaften Benutzerfreundlichkeit“ von Mobiltelefonen für ältere Menschen formuliert. Ausserdem war ein indirekter Bezug zum Alter bei den Nachteilen der „fehlenden Telefonkultur“ sowie „Abhängigkeit und Sucht“ erkennbar, im Sinne, dass von diesem Nachteil die jüngere Generation stärker betroffen sei als die ältere. Insbesondere die Fokusgruppen mit intensiver Nutzung der Mobiltelefonie antworteten auf die Frage nach Nachteilen explizit, dass Mobiltelefone für alte Menschen gar keine Nachteile haben, sondern nur für Junge.

- „Nachteile für alte Menschen gibt es nicht, nur für Junge, da sie es zu oft benutzen.“ (Gruppe 1: Frau, 70-80 Jahre alt, intensive Nutzerin)

Nachteile wurden in den Fokusgruppen nicht nur erwähnt, sondern auch als Begründung für eine individuell geringere Nutzungsintensität herangezogen. Nachteile werden mit anderen

Worten nicht nur wahrgenommen und stillschweigend akzeptiert, sondern haben Handlungskonsequenzen.

Zwischen den Befragten zeigten sich besonders deutliche Unterschiede bei der Nennung von Nachteilen zwischen den intensiven und nicht-intensiven Nutzergruppen. Die Merkmale Geschlecht und Alter waren dagegen weniger eindeutig mit Differenzen bei der Art und Anzahl von erwähnten Nachteilen verbunden.

4.8 Nutzung des Internets

Die Debatte um digitale Gräben bei der Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologien wird in der Fachliteratur in der Regel mit einem Fokus auf die Internetnutzung geführt. Aus Gründen der Vergleichbarkeit und Anschlussfähigkeit der hier gefundenen Ergebnisse zur Mobiltelefonnutzung wurden in dieser Untersuchung deshalb ergänzend auch die entsprechenden Daten für die Internetnutzung erhoben. Die quantitativen Nutzungsdaten wurden gleich wie bei der Mobilkommunikation mit einem individuellen Fragebogen gesammelt. Die qualitativen Daten zu wahrgenommenen Vor- und Nachteilen wurden in den Fokusgruppensitzungen ermittelt.

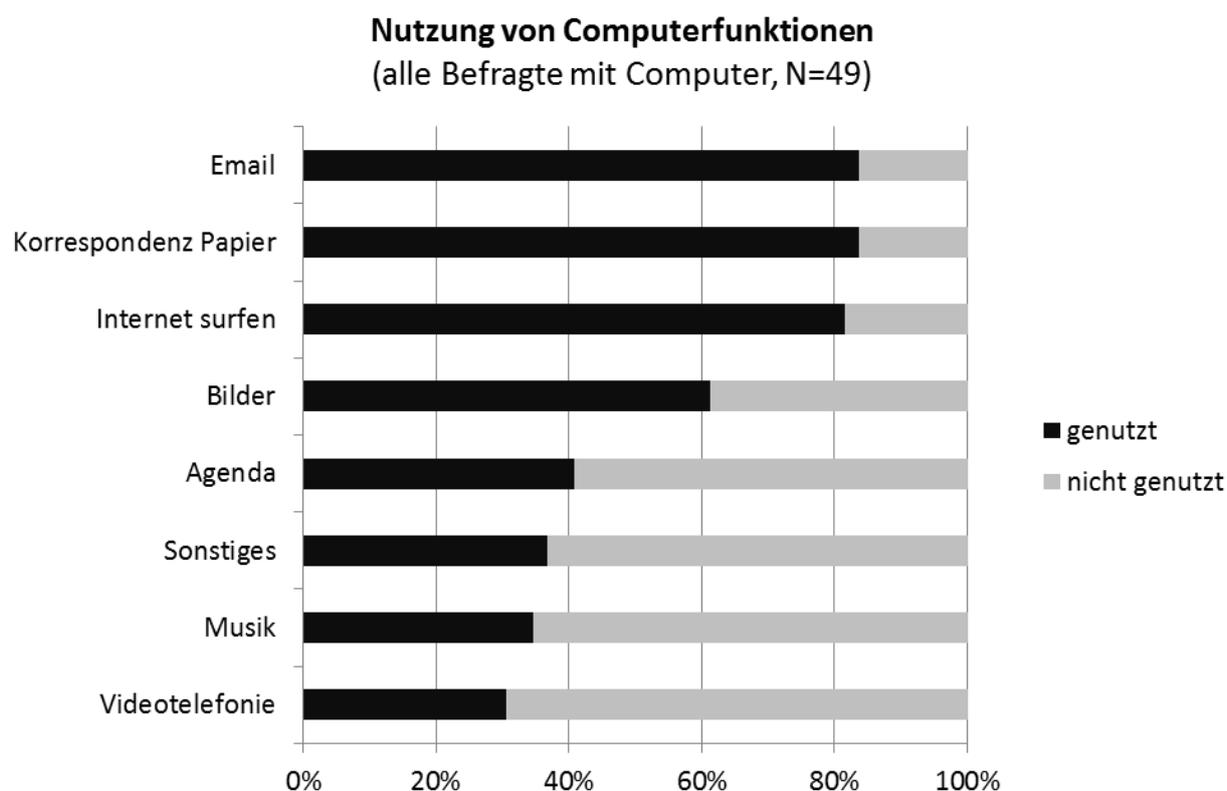


Abbildung 15: Nutzung von Computerfunktionen (alle Befragte mit Computer, N=49)

Betrachtet man die Ergebnisse zur Nutzung von Computerfunktionen in Abbildung 15, so gehören die Internetfunktionen (E-Mail, surfen im Internet) zu den drei am häufigsten genutzten Funktionen. Aber auch die sehr traditionelle Anwendung von Computern als

„digitale Schreibmaschine“ für die Korrespondenz auf Papier gehört zu diesem Spitzentrio von Funktionen, welche von rund 80% aller Befragten mit Computer genutzt wird. Die Bildbearbeitung am Computer wird im Vergleich zum Fotografieren per Mobiltelefon (50% Nutzung durch Befragte) leicht häufiger (rund 60%) genutzt.

Nutzung von Computerfunktionen nach Geschlecht

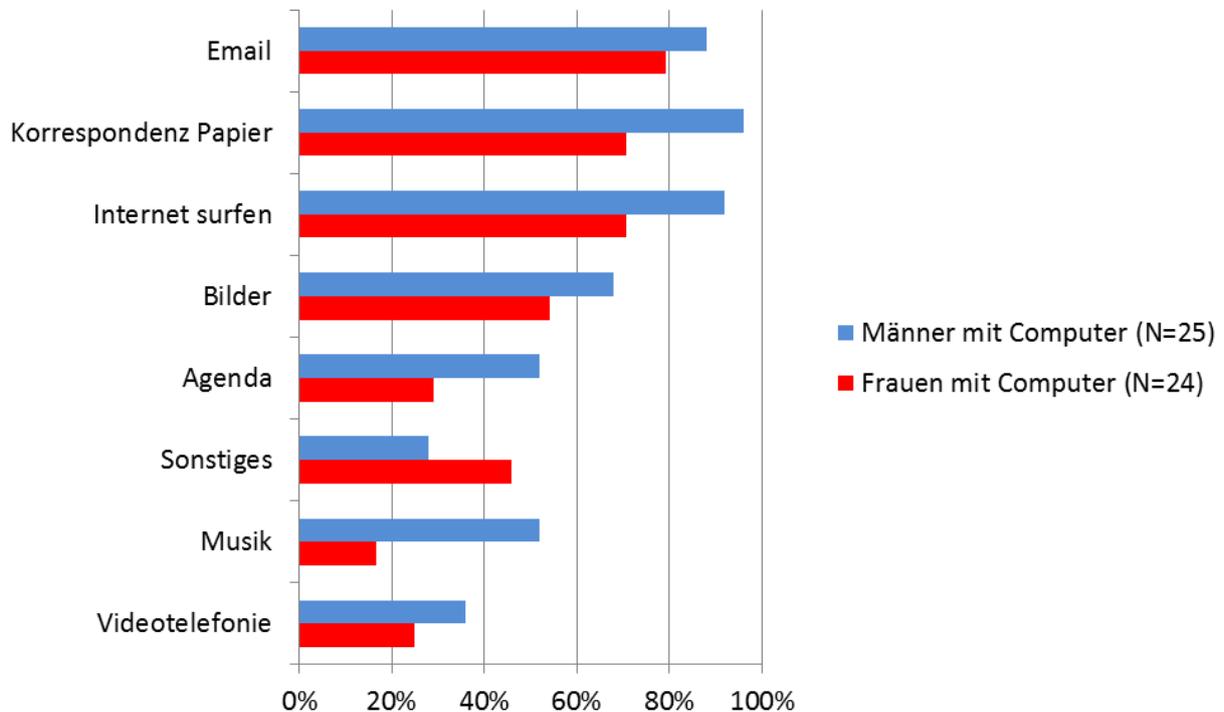


Abbildung 16: Nutzung von Computerfunktionen nach Geschlecht (alle Befragte mit Computer, N=49)

Die Resultate in Abbildung 16 machen deutlich, dass es recht klare Nutzungsunterschiede zwischen den Geschlechtern gibt. In aller Regel nutzen mehr Männer als Frauen die erwähnten Computerfunktionen. Einzig bei der Antwortvorgabe „Sonstiges“ ist eine höhere Nutzungsintensität der Frauen erkennbar, wobei offen bleibt, welche spezifischen Funktionen damit gemeint sind.

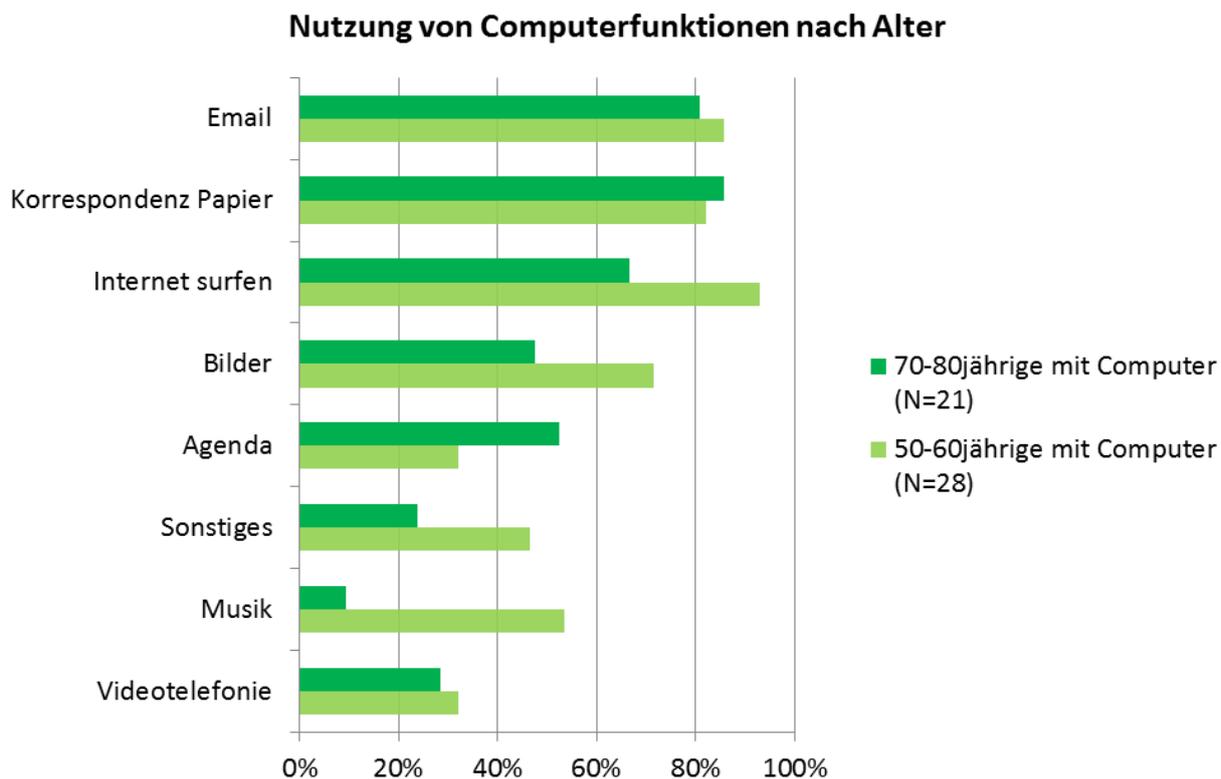


Abbildung 17: Nutzung von Computerfunktionen nach Alter (alle Befragte mit Computer, N=49)

Überraschende Ergebnisse lassen sich beim Vergleich von Nutzungsintensitäten zwischen den hier befragten zwei Altersgruppen (50-60jährige vs. 70-80jährige) feststellen (Abbildung 17): Das erwartete Muster einer deutlich schwächeren Computernutzung durch die älteren Gruppen ist nur bei wenigen Funktionen feststellbar (Internet, Bilder, Sonstiges und Musik). Bei allen Computerfunktionen, welche der interpersonalen Kommunikation dienen (E-Mail, Korrespondenz auf Papier, Videotelefonie) sind praktisch keine Nutzungsunterschiede zwischen diesen Altersgruppen sichtbar. Und die Agenda-Funktion wird gar von mehr Älteren (70-80jährige) als Jüngeren (50-60jährige) genutzt.

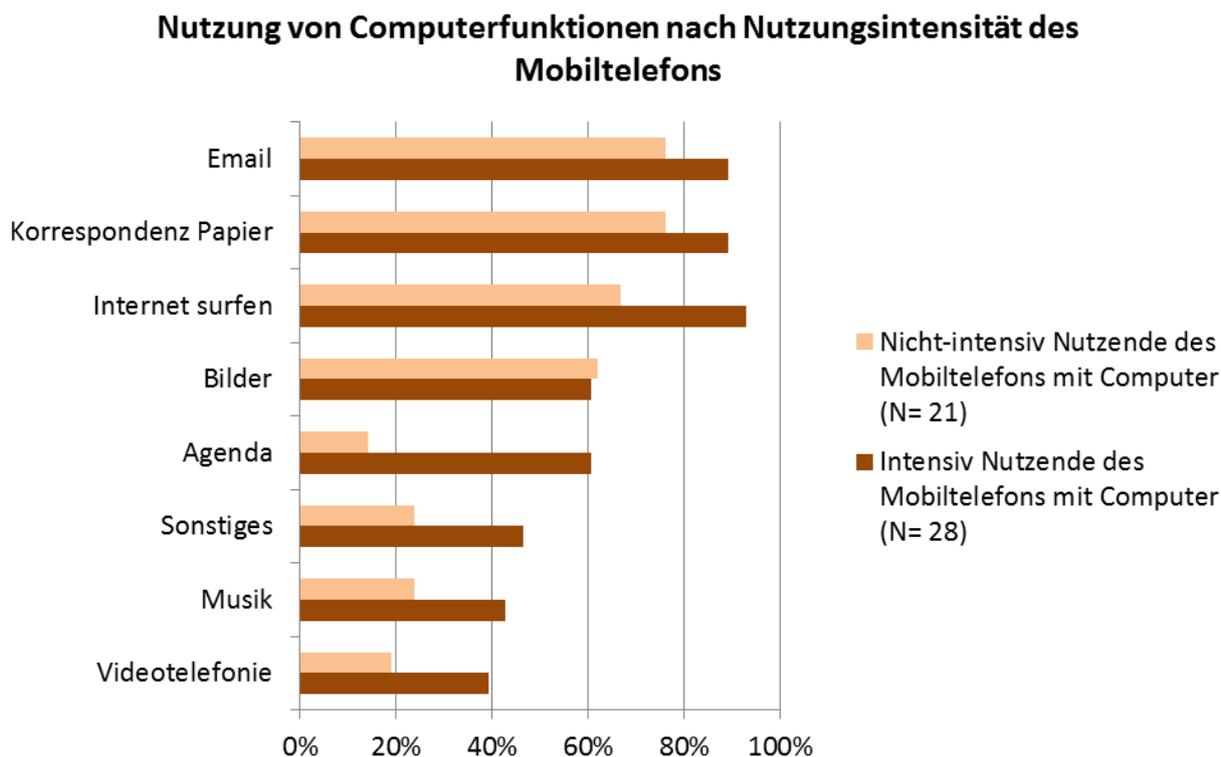


Abbildung 18: Nutzung von Computerfunktionen nach Nutzungsintensität des Mobiltelefons

Weniger überraschend sind die Befragungsergebnisse, wenn die Computernutzung in Abhängigkeit von der Nutzungsintensität des Mobiltelefons betrachtet wird. Erwartungsgemäss gibt es einen klaren und über alle Computerfunktionen hinweg konstant positiven Zusammenhang: Intensive Nutzer des Mobiltelefons nutzen auch mehr Funktionen des Computers. Die einzige Ausnahme von dieser Regel ist die Bildbearbeitung am Computer, welche von beiden Gruppen ungefähr gleich häufig eingesetzt wird. Bei den zwei am häufigsten genutzten Computerfunktionen (E-Mail, Korrespondenz auf Papier) sind die Unterschiede zwischen den zwei Gruppen etwas kleiner (rund 10%) als bei den anderen Funktionen. Auffällig gross (>40%) ist zudem die sehr viel häufigere Nutzung der Agenda-Funktion auf dem Computer durch intensive Nutzer des Mobiltelefons. Eine naheliegende Erklärung dafür sind Synergieeffekte zwischen dem Computer und dem Mobiltelefon, da für die Agenda-Funktion meist dieselbe Software für beide Kommunikationsgeräte eingesetzt wird.

4.9 Wahrgenommene Vorteile des Internets

Welche Vorteile werden von den Befragten in Bezug auf die Nutzung des Computers und des Internets erwähnt? Und können diese subjektiv wahrgenommenen Vor- und Nachteile auch als Erklärung für Unterschiede bei der Nutzungsintensität dienen? Diese Fragen werden hier auf der Basis der Aussagen in den Fokusgruppen diskutiert.

Kontaktpflege allgemein

Die Auswertung der individuellen Befragung hat gezeigt, dass diejenigen Internetfunktionen, welche der interpersonalen Kommunikation und Kontaktpflege dienen, am häufigsten genutzt werden. Dieser Akzent auf die Kommunikationsdienste innerhalb des Internets war auch in den Diskussionen klar erkennbar.

Viele Befragte betonten, dass sie die unterschiedlichen Möglichkeiten der Kontaktpflege mittels Internet sehr schätzen:

- „Ich kann es nicht so gut und bin manchmal frustriert, weil ich es eigentlich liebe. Es ist für mich der Kontakt zur Aussenwelt, der mir das Gefühl gibt, ich sei dabei. Wenn mir jemand geschrieben hat, dann finde ich es toll.“ (Gruppe 1: Frau, 70-80 Jahre alt, intensive Nutzerin)

Die persönlichen Kontakte werden in erster Linie mit E-Mails gepflegt. Die Befragten schätzen daran die zeitliche Flexibilität:

- „Man kann dann reagieren, wenn man Zeit hat.“ (Gruppe 6: Frau, 50-60 Jahre alt, nicht-intensive Nutzerin)

Die Chat-Funktion, welche eine gleichzeitige Präsenz der Kommunikationspartner bedingt, stösst dagegen mehrheitlich auf Ablehnung:

- „Chatten ist so eine Modeerscheinung der Jungen. Mein Patenkind erzählt immer von ihren vielen Freunden, die sie hat.“ (Gruppe 4: Mann, 50-60 Jahre alt, nicht-intensiver Nutzer)
- „Beim Chatten geht so viel Zeit verloren, bis das alles eingetippt ist, da nehme ich lieber das Telefon.“ (Gruppe 6: Frau, 50-60 Jahre alt, nicht-intensive Nutzerin)

Auch Social Media wie Facebook werden nur von wenigen genutzt, weil diese Dienste in den Augen der Befragten sehr jugendspezifisch sind.

Kontaktpflege im Ausland

Die grosse Mehrheit der Befragten bewertete die Möglichkeit sehr positiv, dass sie mit Hilfe des Internets persönliche Beziehungen auch über grosse Distanzen pflegen kann. Im Vordergrund standen dabei Kontakte zu Verwandten und Bekannten im Ausland, wie die folgenden Zitate illustrieren:

- „Ich habe mit E-Mails nach den USA angefangen.“ (Gruppe 2: Frau, 70-80 Jahre alt, nicht-intensive Nutzerin)
- „Ich habe Bekanntschaften im Ausland, auch im „Busch“ – per Mail weiss ich, dass der „Brief“ ankommt.“ (Gruppe 5: Frau, 50-60 Jahre alt, intensive Nutzerin)

- „Mein Vater ist über den Winter im Ausland, dann finde ich es schön, ab und zu mit ihm zu skypen. (Gruppe 6: Frau, 50-60 Jahre alt, nicht-intensive Nutzerin)
- „Eine Kollegin hat auf einem Portal alle zwei bis drei Tage ihre Erlebnisse von ihrer Reise gepostet. So hatte man doch Kontakt, ohne direkten Kontakt zu haben.“ (Gruppe 4: Mann, 50-60 Jahre alt, nicht-intensiver Nutzer)

Geschwindigkeit

Geschwindigkeit wurde als weiterer wesentlicher Vorteil der Online-Kommunikation genannt:

- „Die Nachrichten sind schneller.“ (Gruppe 2: Frau, 70-80 Jahre alt, nicht-intensive Nutzerin)
- „Per E-Mail kann man schnell Schriftstücke hin und herschicken – man ist viel ineffizienter ohne Internet.“ (Gruppe 5: Frau, 50-60 Jahre alt, intensive Nutzerin)
- „Man braucht ohne Internet zum Teil mehr Zeit (z.B. geht das Steuerformular im Internet viel schneller).“ (Gruppe 8: Mann, 70-80 Jahre alt, nicht-intensiver Nutzer)
- „Wir haben früher das Hauptbuch in der Post von Hand ausgefüllt, das dauerte am Ende des Monats ewig. Heute hat man früher Feierabend.“ (Gruppe 5: Frau, 50-60 Jahre alt, intensive Nutzerin)

Die obenstehenden Aussagen aus den Fokusgruppen zeigen auf, dass als Bezugsgrösse für den Geschwindigkeitsvergleich einerseits die Massenmedien (TV, Radio, Zeitungen), andererseits der traditionelle Briefverkehr herangezogen wird. Einige der erwähnten Vorteile haben keinen engen Bezug zum Internet, sondern sind eher als Folge der digitalen Datenverarbeitung (z.B. der Finanzbuchhaltung mit Hilfe von Computern) zu bezeichnen.

Preisvergleiche beim Online-Shopping

Eine weitere Gruppe von Vorteilen bezog sich auf den Zusatznutzen, welcher das Internet für Konsumenten bei Preisvergleichen bietet:

- „Beim Währungen kaufen kann ich schauen, wann es am günstigsten ist.“ (Gruppe 1: Frau, 70-80 Jahre alt, intensive Nutzerin)
- „Ich finde das Internet inzwischen eine ganz gute Sache – man kann z.B. gut Reisen buchen oder Preise vergleichen, man kann die Hotels anschauen – man kann Zeit sparen und es ist auch spannend.“ (Gruppe 4: Mann, 50-60 Jahre alt, nicht-intensiver Nutzer)

- „Das Buchen von Reisen ist billiger. Ich habe auf der letzten Reise den Laptop mitgenommen und Hotels laufend unterwegs gebucht. Man kann so gut Preise vergleichen.“ (Gruppe 5: Frau, 50-60 Jahre alt, intensive Nutzerin)

Mehrere Befragte wiesen darauf hin, dass die Preistransparenz beim Online-Shopping besonders gross ist, da es spezialisierte Preisvergleichsportale gibt. Dieser Zusatznutzen wurde sehr häufig im Zusammenhang mit dem Tourismusmarkt erwähnt.

Informationsvielfalt

In mehreren Gruppen wurde die Informationsvielfalt und der durch Suchmaschinen vereinfachte Zugang als Vorteil des Internets erwähnt:

- „Google ersetzt mir das Lexikon – ich kann in Kürze alles ansehen, das ist ein Riesenvorteil.“ (Gruppe 1: Frau, 70-80 Jahre alt, intensive Nutzerin)
- „Die Informationssuche mit dem Internet ist ein Vorteil: Googeln, Wikipedia.“ (Gruppe 3: Mann, 50-60 Jahre alt, intensiver Nutzer)
- „Meine Frau braucht das Internet fast mehr als ich. Wenn sie etwas kaufen will, dann vergleicht sie im Internet. Sie hat z.B. einen Hund gesucht aus einem Tierheim. Da hat sie an einem Tag 150 Hunde angeschaut.“ (Gruppe 8: Mann, 70-80 Jahre alt, nicht-intensiver Nutzer)
- „Wenn ich etwas suche, zum Beispiel wie ich eine Blume pflegen muss, dann finde ich das im Internet. Man findet alles. Es braucht zwar Zeit, aber die haben wir ja.“ (Gruppe 1: Frau, 70-80 Jahre alt, intensive Nutzerin)

Die Aussagen der Befragten zeigen auf, dass das Internet nicht nur einen einfachen Zugang zum Allgemeinwissen („Lexikon“) bietet, sondern auch in der Lage ist, sehr spezifische Informationsbedürfnisse (hier z.B. in Bezug auf Tierkauf oder Pflanzenpflege) zu befriedigen.

Geschlechtsspezifische Unterschiede

Bereits die quantitativen Resultate aus der individuellen Befragung haben aufgezeigt, dass es deutliche geschlechtsspezifische Unterschiede bei der Internetnutzung gibt. Die Fokusgruppen haben einen ergänzenden und vertiefenden Einblick in die geschlechtsspezifische Arbeitsteilung in Bezug auf die Internetnutzung geboten:

- „Ich habe ein paar Kolleginnen, die viel mehr im Internet machen, die sind alleinstehend und müssen. Ich frage meinen Mann. Mein Mann macht das gerne – er macht es lieber selber, als dass er es mir erklärt.“ (Gruppe 2: Frau, 70-80 Jahre alt, nicht-intensive Nutzerin)

- „Meine weiblichen Bekannten haben alle ein Handy, aber wenige kennen das Internet, das finde ich schade. Männer schon. Die Frauen haben Angst.“ (Gruppe 2: Frau, 70-80 Jahre alt, nicht-intensive Nutzerin)

Offenbar ist in vielen Paarbeziehungen die Internetnutzung nach wie vor gemäss traditionellen geschlechtsspezifischen Mustern strukturiert: Das Internet gilt als ein technisches Objekt, für das primär die Männer zuständig sind. Frauen scheinen sich den technischen Zugang und die notwendigen fachlichen Kompetenzen nur dann anzueignen, wenn sie alleinstehend sind und deshalb nicht auf die Hilfe eines technisch kompetenten Partners im Haushalt zurückgreifen können.

4.10 Wahrgenommene Nachteile des Internets

Analog zur Diskussion über Mobiltelefone wurde auch beim Internet nicht nur nach wahrgenommenen Vor- sondern auch nach Nachteilen gefragt. Dazu im Folgenden einige Aussagen aus den Fokusgruppen:

Sicherheitsbedenken

Einige Befragte äusserten Sicherheitsbedenken, welche oft auch als Begründung für ihren Nutzungsverzicht von bestimmten Internetdiensten, aber auch der Internetnutzung generell angeführt wurden:

- „Ein Nachteil ist das E-Banking, das ist mir zu unsicher.“ (Gruppe 6: Frau, 50-60 Jahre alt, nicht-intensive Nutzerin)

Der folgende Dialog illustriert, dass diese Thematik aber durchaus kontrovers diskutiert wurde (Gruppe 8: Männer, 70-80 Jahre alt, nicht-intensive Nutzer):

- „Die Daten sind einfach öffentlich, alle Daten werden bekannt gegeben – das ist mir zu unsicher.“
- „Nein, das stimmt doch nicht.“
- „Man kann aber jeden Datenfluss hacken.“

Solche Sicherheitsbedenken wurden nur von einer Minderheit der Fokusgruppenmitglieder vorgebracht. Die Mehrheit nutzt E-Commerce und E-Banking ohne Vorbehalte in Bezug auf die Sicherheit.

Fehlende Kommunikationskultur, fehlender Selbstschutz der Privatsphäre

Die Befragten antworteten auf die Frage nach Nachteilen des Internets spontan mit aktuellen Ereignissen und Geschichten, in denen sie von negativen Folgen der Internetnutzung gehört hatten. Oft fokussierten diese Geschichten auf die fehlende Kommunikationskultur und den

ungenügenden Schutz der Privatsphäre durch die Internetnutzenden selber, wie dieser Austausch aus Gruppe 4 (Männer, 50-60 Jahre alt, nicht-intensive Nutzer) zeigt:

- „Ich habe gerade gehört, dass einer jungen Frau die Lehrstelle gestrichen wurde, weil sie unbedachte Sachen auf Facebook eingegeben hatte.“
- „Wenn man mal drin ist, kommt man fast nicht mehr raus.“
- „Heute habe ich gelesen, dass sich ein Lehrer als Mädchen ausgegeben hat, um seine Schüler auszuhorchen. Das ist schon bedenklich.“
- „Da tun sie immer so, wegen dem Datenschutz, aber freiwillig geben sie alles preis.“

Der Nachteil der fehlenden Kommunikationskultur wurde oft im Zusammenhang mit der Nutzung von Social Media (v.a. Facebook) erwähnt.

Abhängigkeit und Sucht

Auch beim Internet wurde Abhängigkeit und Sucht als eine mögliche und negativ bewertete Folge der Internetnutzung genannt:

- „Das Internet hat einen gewissen Suchtfaktor.“ (Gruppe 8: Mann, 70-80 Jahre alt, nicht-intensiver Nutzer)
- „Man kann zu viel davor hocken, dann geht man zu wenig an die frische Luft und hat zu wenig Bewegung.“ (Gruppe 1: Frau, 70-80 Jahre alt, intensive Nutzerin)
- „Es gibt so viele alte Leute, die von morgens bis abends vor dem Bildschirm (hier: Internet) sitzen. (Gruppe 8: Mann, 70-80 Jahre alt, nicht-intensiver Nutzer)

Der letztgenannten Aussage wurde allerdings in der Diskussion widersprochen, im Sinne, dass von der Suchtgefährdung nicht die Alten, sondern eher die Jungen besonders betroffen seien.

4.11 Fördermassnahmen für ältere Menschen: Notwendigkeit und Gestaltungsvarianten

Ist es überhaupt notwendig, dass der Zugang von älteren Menschen zur Mobilkommunikation gefördert wird? Und falls eine solche Notwendigkeit besteht, welche Fördermassnahmen sind für die Erreichung dieser Zielsetzung besonders geeignet? Diese zwei Fragen werden hier anhand der Antworten aus den Fokusgruppen diskutiert. An dieser Stelle ist es sinnvoll, nochmals auf die Tatsache hinzuweisen, dass alle Befragten in den Fokusgruppen bereits mehr oder weniger intensive Nutzende von Mobiltelefonen waren, sich mit anderen Worten also primär über Fördermassnahmen für die abwesenden Nicht-Nutzer unterhielten.

Die Frage nach der Notwendigkeit von Fördermassnahmen wurde den Fokusgruppenmitgliedern in der folgenden, indirekten Form gestellt: „Verpassen ältere Menschen, welche das Mobiltelefon nicht nutzen, etwas?“ Mehrere Gruppen brachten die Position zum Ausdruck, dass ältere Menschen ohne Mobiltelefon tatsächlich etwas verpassen, nämlich den „Anschluss an die moderne Welt“ (Gruppe 1: Frau, 70-80 Jahre alt, intensive Nutzerin), dass man als Nicht-Nutzer nicht „in“ sei (Gruppe 2: Frau, 70-80 Jahre alt, nicht-intensive Nutzerin) oder „ausser vorbleibe“ (Gruppe 3: Mann, 50-60 Jahre alt, intensiver Nutzer). Auch eine zunehmende Einsamkeit wurde als mögliche Folge von Nicht-Nutzung mehrmals erwähnt:

- „Es (=die Nicht-Nutzung) schliesst Leute aus, macht sie einsamer.“ (Gruppe 1: Frau, 70-80 Jahre alt, intensive Nutzerin)

Dennoch war die grosse Mehrheit der Befragten der Meinung, dass der Entscheid für oder gegen den Besitz eines Mobiltelefons sehr individuell sei und freiwillig bleiben müsse:

- „Leute, die es nicht nutzen, verpassen nichts, die haben sich ja bewusst dafür entschieden.“ (Gruppe 5: Frau, 50-60 Jahre alt, intensive Nutzerin)
- „Wenn jemand denkt, er verpasse was, dann soll er es lernen.“ (Gruppe 4: Mann, 50-60 Jahre alt, nicht-intensiver Nutzer)

Ohne Ironie wurde auch die folgende Aussage getroffen:

- „Wir brauchen so was in unserer Altersgruppe nicht, wir sind doch ein wenig damit aufgewachsen.“ (Gruppe 8: Mann, 70-80 Jahre alt, nicht-intensiver Nutzer)

Zusammenfassend kann also festgehalten werden, dass die Befragten keine hohe Dringlichkeit für Fördermassnahmen sahen, da es der individuellen Freiheit jedes älteren Menschen überlassen ist, sich für oder gegen die Nutzung von Mobiltelefonen zu entscheiden. Es wurden von den Befragten auch keinerlei Barrieren (Finanzen, Ausbildungsaufwand etc.) erwähnt, welche ältere Menschen mit Nutzungsinteresse wirksam daran hindern könnten, zu aktiven und erfolgreichen Nutzenden der Mobilkommunikation zu werden.

4.11.1 Erstkontakt zum Internet: meist im Beruf

Bevor die Frage nach möglichen Fördermassnahmen genauer diskutiert werden kann, ist es sicher von Interesse zu wissen, auf welchen Wegen die hier Befragten den Zugang zu ICT gefunden haben.

Der erste Zugang zum Internet erfolgte bei den meisten Befragten im Rahmen ihres Berufes:

- „Das erste Mal Internet ist bei mir ein paar Jahre zurück. Die Firma hatte einen PC, dann haben die andern auch einen gekriegt. Eine Person hatte Internetzugang und die anderen durften es mitbenutzen. Da hab ich mir privat auch einen PC zugelegt, das war aber mehr eine Spielerei.“ (Gruppe 4: Mann, 50-60 Jahre alt, nicht-intensiver Nutzer)
- „Ich kenne es vom Arbeiten, zuerst habe ich mich sehr gesperrt. Aber es ist halt schon praktisch und es gibt interessante Sachen. Man kann z.B. gut Dinge vergleichen, bevor man sie kauft.“ (Gruppe 7: Mann, 70-80 Jahre alt, intensiver Nutzer)
- „Wir haben im Geschäft ein Spezialprogramm erhalten und dann immer mehr andere Software. Das schwappte dann rüber ins Private.“ (Gruppe 8: Mann, 70-80 Jahre alt, nicht-intensiver Nutzer)

Zwei Punkte sind an diesen Zitaten zum beruflichen Erstkontakt mit dem Internet bemerkenswert: Erstens fand dieser Kontakt nicht auf Initiative der späteren Internetnutzer, sondern auf Grund einer Entscheidung durch den Arbeitgeber statt. Der Erstkontakt war mit anderen Worten nur teilweise freiwillig und erfolgte oft auch gegen den Widerstand der Betroffenen. Zweitens hatte die berufliche Nutzung des Internets auch Folgen für das Privatleben, im Sinne, dass sich die meisten früher oder später auch für einen privaten Internetanschluss entschieden.

4.11.2 Erstzugang zum Mobiltelefon: Sowohl beruflich als auch privat

Während der Erstzugang zum Internet in aller Regel im beruflichen Rahmen stattfand, ist der Erstzugang zum Mobiltelefon weniger eindeutig der beruflichen oder privaten Sphäre zuzuordnen. Bei den Männern scheint auch beim Mobiltelefon der Erstzugang im Rahmen des Berufs der häufigere Fall zu sein. So erwähnten mehrere Männer (Gruppe 8: Männer, 70-80 Jahre alt, nicht-intensive Nutzer), dass Sie bereits Ende der 80er-Jahre ein Autotelefon vom Geschäft nutzten. Die Frauen erwähnten häufiger, dass sie von ihrer sozialen Umgebung, vor allem auch von der Familie, zur Nutzung motiviert worden waren:

- „Meine Tochter hat es mir zum Geburtstag geschenkt.“ (Gruppe 5: Frau, 50-60 Jahre alt, intensive Nutzerin)
- „Meine Handys sind immer die alten von den Kindern, beim Laptop ist das auch so. Aber ich habe Freude daran – aber ich kann viel zu wenig.“ (Gruppe 1: Frau, 70-80 Jahre alt, intensive Nutzerin)

4.11.3 Förderung von Nutzungskompetenz: Private Kontakte sind zentral

Die Schilderungen der Fokusgruppenmitglieder über ihren Einstieg in die Internetnutzung machen deutlich, dass informelle Ausbildungsformate durch Verwandte und Bekannte eine sehr wichtige Rolle spielten:

- „Ich nutze das Internet seit 10 Jahren. Ich ging anfangs ein Mal in der Woche zur Tochter, die hatte Internet und ich ging zu ihr in den Kurs. Vor 4 Jahren haben sie mir einen Laptop geschenkt. Dann mussten wir einen guten Empfang suchen. Jetzt über das Festnetz, das klappt gut. Später möchte ich einen grossen Bildschirm, keinen Laptop mehr.“ (Gruppe 2: Frau, 70-80 Jahre alt, nicht-intensive Nutzerin)
- „Meine Mutter braucht das Internet. Sie hatte am Anfang schon Mühe, aber es wurde ihr geholfen von der Familie und die haben den Plausch daran.“ (Gruppe 4: Mann, 50-60 Jahre alt, nicht-intensiver Nutzer)

4.11.4 Formelle Fördermassnahmen (Ausbildungskurse): Hohe Zustimmung

Obwohl die allgemeine Dringlichkeit von Fördermassnahmen als eher tief eingeschätzt wurde, erhielten konkrete Beispiele von freiwilligen Fördermassnahmen in der Diskussion meist eine hohe Zustimmung:

- „Handykurse braucht es – Hersteller sollten Gutscheine verteilen.“ (Gruppe 7: Mann, 70-80 Jahre alt, intensiver Nutzer)
- „Ja, das braucht es für diejenigen, welche es nicht können. Es gib zu wenig Angebote.“ (Gruppe 3: Mann, 50-60 Jahre alt, intensiver Nutzer)
- „Ein Grossteil der älteren Menschen ist anders (Erläuterung: als die Mitglieder dieser intensiven Nutzungsgruppe), die machen das nicht mehr mit. Es gibt ein grosses Potential an Kursen.“ (Gruppe 7: Mann, 70-80 Jahre alt, intensiver Nutzer)
- „Wenn Leute beruflich nie mit dem Handy oder dem Computer zu tun hatten, dann ist das eine gute Sache.“ (Gruppe 8: Mann, 70-80 Jahre alt, nicht-intensiver Nutzer)

In mehreren Gruppen wurde darauf hingewiesen, dass die Benutzung von Mobiltelefonen bei älteren Menschen oft mit Angst verbunden ist:

- „Viele haben Angst das Handy zu benutzen.“ (Gruppe 2: Frau, 70-80 Jahre alt, nicht-intensive Nutzerin)
- „Viele haben Angst, sich auf was Neues einzulassen, Angst etwas kaputt zu machen.“ (Gruppe 7: Mann, 70-80 Jahre alt, intensiver Nutzer)
- „Ein solcher Kurs kann Barrieren senken, viele alte Leute wollen dazu lernen, trauen sich aber nicht.“ (Gruppe 4: Mann, 50-60 Jahre alt, nicht-intensiver Nutzer)

Das oben stehende Zitat bringt sehr klar zum Ausdruck, dass Ausbildungsangebote als geeignetes Mittel betrachtet werden, mit dem bei älteren Menschen Ängste vor der Nutzung neuer Technologien wirksam abgebaut werden können. Die Befragten gaben nicht nur deutlich ihrer Zustimmung zu solchen Kursen Ausdruck, sondern nannten auch noch konkrete Gestaltungshinweise (u.a. tiefe Kosten und Angebote nicht vom Staat, sondern von anderen Anbietern):

- „Kurse sollten von Handyherstellern angeboten werden.“
- „Es muss nicht vom Staat gemacht werden– eher wie Migros-Klubschule⁷.“ (beide Zitate: (Gruppe 5: Frau, 50-60 Jahre alt, intensive Nutzerin)

4.11.5 Fördermassnahmen: Dringlicher für die Internetnutzung als für Mobiltelefone

Die Befragten sahen eine höhere Dringlichkeit von Fördermassnahmen (z.B. in Form von Ausbildungsangeboten) bei der Computer- und Internetnutzung als bei der Nutzung von Mobiltelefonen.

- „Wir selber brauchen diese Angebote von Handkursen nicht. Wenn, dann eher im PC Bereich, z.B. zu Themen wie der Informationssuche oder zu alternativen Betriebssystemen.“ (Gruppe 3: Mann, 50-60 Jahre alt, intensiver Nutzer)
- „Handykurse braucht es nicht, aber fürs Internet schon.“ (Gruppe 8: Mann, 70-80 Jahre alt, nicht-intensiver Nutzer)
- „Ich müsste einen Internet-Weiterbildungskurs machen, aber einer, der auf Senioren zugeschnitten ist.“ (Gruppe 1: Frau, 70-80 Jahre alt, intensive Nutzerin)

Das Festnetztelefon wurde von den Fokusgruppenteilnehmenden in diesem Zusammenhang zwar nicht explizit erwähnt. Die individuelle Befragung hat allerdings gezeigt, dass einerseits das Festnetz von allen Befragten intensiv genutzt wird und dass andererseits bei der Nutzung des Mobiltelefons die klassische Telefonfunktion im Vordergrund steht. Es kann deshalb im Sinne einer weiterführenden Interpretation argumentiert werden, dass die Dringlichkeit von Fördermassnahmen für Mobiltelefone relativ tief eingeschätzt wird, weil das Festnetztelefon von den meisten als eine gleichwertige funktionale Alternative wahrgenommen wird.

⁷ Die Migros ist eines der grössten Detailhandelsunternehmen der Schweiz und finanziert die Klubschule Migros. Die Klubschule Migros orientiert sich am Motto "Bildung für alle" und beansprucht für sich, die grösste Weiterbildungseinrichtung der Schweiz zu sein, da bei ihr jährlich mehr als 450'000 Menschen einen Kurs besuchen. Die Angebote der Klubschule Migros sind in die folgenden fünf Themenbereiche gegliedert: Sprachen, Kultur & Kreativität, Bewegung & Gesundheit, Management & Wirtschaft sowie Informatik & Neue Medien. (Quelle: <http://www.klubschule.ch/Ueber-uns/Klubschule-Migros>)

Viele Fokusgruppenmitglieder kritisierten, dass in der heutigen Zeit Menschen ohne Internetzugang wesentliche Nachteile in Kauf nehmen müssen:

- „Ich hatte nie Internetkontakt, aber ich habe schon zugeschaut. Ich hätte schon Interesse, aber ich nehme mir keine Zeit. Ich habe manchmal fast Hemmungen zu sagen, dass ich keinen Computer habe. Wenn man etwas bestellen will vom Fernsehen, dann gibt es zum Teil keine Telefonnummern mehr, sondern nur noch die Webadresse.“ (Gruppe 2: Frau, 70-80 Jahre alt, nicht-intensive Nutzerin)
- „Menschen ohne Internet verpassen viele Informationen, weil diese oft nur auf einer Webseite stehen.“ (Gruppe 3: Mann, 50-60 Jahre alt, intensiver Nutzer)
- „Man wird vom ganzen Leben ausgeschlossen und das finde ich eine Gemeinheit gegenüber alten Leuten.“ (Gruppe 3: Mann, 50-60 Jahre alt, intensiver Nutzer)

All diese Aussagen können als Beleg für die These eines digitalen Grabens in Bezug auf die Internetnutzung gewertet werden: Da wichtige Informationen und Dienstleistungen nur noch Online zugänglich sind, werden Personen ohne Internetzugang davon ausgeschlossen und dadurch systematisch benachteiligt.

Kritisiert wurde deshalb der oft fehlende Internetzugang in vielen altersspezifischen Institutionen:

- „Ich finde einfach, dass es zu wenige Angebote hat. Eine Kollegin von mir, die musste ins Altersheim und die hatten da kein Internet. Die hinken einfach hinterher. Die Alten kommen wieder am Schluss. Im Spital war ich 6 Tage und ich hatte Internet, aber in einem Altersheim, wo ich vielleicht 10 Jahre sein werde, hat es keinen Internetanschluss, das finde ich seltsam.“ (Gruppe 3: Mann, 50-60 Jahre alt, intensiver Nutzer)

4.11.6 Bewertungen von spezifischen Ausbildungsangeboten für ältere Menschen

Die Fokusgruppen diskutierten verschiedene Fördermassnahmen, welche unter dem Oberbegriff „freiwillige Ausbildungsangebote“ zusammengefasst werden können. Die folgenden zwei Ausbildungsangebote, welche spezifisch für die Zielgruppe von älteren Menschen entwickelt worden sind, wurden in der Fokusgruppe durch den Moderator anhand von schriftlichem Informationsmaterial und kurzen mündlichen Erläuterungen vorgestellt:

Klassisches Kursangebot der Pro Senectute⁸: Erstens wurde über Mobiltelefonkurse diskutiert, welche von der Altersorganisation Pro Senectute angeboten werden. Dabei

⁸ Die Pro Senectute ist gemäss ihrer Selbstdarstellung die „grösste Fach- und Dienstleistungsorganisation der Schweiz im Dienst der älteren Menschen“. Sie „setzt sich für die Erhaltung oder Verbesserung der Lebensqualität bis ins hohe Alter ein“. Die Pro Senectute ist von der Organisationsform her eine Stiftung, welche in jedem Kanton mit einer Geschäftsstelle und mindestens einer Beratungsstelle vertreten ist. (Quelle: <http://www.pro-senectute.ch/ueber-uns.html>)

handelt es sich um ein klassisches Schulungsangebot, bei dem ein Dozent einer Kleingruppe von 7-9 älteren Menschen die Grundfunktionen von Mobiltelefonen (Telefonieren, SMS schreiben) erläutert. Die Kursteilnehmenden bringen in den Kurs ihr eigenes Mobiltelefon mit und üben das Erlernte an ihrem Gerät.⁹

Grundsätzlich reagierte die Mehrheit der Befragten auf dieses Angebot mit wohlwollender Zustimmung, weil es ja der bereits weiter oben dargestellten allgemeinen Akzeptanz und Unterstützung von freiwilligen Ausbildungsangeboten entspricht. Einige Fokusgruppenmitglieder äusserten aber auch Kritik an solchen klassischen Ausbildungskonzepten:

- „Ich habe einen Kurs gemacht, der war zu schnell und es hatte zu viele Leute.“ (Gruppe 2: Frau, 70-80 Jahre alt, nicht-intensive Nutzerin)

Intergenerationelle Ausbildungskurse für die Computernutzung: Zweitens wurde ein Ausbildungskonzept des intergenerationellen Lernen vorgestellt und diskutiert, welches von der gemeinnützige Organisation „Compisternli“¹⁰ (schweizerdeutsch für: „Computersternchen“) angeboten wird. Der Unterricht erfolgt dabei nicht einem klassischen Ausbildungsformat (ein Dozent mit mehreren Kursteilnehmenden), sondern in einem kleineren Rahmen, bei dem jede ältere Person von einem speziell dafür ausgebildetem Kind im Alter von 10-14 Jahren (=das Computersternchen) als „Dozenten“ betreut wird.

Auch wenn niemand der Befragten selber an einer Schulung durch „Compisternli“ teilgenommen hat, waren die Reaktionen darauf ausnahmslos positiv:

- „Das ist eine super Idee.“ (Gruppe 5: Frau, 50-60 Jahre alt, intensive Nutzerin)
- „Das ist gut. Kinder machen das gerne und können es einfach erklären.“ (Gruppe 1: Frau, 70-80 Jahre alt, intensive Nutzerin)
- „Wenn Kinder etwas erklären, dann hat man keine Hemmungen etwas zu fragen, was man nicht kann oder weiss. So profitiert Alt von Jung und umgekehrt.“ (Gruppe 7: Mann, 70-80 Jahre alt, intensiver Nutzer)

⁹ Siehe für weitere Infos: <http://zh.pro-senectute.ch/de/unserangebot/kurse/digitalfotografie/digitalfotografie.htm>

¹⁰ Siehe für weitere Infos: http://www.compisternli.ch/sites/ueber_uns/news.html

5 Fazit

Zum Abschluss sollen die zu Beginn formulierten Forschungsfragen im Sinne einer Zusammenfassung hier nochmals diskutiert und beantwortet werden. Die Antwort erfolgt dabei in Form von Hypothesen, welche induktiv auf Grund der hier vorliegenden, hauptsächlich qualitativen Ergebnisse formuliert werden. Diese Hypothesen sind als Grundlage für weiterführende Forschungsprojekte konzipiert, in denen diese noch als Vermutungen formulierten Zusammenhänge mit Hilfe von quantitativen Verfahren statistisch überprüft werden können.

1. Welches sind neben dem Alter wichtige Determinanten (z.B. Geschlecht, Bildung, Berufstätigkeit), mit denen individuelle Unterschiede und Kompetenzen bei der Nutzung von Mobilkommunikation erklärt werden können?

Die Ergebnisse der individuellen Befragung der Fokusgruppenteilnehmer kann mit der folgenden Hypothese zusammengefasst werden:

- Hypothese 1: Frauen und Personen mit nicht-technischen Berufen nutzen die Mobilkommunikation seltener als Männer und Personen mit technischen Berufen.

Neben den bekannten soziodemographischen Variablen (Geschlecht, Alter, Beruf etc.) sind aber auch andere Erklärungsfaktoren in Betracht zu ziehen, zu deren Relevanz die Fokusgruppendifkussionen einige Hinweise geliefert haben. Die Nutzung von anderen Informations- und Kommunikationstechnologien (Bsp. Internet) als mögliche Determinanten der Mobilkommunikationsnutzung soll im Folgenden genauer angeschaut werden.

Mobiltelefon und Internet: Nutzungshäufigkeit korreliert, aber keine Hinweise auf kausale Zusammenhänge

Welche Zusammenhänge gibt es zwischen der Nutzung von Mobiltelefonen und der Internetnutzung? Die Daten aus der individuellen Befragung haben deutlich gemacht, dass die zwei Variablen positiv miteinander korrelieren: Je intensiver die Nutzung von Mobiltelefonen, desto intensiver ist auch die Internetnutzung.

Die Diskussionen in den Fokusgruppen haben allerdings keinerlei Hinweise geliefert, dass auf Grund dieser positiven Korrelation auch auf eine kausale Verknüpfung zwischen diesen beiden Informations- und Kommunikationstechnologien geschlossen werden könnte. Kein einziges Mitglieder der Fokusgruppen erwähnte bei der Beschreibung des eigenen Nutzungsverhalten, dass wegen der Erfahrung und Kenntnisse mit einer der beiden Informations- und Kommunikationstechnologie (z.B. Mobiltelefon) der Einstieg in die andere Technologie (z.B. Internet) erleichtert und gefördert worden wäre.

Die Hypothese, wonach die Mobilkommunikation die Rolle einer günstigen und niederschweligen Einstiegstechnologie für das Internet übernehmen könnte, hat sich in diesen qualitativen Befragungen nicht ein Mal ansatzweise bestätigen lassen. Dieses Resultat ist bemerkenswert, weil einige der Befragten eigentlich über den notwendigen technischen Zugang verfügten, da sie ein Smartphone mit Internetzugang besitzen. Eigentliche Synergieeffekte zwischen Mobiltelefonen sowie der Internet- und Computernutzung waren nur bei der Agenda-Funktion erkennbar, bei der die gleiche Software auf beiden Geräten verwendet wird und die Daten laufend synchronisiert werden können.

Wenn der positive Zusammenhang zwischen der Nutzung von Mobiltelefonen und dem Internet auf Grund der vorliegenden Ergebnisse nicht auf eine direkte Kausalität zwischen den beiden Variablen zurückgeführt werden kann, dann müssen Drittfaktoren als mögliche Erklärungsgrößen herangezogen werden. Drei mögliche Ursachen sind in den Fokusgruppen mehrmals erwähnt worden und können hier als weiterführende Hypothesen aufgeführt werden:

- Hypothese 2: Die Berufswelt hat die Nutzung von beiden Technologien (Mobiltelefon, Internet) entscheidend gefördert.

Dieser Zusammenhang war insbesondere in den frühen Diffusionsphasen dieser beiden Informations- und Kommunikationstechnologien (1980er bis 1990er-Jahre) besonders stark, weil die Kosten dieser Technologien damals noch sehr hoch waren und deshalb eine private Nutzung nur in Ausnahmefällen stattfand.

- Hypothese 3: Individuelle Merkmale der Persönlichkeit (Bsp. Innovationsorientierung) führen zu einer intensiveren Nutzung von beiden Technologien (Mobiltelefon, Internet).

Viele Aussagen und Selbstbeschreibungen der Fokusgruppenmitglieder bestätigen diese hier noch sehr allgemein formulierte Hypothese sowohl im positiven wie auch negativen Sinne. Neben der bereits erwähnten Innovationsorientierung im Sinne von Freude an neuen technischen Produkten sind hier auch Merkmale wie Neugier, aber auch Geduld und Ausdauer beim Erlernen der neuen Technologie zu erwähnen.

- Hypothese 4: Das soziale Umfeld spielt eine entscheidende Rolle bei der Nutzungsförderung von beiden Technologien (Mobiltelefon, Internet), in dem es einerseits informellen Druck auf Nicht-Nutzende ausübt und andererseits auch konkrete Unterstützung im Prozess der Technikaneignung bietet.

Sehr viele Aussagen in den Fokusgruppen machten deutlich, dass nur wenige der Befragten vollständig freiwillig und unabhängig von sozialem Druck sich für die Nutzung des Mobiltelefons und des Internets entschieden. Vielmehr kam der Anstoss in aller Regel aus

dem Familien- oder Bekanntenkreis. Dieser soziale und eventuell auch negativ wahrgenommene Druck wurde meist ergänzt mit positiven Anreizen, nämlich konkreter Unterstützung, sowohl in materieller Form (Bsp. Geschenk eines Computers mit Internetzugang) als auch immaterieller Form (informelle Ausbildung und Beratung).

Das soziale Umfeld spielt nicht nur beim Einstieg in diese Informations- und Kommunikationstechnologien eine wesentliche Rolle, sondern auch nach der erfolgreichen Technikaneignung. Denn wie bereits weiter oben dargestellt, werden von diesen Befragten diejenigen Funktionen des Internets wie auch des Mobiltelefons am intensivsten genutzt, welche der technikvermittelten interpersonalen Kommunikation dienen.

Zusammenfassend kann also gesagt werden, dass eine positive Rückkoppelung zwischen sozialer Integration und der Nutzung von modernen Informations- und Kommunikationstechnologien besteht: Je besser und intensiver die sozialen Beziehungen von älteren Menschen sind, desto höher ist die Wahrscheinlichkeit, dass sie durch diese Beziehungen zur Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologien motiviert und bei deren Aneignung unterstützt werden.

Die Rückkoppelung findet vermutlich auch im negativen Falle mit umgekehrten Vorzeichen statt: Wenn ältere Menschen sozial eher isoliert sind, dann ist die Wahrscheinlichkeit gering, dass sie aus ihrem Umfeld zur Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologien motiviert werden und dabei auch Unterstützung erhalten. Zu vermuten ist in diesem Fall der Nicht-Nutzung, dass auch die Tendenz zur sozialen Isolierung verstärkt wird.

2. Welches sind altersspezifische Unterschiede der Mobilkommunikationsnutzung?

Erwartungsgemäss bestätigte die individuelle Befragung der Fokusgruppenteilnehmer, dass es altersspezifische Unterschiede bei der Mobilkommunikationsnutzung gibt von der Art, dass Ältere die Mobilkommunikation zeitlich weniger intensiv und auch inhaltlich weniger breit (Anzahl Funktionen) nutzen. Als Ursache dieser klar feststellbaren Differenzen kann allerdings nicht das kalendarische Alter und der manchmal damit verbundenen erhöhten körperlichen Einschränkungen beschrieben werden: Auch in den Fokusgruppen mit den älteren Teilnehmenden (70-80 Jahre) hat niemand über einen mit steigendem Alter zunehmenden Nutzungsverzicht der Mobilkommunikation berichtet. Es kann daraus die folgende Hypothese abgeleitet werden:

- Hypothese 5: Die heute beobachtbaren Nutzungsunterschiede zwischen Altersgruppen sind nicht auf Alters- sondern auf Kohorteneffekte zurückzuführen. Menschen halten in aller Regel auch im Alter an den Kommunikations- und Techniknutzungsmustern fest, welche sie sich in jüngeren Jahren angeeignet haben. Vor diesem Hintergrund ist zu

erwarten, dass in der mittel- bis langfristigen Zukunft das Phänomen der Nicht-Nutzung von Mobilkommunikation und Internet im Alter an Bedeutung verlieren wird.

Diese Hypothese steht in Übereinstimmung mit den Erwartungen, welche Prensky mit seiner theoretischen Unterscheidung von „digitalen Eingeborenen“ vs. „digitalen Einwanderern“ zum Ausdruck gebracht hat. Als „digitale Eingeborene“ (engl. digital natives) bezeichnet er die Kohorte von Menschen mit Jahrgang 1980 und jünger, welche auf Grund ihres Geburtsjahres mit digitalen Technologien bereits in ihrer Kindheit und Jugend aufgewachsen ist und deshalb einen einfacheren und weniger belasteten Zugang dazu haben als die „digitalen Einwanderer“ (engl. digital immigrants), welche sich diesen Zugang erst im Erwachsenenalter erarbeiten mussten. Diese Analyse ist in der Fachliteratur nicht ohne Widerspruch und Forderungen nach zusätzlichen Differenzierungen geblieben (Bennett et al. 2008, Selwyn 2009), verfügt aber dennoch sowohl theoretisch als auch empirisch über eine ausreichende Plausibilität. Als Fortführung dieser Theorie könnte man hier mit Bezug auf ältere Menschen formulieren, dass die Techniksozialisation mit immer grösseren Schwierigkeiten verbunden ist, je später der Einstieg in eine neue Technologie erfolgt.

3. Was sind die sozialen, kulturellen und ökonomischen Folgen der Nicht-Nutzung von Mobilkommunikation? Verpassen ältere Menschen durch ihre Nicht-Nutzung (oder nur extensive Nutzung) tatsächlich wesentliche Chancen der Partizipation am sozialen, kulturellen und wirtschaftlichen Leben?

Die Resultate aus den Fokusgruppen sind bei dieser Frage sehr klar: Aus Sicht der Befragten verpassen Nicht-Nutzende der Mobilkommunikation keine wesentlichen Chancen und Partizipationsmöglichkeiten, sondern nur als weniger bedeutsam eingestufte Vorteile wie, z.B. „mit der Zeit zu gehen“. Als Erklärung für diesen klaren Befund kann im Sinne einer Interpretation auf die intensive Nutzung des Festnetztelefons verwiesen werden, welches als gleichwertige funktionale Alternative zum Mobiltelefon wahrgenommen wurde.

Wesentlich anders sehen die Befragten die Nicht-Nutzungsfolgen des Internets:

- Hypothese 6: Die Nicht-Nutzung des Internets des Internets führt zum Verpassen von wesentlichen Chancen und Partizipationsmöglichkeiten (z.B. beim Informationszugang oder bei Konsumententscheidungen).
4. Inwieweit sind diese altersspezifischen Folgen aus einer normativen Perspektive als problematisch zu betrachten, weil dadurch gesellschaftliche Werte wie Chancengleichheit oder Privatsphäre berührt und verletzt werden?

In Übereinstimmung mit Hypothese 6 beurteilten die Befragten den Ausschluss von bestimmten Partizipationsmöglichkeiten wegen fehlender Internetnutzung als problematisch. Insbesondere die Chancengleichheit als Konsument wurde als beeinträchtigt beurteilt.

5. Falls ja: Welche Interventionsmassnahmen im technischen, ökonomischen und politischen Bereich sind geeignet und notwendig, um diese problematischen Folgen zu reduzieren?

Interventionsmassnahmen (z.B. in Form von Kursen für ältere Menschen) wurden in den Fokusgruppen intensiv diskutiert. Die Befragten schilderten zudem ihre individuelle Mediennutzungsbiographie, in deren Verlauf sie sich die notwendigen Kompetenzen auf vielfältigen Wegen angeeignet hatten.

Die folgenden Aussagen basieren auf den empirischen Ergebnissen aus den Fokusgruppen, nehmen aber Bezug zu normativen Vorstellungen wie z.B. Chancengleichheit. Aus diesem Grunde werden sie hier nicht als empirisch testbare Hypothesen, sondern als Handlungsempfehlungen formuliert:

- Empfehlung 1: Es braucht unterschiedliche und vielfältige Interventionen, damit ältere Menschen in die Lage versetzt werden, Mobiltelefone und das Internet aktiv und selbstbestimmt nutzen zu können. Eine grundlegende Intervention ist die Gewährleistung des technischen Zugangs, welcher insbesondere in Altersinstitutionen (Bsp. Alters- und Pflegeheime) noch nicht selbstverständlich ist.
- Empfehlung 2: Die Gerätehersteller stehen in der Verantwortung, den technischen Zugang durch benutzerfreundliche, altersgerechte Geräte zu erleichtern und möglichst attraktiv zu machen. Die Ergebnisse aus den Experteninterviews wie auch Fokusgruppen deuten darauf hin, dass dafür nicht spezifische „Alten-Handys“ gefragt sind, sondern Geräte, welche nach den Prinzipien des „Universal Design“ (hohe Benutzerfreundlichkeit für alle, und somit auch für Ältere) gestaltet sind.
- Empfehlung 3: Verwandte und Bekannte von älteren Menschen stehen ebenfalls in der Verantwortung, den technischen Zugang durch geeignete altersgerechte Geräte zu erleichtern. Die aktuell neuste Gerätegeneration (Bsp. Smartphones mit relativ grossen Touchscreens und Benutzerführung mit Icons, Tablet-Computer mit Touchscreens) entspricht am ehesten den altersfreundlichen Anforderungen des „Universal Design“ und sollte deshalb (trotz der leicht höheren Kosten) auch die erste Wahl beim Kauf oder beim Schenken eines Mobilkommunikationsgerätes sein.
- Empfehlung 4: Ältere Menschen nutzen sowohl bei Mobiltelefonen als auch beim Internet diejenigen technischen Funktionen am intensivsten, welche der interpersonalen

Kommunikation dienen. Deshalb sollte bei der Motivationsarbeit gegenüber Nicht-Nutzenden diese Funktionen als erstrebenswertes Ziel ins Zentrum gerückt werden.

- Empfehlung 5: Da ein privater Internetzugang auch heute noch mit erheblichen Investitionskosten verbunden ist, sind kostenlose und niederschwellige Nutzungsmöglichkeiten zu fördern, bei denen ältere Menschen unverbindlich die Möglichkeiten des Internets testen können. Solche niederschwellige Nutzungsmöglichkeiten entsprechen dem diffusionsfördernden Attribut der Testbarkeit von Innovationen (Rodgers 2003, S. 222). Mögliche Beispiele sind kostenlose Internetstationen an Orten, wo sich ältere Menschen häufig treffen (Cafés, Restaurants, Kulturzentren, Altersheime etc.) und wo ergänzend der Einstieg auch mit einer persönlichen Beratung gefördert werden könnte.

Neben dem technischen Zugang („first level digital divide“) fehlt es aber noch häufiger an den notwendigen Kompetenzen für die Nutzung („second level digital divide“). Deshalb sind Ausbildungsmassnahmen für ältere Menschen zentral zur Überwindung von Chancenungleichheit. Einige Empfehlungen dazu:

- Empfehlung 6: Es braucht mehr Ausbildungsmassnahmen für ältere Menschen und zwar sowohl im formellen und meist auch kostenpflichtigen Rahmen von Kursen als auch in informelleren Formaten des intergenerationellen Lernens oder der Unterstützung durch Verwandte und Bekannte.
- Empfehlung 7: Ausbildungsmassnahmen für ältere Menschen müssen gezielt den individuellen Fähigkeiten der Teilnehmenden angepasst werden. Um diesem Anspruch gerecht werden zu können ist eine intensive Betreuung notwendig, bei der im Idealfall für jeden Teilnehmer eine Betreuungsperson präsent ist.
- Empfehlung 8: Die organisierte Freiwilligenarbeit stellt ein vielversprechendes Potential für die Vermittlung von Nutzungskompetenzen in informellen Ausbildungsformaten dar, welches bisher noch zu wenig genutzt wird.

Ausbaufähige Ansatzpunkte der Freiwilligenarbeit bietet dabei erstens das bereits erwähnte Konzept des intergenerationellen Lernens zwischen Kindern und Alten (siehe das im Text vorgestellte Beispiel „Compisternli“). Ein zweiter Ansatzpunkt könnte die Vermittlung von informellen Ausbildungsangeboten über so genannte Zeittauschbörsen¹¹ sein, bei denen nicht Geld, sondern unterschiedliche Kompetenzen in Form von Dienstleistungszeit zwischen zwei Personen ausgetauscht werden (Bsp. Suche: Unterstützung bei der Internetnutzung; Biete: Hilfe beim Ausfüllen der Steuererklärung). Drittens soll hier auch noch auf die Möglichkeit der Freiwilligenarbeit von älteren Menschen für ältere Menschen hingewiesen

¹¹ Siehe: <http://www.zeittauschboerse.ch/>

werden, wenn z.B. so genannt „junge Alte“ (Lebensphase 3 im Sinne von aktivem Rentenalter) sich gegenseitig und auch den „alten Alten“ (Lebensphase 4 im Sinne von Fragilität bis hin zur Pflegebedürftigkeit) Internetkompetenzen vermitteln.¹²

Eine letzte Empfehlung bezieht sich auf die Verantwortlichkeit für ein angemessenes Ausbildungsangebot:

- Empfehlung 9: Aus Sicht der Befragten sind unterschiedliche Akteure für eine angemessene Ausbildung von älteren Menschen bei der Nutzung von Mobiltelefonen und des Internets verantwortlich: Nicht nur die professionellen Anbietern von Weiterbildungskursen, sondern auch die Telekommunikationsunternehmen sind gefordert, selber Kurse anzubieten oder den Besuch von solchen Kursen zumindest finanziell zu unterstützen (z.B. mit Ausbildungsgutscheinen).

Abschliessend soll darauf hingewiesen werden, dass die Befragten in den Fokusgruppen einen starken Akzent auf die Selbstverantwortung der Betroffenen Nicht-Nutzer legten. Allerdings zeichneten sich die meisten Befragten (im Vergleich zur gleichaltrigen Bevölkerung in der Schweiz) durch eine überdurchschnittlich Nutzung des Internets wie auch des Mobiltelefons aus. Vor diesem Hintergrund entspricht die Betonung der individuellen Selbstverantwortung weitgehend der individuellen Erfahrung der Fokusgruppenmitglieder im Umgang mit diesen Technologien. Vermutlich sind aber zusätzliche und auch andere Massnahmen (siehe oben) notwendig, um die heutigen Nicht-Nutzenden zu erreichen, damit der postulierte „Zugang für alle“ nicht nur eine medienpolitische Zielvorstellung bleibt, sondern möglichst weitgehend in die Realität umgesetzt werden kann.

¹² Siehe: <http://www.pro-seniuter.ch/>

6 Literatur- und Quellenverzeichnis

Backes, Gertrud; Clemens, Wolfgang; Künemund, Harald (2004): Lebensformen und Lebensführung im Alter. 1. Aufl. Wiesbaden: VS Verl. für Sozialwiss. (Alter(n) und Gesellschaft, 10).

Backes, Gertrud Maria; Clemens, Wolfgang; Schroeter, Klaus R. (Hg.) (2001): Zur Konstruktion sozialer Ordnungen des Alter(n)s. Opladen: Leske + Budrich (Reihe Alter(n) und Gesellschaft, 5).

Baily, Carol (2009): Reverse intergenerational learning: a missed opportunity? In: *AI & Society*, H. 23, S. 111–115.

Bauer, Lydia; Dahinden, Urs; Aschwanden, Michael (2011): Verpasste Chancen? Altersspezifische Digitale Ungleichheiten bei der Nutzung von Mobilkommunikation. In: *Studies in Communication Sciences*, 1, S. 225–259.

Bennett, Sue, Karl Maton, und Lisa Kervin. (2008): The 'digital natives' debate: A critical review of the evidence. *British Journal of Educational Technology* 39, S. 775–786.

Bieri, Urs; Longchamp, Claude; Kopp, Laura; Tschöpe, Stephan; Ratelband-Pally, Silvia (2008): Schlussbericht Mobilfunkmonitor 2008. Herausgegeben von gfs bern. Online verfügbar unter <http://www.gfsbern.ch/pub/Mobilfunk2008.pdf>, zuletzt geprüft am 30.08.2010.

Bogner, Alexander; Littig, Beate; Menz, Wolfgang (2005): Das Experteninterview. Theorie, Methode, Anwendung. 2. Auflage. Opladen: Westdeutscher Verlag.

Bonfadelli, Heinz (2002): The Internet and Knowledge Gaps. In: *European Journal of Communication*, Jg. 17, H. 1, S. 65–84.

Dahinden, Urs (2000): Demokratisierung der Umweltpolitik. Ökologische Steuern im Urteil von Bürgerinnen und Bürgern. Univ., Diss.--Darmstadt, 1998. 1. Aufl. Baden-Baden: Nomos-Verl.-Ges. (Forum Kooperative Politik, 4).

DiMaggio, Paul; Hargittai, Eszter; Celeste, Coral; Shafer, Steven (2004): From Unequal Access to Differentiated Use: A Literature Review and Agenda for Research on Digital Inequality. Online verfügbar unter <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.85.6001&rep=rep1&type=pdf>, zuletzt geprüft am 30.08.2010.

Döring, Nicola (2008): Mobilkommunikation: Psychologische Nutzungs- und Wirkungsdimensionen. In: *Batinic, Bernad; Appel, Markus (Hg.): Medienpsychologie*. Berlin, Heidelberg: Springer Medizin Verlag Heidelberg (Springer-Lehrbuch), S. 219-238

Doh, Michael (2006): Ältere Onliner in Deutschland. Entwicklung und Determinanten der Internetdiffusion. In: Kimpeler, Simone; Baier, Elisabeth (Hg.): IT-basierte Produkte und Dienste für ältere Menschen – Nutzeranforderungen und Technikrends (Tagungsband zur FAZIT Fachtagung; "Best Agers" in der Informationsgesellschaft). S. 43-64.

Eid, Michael; Gollwitzer, Mario; Schmitt, Manfred (2010): Statistik und Forschungsmethoden. Lehrbuch ; mit Online-Materialien. 1. Aufl. Weinheim: Beltz.

Gassmann, Oliver; Reepmeyer, Gerrit (2006): Wachstumsmarkt Alter. Innovationen für die Zielgruppe 50 +. München: Hanser.

Gläser, Jochen; Laudel, Grit (2010): Experteninterviews und qualitative Inhaltsanalyse. Als Instrumente rekonstruierender Untersuchungen. 4. Aufl. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwiss.

Händeler, Erik; Rauch, Christian (2008): Silberne Revolution. Gesundheit, Arbeit, Märkte in der Alterskultur. 1. Aufl. Kelkheim: Zukunftsinstitut. Online verfügbar unter <http://www.gbv.de/dms/zbw/565498541.pdf>, zuletzt geprüft am 30.08.2010.

Hagenah, Jörg; Meulemann, Heiner (2007): Untersuchungen zum Internet. Digitale Spaltung: Langfristige Problematik oder nicht abgeschlossene Innovationsdiffusion? Online verfügbar unter <http://www.mlz.uni-koeln.de/assets/files/Band%204%20-%20Internet.pdf>, zuletzt geprüft am 17.01.2011.

Hargittai, Eszter (2003): The Digital Divide and What To Do About It. In: New Economy Handbook. San Diego, CA, S. 822–841.

Hüsing, Tobias (2003): Zunehmendes Nord-Süd Gefälle der digitalen Spaltung in der EU. In: Zentrum für Umfragen, Methoden und Analysen (ZUMA) e.V. Mannheim. Online verfügbar unter <http://www.gesis.org/fileadmin/upload/forschung/publikationen/zeitschriften/isi/isi-30.pdf?download=true>, zuletzt geprüft am 17.01.2011.

Hesse-Gottschalk, Barbara (2003): Ältere Menschen und Kommunikationsmedien. Mediennutzung, Medienfunktionen und Konzepte sozialpädagogischer Medienarbeit. Diplomarbeit zur Diplomprüfung an der Fachhochschule Dortmund. Diplomarbeit zur Diplomprüfung an der Fachhochschule Dortmund. Online verfügbar unter <http://www.soziales.fh-dortmund.de/diederichs/pdfs/Hesse-Gottschalk.pdf>, zuletzt geprüft am 30.08.2010.

Hosmer, David W.; Lemeshow, Stanley (2000): Applied Logistic Regression. Second Edition. Wiley Series in Probability and Mathematical Statistics. New York

InternetWorldStats (2010): Online verfügbar unter
<http://www.internetworldstats.com/stats.htm>, zuletzt geprüft am 30.08.2010.

Karnowski, Veronika; Pape, Thilo von; Wirth, Werner (2008): After the digital divide? An appropriation-perspective on the generational mobile phone divide. In: Hartmann, Maren; Rössler, Patrick; Höflich, Joachim R. (Hg.): After the mobile phone? Social changes and the development of mobile communication. Berlin: Frank & Timme (Kommunikationswissenschaft, 4), S. 185–202.

Kirchmaier, Rolf (2006): Bedürfnisse und Anforderungen der Best Ager an IT-Produkte. In: Kimpeler, Simone; Baier, Elisabeth (Hg.): IT-basierte Produkte und Dienste für ältere Menschen – Nutzeranforderungen und Technikrends (Tagungsband zur FAZIT Fachtagung; "Best Ager" in der Informationsgesellschaft). S. 43-64.

Kohlbacher, Florian; Herstatt, Cornelius (2008): The silver market phenomenon. Business opportunities in an era of demographic change. Berlin: Springer.

Krings, Bettina; Riehm, Ulrich (2006): Internet für alle? Die Diskussion des »digital divide« revisited. In: Rehberg, Karl-Siegbert; Giesecke, Dana (Hg.): Soziale Ungleichheit, kulturelle Unterschiede. Verhandlungen des 32. Kongresses der Deutschen Gesellschaft für Soziologie in München 2004. Frankfurt a.M.: Campus Verl., S. 3052–3061.

Laslett, Peter (1995): Das Dritte Alter. Historische Soziologie des Alterns. Weinheim, München: Juventa Verlag.

Mannheim, Karl; Wolff, Kurt Heinrich (1964): Wissenssoziologie. Berlin etc.: Luchterhand (Soziologische Texte, 28), S. 522-565.

Marr, Mirko (2005): Internetzugang und politische Informiertheit. Zur digitalen Spaltung der Gesellschaft. Univ., Diss. Zürich, 2004. Konstanz: UVK Verl.-Ges. (Forschungsfeld Kommunikation, 19).

Mayring, Philipp. (2010): Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken. 11, aktual, überarb. Weinheim: Beltz.

Mayring, Philipp (2002): Einführung in die Qualitative Sozialforschung. 5. Auflage. Weinheim: Beltz.

Meulemann, Heiner (2006): Soziologie von Anfang an. Eine Einführung in Themen, Ergebnisse und Literatur. 2., überarbeitete Auflage. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften / GWV Fachverlage GmbH Wiesbaden.

Merton, Robert K. (1968): The Matthew Effect in Science. In: Science, H. 159(3810), S. 56–63.

Morgan, David L.; Scannell, Alice U. (1998): Planning focus groups. Thousand Oaks, Calif.: Sage (Focus group kit, 2).

Münchener Kreis e.V., EICT GmbH Deutsche Telekom AG TNS Infratest GmbH (Hg.) (2009): Zukunft und Zukunftsfähigkeit der Informations- und Kommunikationstechnologien und Medien – Internationale Delphi-Studie 2030.

Norris, Pippa (2003): Digital divide. Civic engagement, information poverty, and the Internet worldwide. Reprinted. Cambridge: Cambridge Univ. Press (Communication, society and politics).

Publica Data AG (2010): KommTech-Studie 2010. Informationen zur Nutzung von Geräten für Individual- und Massenkommunikation. Publica Data AG. Online verfügbar unter <http://www.publicadata.ch/de/publikationen/kommtech.html>, zuletzt geprüft am 30.08.2010.

Rogers, Everett M. (2003): Diffusion of innovations. 5. ed. New York, NY: Free Press.

Prensky, Marc (2001a): Digital Natives, Digital Immigrants Part 1. On the Horizon 9, S. 1-6.

Prensky, Marc (2001b): Digital Natives, Digital Immigrants Part 2: Do They Really Think Differently? On the Horizon 9, S. 1-6.

Rüegger, Heinz (2009): Alter(n) als Herausforderung. Gerontologisch-ethische Perspektiven. Zürich: TVZ Theolog. Verl.

Sackmann, Reinhold; Weymann, Ansgar (1994): Die Technisierung des Alltags. Generationen und technische Innovationen. Frankfurt/Main, New York: Campus-Verl.

Schäffer, Burkhard (2005): Generationsspezifische Medienpraxiskulturen. Zu einer Typologie des habituellen Handelns mit neuen Medientechnologien in unterschiedlichen Altersgruppen. In: Bachmair, Ben; Diepold, Peter; Witt, Claudia de (Hg.) (2005): Evaluation und Analyse. 1. Aufl. Wiesbaden: VS Verl. für Sozialwiss. (Jahrbuch Medienpädagogik, 5.2005), S. 193-216.

Schiller, Jochen (2003): Mobilkommunikation. 2., überarb. Aufl. München: Pearson-Studium (Pearson StudiumInformatik).

Schelling, Hans Rudolf; Seifert, Alexander (2010): Internet-Nutzung im Alter. Gründe der (Nicht-) Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologien (ICT) durch Menschen ab 65 Jahren in der Schweiz. Online verfügbar unter https://www.pro-senectute.ch/uploads/media/Gesamtbericht_Internet-Nutzung_im_Alter_deutsch_01.pdf, zuletzt geprüft am 30.08.2010.

Seibold, Balthas (2009): Die globale digitale Kluft ist eine Lern- und Innovationskluff. Ethische Herausforderungen und Lösungsansätze durch Fokus auf Aus- und Weiterbildungschancen. In: Aufderheide, Detlef; Dabrowski, Martin (Hg.): Internetökonomie

und Ethik. Wirtschaftsethische und moralökonomische Perspektiven des Internets. Berlin: Duncker & Humblot (Volkswirtschaftliche Schriften, 556), S. 255–267.

Sektion Demografie und Migration (2009): Demografisches Porträt der Schweiz. Herausgegeben von Bundesamt für Statistik (BFS). Online verfügbar unter <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/news/publikationen.Document.127584.pdf>, zuletzt geprüft am 30.08.2010.

Selwyn, Neil (2009): The digital native – myth and reality. Aslib Proceedings 61, S. 364-379.

Statistik Schweiz (2012): Informationsgesellschaft – Indikatoren. Haushalte und Bevölkerung – Internetnutzung. Online verfügbar unter http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/themen/16/04/key/approche_globale.indicator.30106.301.html?open=7.5&close=7, zuletzt geprüft am 16.06.2012.

Stevenson, Siobhan (2009): Digital Divide: A Discursive Move Away from the Real Inequities. In: Information Society, Jg. 25, H. 1, S. 1–22.

Thieme, Frank (2008): Alter(n) in der alternden Gesellschaft. Eine soziologische Einführung in die Wissenschaft vom Alter(n). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften | GWV Fachverlage GmbH Wiesbaden.

UCLA (University of California, Los Angeles) (2011): Academic Technology Services, Statistical Consulting Group. <http://www.ats.ucla.edu/stat/spss/output/logistic.htm>, zuletzt geprüft am 22.02.2011.

van Dijk, Jan A. G. M. (2005): The deepening divide. Inequality in the information society. Thousand Oaks, Calif.: Sage.

Wahl, Hans-Werner; Heyl, Vera (2004): Gerontologie - Einführung und Geschichte. Stuttgart: W. Kohlhammer (Kohlhammer-Urban-Taschenbücher, 750; Grundriss Gerontologie, 1).

Warschauer, Mark (2004): Technology and social inclusion. Rethinking the digital divide. 1. MIT Press paperback ed. Cambridge, Mass.: MIT Press.

Zillien, Nicole (2006): Digitale Ungleichheit. Neue Technologien und alte Ungleichheiten in der Informations- und Wissensgesellschaft. 2. Aufl. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften | GWV Fachverlage GmbH Wiesbaden.

7 Anhang

- 7.1 Experteninterview: Leitfaden
- 7.2 Fokusgruppen: Individueller Fragebogen
- 7.3 Fokusgruppen: Moderationsleitfaden

7.1 Experteninterviews: Leitfaden

Anmerkungen zum Leitfaden

Konventionen	
Hauptfragen	Müssen alle behandelt werden
Zusatzfragen	Nur anzusprechen, falls der betreffende Aspekt nicht bereits durch die Antwort auf die Hauptfrage abgehandelt ist. Falls noch nicht abgehandelt: M = Muss-Frage O = Optionale Frage
Frage-Art	Geschlossene Fragen sind in hinterster Spalte jeweils mit J/N versehen (-> Markierung) Formulierung der Fragen aus dem Leitfaden übernehmen, damit wir eine kompatible Auswertungsgrundlage haben.
Vorstellung Projekt	
Ausgangslage	
Projektumfang	
Projektziel	
Begriffe/Definitionen	
-	-
Beim Interview	
Rollenteilung	eine Person führt das Gespräch, andere Person protokolliert (ergänzend zu Aufnahmegerät)
Frageformulierung	neutral, offen, freundlich, interessiert

	keine Suggestiv-Formulierungen
Zuhören	Geduld/Verständnis für Gegenüber aufbringen Genügend Zeit zum Nachdenken geben
Zeitmanagement	für eigentliches Interview 60' bis max 90' einrechnen
	bei allzu langatmigen Ausschweifungen höflich "Abklemmen" -> Standardsätze/Tipps gemäss 24.4.
Spezielles Augenmerk	auf besonders markige Aussagen/Zitate achten wenn das Aufnahmegeräte eine Markerfunktion hat, diese zu den Aussagen notieren, vereinfacht das Wiederauffinden.
Nach dem Interview	
Direkt danach	Beide InterviewerInnen besprechen nochmals kurz das Interview und fassen die wichtigsten Ergebnisse zusammen -> Protokoll
as soon as possible	Transkription des Interviews, falls nicht schon durch Protokoll direkt nach Interview erledigt: keine vollständige Transkription, sondern eingrenzen auf wichtigste Stichworte + markige Zitate

Interview

	Hauptfragen	M/O	Zusatzfragen
Begrüßung und Information	Kurze Vorstellung der InterviewerInnen		
	Hinweis auf HTW Chur, Studiengang Bsc und MSc Information Science		
	Vorstellung des Projekts, Umfang, Ziele		
	Daten werden anonymisiert, sind Eigentum der HTW Chur		
	Schlussbericht wird allen TN der Interviews zugestellt		
	Begriffsklärungen: Mobilkommunikation (Sprach- und Datenkommunikation mit mobilen Endgeräten)		
Einstiegsfragen	Vorname, Name, Alter		
	Funktion, kurzer Werdegang		
	Seit wann in der in der jetzigen Funktion tätig?		
	Beweggründe, um bei IHRER ORGANISATION zu arbeiten.		
Allgemeiner Teil (Altersdefinition und Gesellschaft)	Ich würde zum Beginn gerne auf den Begriff Alter/Senioren eingehen. Welchen Begriff verwenden Sie meistens zur Bezeichnung der Senioren?		
	Und wie würden Sie aus Sicht IHRER ORGANISATION die		

	Lebensphase "Alter" definieren? Welche Merkmale sind dafür kennzeichnend?		
	Unterscheiden Sie zwischen verschiedenen Gruppen innerhalb der Senioren?	M	Welche Unterscheidungsmerkmale erkennen Sie?
		O	Lassen sich die von Ihnen genannten Altersgruppen klassifizieren? - biologisch - kalendarisch - psychologisch - sozial
		M	Verwenden Sie betriebsinterne eigene Begriff zur Unterscheidung der Zielgruppe(n)?
		M	Welche Altersgruppe sehen Sie in erster Linie als Ihre Zielgruppe? - Prioritäten?
Technologie im Alter (<i>Hinführung zum Thema</i>)	Welchen Stellenwert hat die heutige Technologie (Haushaltsgeräte, Unterhaltungselektronik etc.) für Senioren?	M	Was nutzen sie die Technologien und wie häufig? - Unterhaltungselektronik - Haushaltsgeräte - medizinische Geräte - Kommunikation
Mobilkommunikation (Zugang und	<i>Ich möchte nun etwas ins Detail gehen bei der Mobilkommunikation.</i>		

Nutzung)	<p>Zuerst zum Zugang: Seid gut 15 Jahren hat die Verbreitung der Endgeräte der Mobilkommunikation (Handys) stark zugenommen.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mail - 		
	<p>Wie schätzen Sie die Verbreitung und Akzeptanz der Endgeräte ein bei Senioren?</p>		
	<p>Dann zur Nutzung: Wie nutzen Senioren die Mobilkommunikation?</p>		<p>Welche Funktionen stehen im Zentrum?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Telefonieren (ursprünglichste Funktion des Natels) - SMS - Kalender - Fotografieren - Spiele - Internet
	<p>Welche unterschiedlichen Typen von Nutzern gibt es aus ihrer Perspektive?</p>		
Technikaneignung	<p>Was führt dazu, dass Seniorinnen und Senioren die Mobilkommunikation nutzen?</p>		<p>Gibt es fördernde Voraussetzungen bei der Nutzung? Was bewegt eine/e Senior/in dazu, ein Endgerät der MK zu nutzen?</p>
	<p>Was verhindert, dass Seniorinnen und Senioren die Mobilkommunikation nutzen?</p>		<p>Gibt es hindernde Voraussetzungen bei der Nutzung?</p>

	Welche Rolle spielt das (ehemalige) berufliche Umfeld bei der Aneignung von neuen Technologien wie der Mobilkommunikation?	M	Lernen Pensionierte auch nach der Pensionierung den Umgang mit dem Handy, auch wenn sie es vorher in ihrem Arbeitsleben nicht gebraucht haben?
	Welche Rolle spielt das private Umfeld bei der Aneignung von neuen Technologien wie der Mobilkommunikation?		
	Welche Rolle spielt das private Umfeld beim Kennenlernen von neuen Technologien wie der Mobilkommunikation?		
Mobilkommunikation (Chancen-Risiken/Handlungsbedarf)	Dann zu den Folgen der Nutzung oder Nicht-Nutzung	M	
	Welche altersspezifischen Chancen sehen Sie bei der Nutzung der Mobilkommunikation?		Wie wichtig beurteilen Sie die Möglichkeit, dass die Mobilkommunikation Junge und Alte miteinander verbindet?
			Wie wichtig beurteilen Sie die Möglichkeit, die Mobilkommunikation stets erreichbar zu sein(z.B. in Notsituationen)?
			Wie wichtig beurteilen Sie die Möglichkeit, sich mit der Mobilkommunikation besser räumlich orientieren zu können (GPS)?
	Verpassen die Senioren Chancen, falls Sie die Mobilkommunikation nicht nutzen?		Falls ja, welche?
Welche altersspezifischen Risiken sehen Sie bei der		Finanzielle Risiken, gesundheitliche Risiken, Gefühl	

	Nutzung der Mobilkommunikation?		der Überforderung, Stress wegen der dauernden Erreichbarkeit,
	Vermeiden die Senioren Risiken, falls Sie die Mobilkommunikation nicht nutzen?		
Mobilkommunikation und Internet	Sehen Sie Gemeinsamkeiten bei der Nutzung zwischen Internet und Mobilkommunikation?		
	Sehen Sie Unterschiede bei der Nutzung zwischen Internet und Mobilkommunikation?		
	Kann das Handy als "Einstiegstechnologie" für das Internet dienen?		
Handlungsbedarf	Soll die Mobilkommunikationsnutzung durch gezielte Massnahmen bei Senioren gefördert werden? Sehen Sie da einen Handlungsbedarf ?		Falls ja: Wer sollte was unternehmen?
	Gibt es Handlungsbedarf bei den Mobilkommunikations unternehmen : Entsprechen die Endgeräte und Angebote den Bedürfnissen der Senioren?		Technische Anpassungen - Endgeräte (Benutzerfreundlichkeit) - Beratung - Schulung - Angebote
	Gibt es Handlungsbedarf bei Alten-Organisationen (Pro Senectute, Spitex etc.)?		Falls ja: Was sollten diese Organisationen unternehmen?
	Gibt es Handlungsbedarf bei Bildungsinstitutionen		Falls ja: Was sollten diese Organisationen

	(Volkshochschule, Migros-Klubschule etc.)?		unternehmen?
	Gibt es Handlungsbedarf bei der Politik? National, kantonal, regional (Gemeinde)?		
Mobilkommunikation (Bedeutung für IHRE ORGANISATION)	Welche Rolle/Relevanz spielt die Mobilkommunikation für die Tätigkeit von IHRER ORGANISATION?	<input type="radio"/>	Welche Erfahrungen hat IHRER ORGANISATION diesbezüglich gemacht z.B. Bei Kursen für Senioren?
		<input type="radio"/>	Arbeiten Sie mit anderen Organisationen zu diesem Thema zusammen?
Abschlussfrage	Gibt es zum Thema noch etwas Wichtiges, das bisher nicht angesprochen wurde und Ihnen besonders am Herzen liegt		
Danke und Verabschiedung	Danke für die Zeit und die Auskünfte		
	Hinweis: Transkript zum Gegenlesen		
	Übergabe: Präsent (Nusstorte)		

7.2 Fokusgruppen: Individueller Fragebogen

Fragebogen

Danke dass wir Sie für diese Fokusgruppendifkussion zum Thema „Unterschiede in der Nutzung der Mobilkommunikation über verschiedene Altersgruppen hinweg“ gewinnen konnten. Dieser Fragebogen und die anschliessende Diskussion ist Teil einer wissenschaftlichen Studie, welche von der Hochschule für Technik und Wirtschaft in Chur am Schweizerischen Institut für Informationswissenschaft durchgeführt wird. Ihre Angaben werden selbstverständlich nur in anonymisierter Form weiterverwendet. Wir bitten Sie, den Fragebogen sorgfältig auszufüllen und bedanken uns herzlich für Ihre Mitarbeit!

Persönliche Angaben

Geschlecht männlich weiblich

Alter _____

aktuelle Lebenssituation

aufgewachsen auf dem Land in der Stadt

jetzt wohnhaft auf dem Land in der Stadt

berufstätig ja nein

Wenn nein:
Pensionierung wann? Ab _____

Beruflicher Werdegang (in kurzen Stichworten)

Ausbildung als _____

Studium _____

Ausgeübte Position(en) _____

Sonstiges _____

Kommen wir zuerst zu einigen Aussagen zu Technik allgemein.

Bitte geben Sie für jeden der folgenden Sätze auf einer Skala von 1 bis 5 an, wie sehr Sie selber die darin enthaltene Aussage ablehnen oder zustimmen. 1 bedeutet dabei "lehne völlig ab", 5 "stimme völlig zu", mit den Werten dazwischen können Sie Ihr Urteil abstufen.

	lehne völlig ab				stimme völlig zu		weiss nicht
Der technische Fortschritt muss immer weiter gehen.	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅		<input type="checkbox"/> ₈
Ohne technische Geräte könnte ich mir mein Leben nicht mehr vorstellen.	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅		<input type="checkbox"/> ₈
Ich interessiere mich sehr für neue technische Dinge.	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅		<input type="checkbox"/> ₈

Ganz allgemein gefragt: Ist die Bedienung moderner technischer Geräte für Sie "eher schwierig" oder "eher leicht"?

	eher schwierig	eher leicht	weiss nicht
	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₈

Besitzen Sie in Ihrem Haushalt eines oder mehrere der folgenden elektrischen Geräte?

	Ja	Nein	weiss nicht
Fernseher	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₈
Radio	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₈
Festnetz-Telefon	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₈
Mobiltelefon (Natel)	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₈
Stationärer Computer	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₈
Notebook, Laptop (tragbarer Computer)	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₈
Videorecorder oder DVD-Player	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₈

Wenn Sie Kontakt mit Freunden oder Familienangehörigen aufnehmen wollen, die nicht in Ihrem Haushalt leben, auf welche Art tun Sie das?

Im Folgenden sehen Sie dazu verschiedene Möglichkeiten. Geben Sie bitte jeweils an, ob Sie dies "täglich", "mindestens 1 mal pro Woche", "mindestens 1 mal pro Monat", "seltener" oder "nie" tun.

	täglich	Mind. 1 mal pro Woche	Mind. 1 mal pro Monat	seltener	nie	weiss nicht
Festnetz-Telefon	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅	<input type="checkbox"/> ₈
Kontakt über Mobiltelefon (Natel)	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅	<input type="checkbox"/> ₈
Kontakt über Briefe	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅	<input type="checkbox"/> ₈
Kontakt über Internet (Email, Chatten, Internettelefonie, etc.)	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅	<input type="checkbox"/> ₈
Von Angesicht zu Angesicht	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅	<input type="checkbox"/> ₈

Handynutzung

Besitzen Sie ein Handy? ja nein

Wenn ja, welches Modell? _____

Wenn ja seit wann? _____

Wie oft nutzen Sie das Handy?

- ₁ nie
- ₂ weniger als 1 mal pro Woche
- ₃ mehrmals pro Woche (2 mal und mehr)
- ₄ täglich

Welche Funktionalitäten benutzen Sie auf Ihrem Handy? (Mehrfachnennungen möglich)

- SMS
- Fotografieren
- Musik hören
- E-Mail

- Internet surfen
- Agendafunktionen (Terminplanung, Adressverwaltung)
- Sonstiges

Computernutzung

Besitzen sie einen Computer / Laptop? ja nein

Haben sie einen Internetanschluss? ja nein

Welche Aufgaben erledigen Sie mit dem Computer? (Mehrfachnennungen möglich)

- Briefe / Rechnungen schreiben, Korrespondenz und ausdrucken
- E-Mail schreiben (elektronische Korrespondenz)
- Bilder bearbeiten / aufbewahren
- Musik hören / aufbewahren / erwerben
- Internet surfen
- Videotelefonie
- Agendafunktionen (Terminplanung, Adressverwaltung)
- Sonstiges

7.3 Fokusgruppen: Moderationsleitfaden



Nutzung Mobiltelefonie

Gruppendiskussionen

19. Mai & 9./14./16. Juni 2010

Timing	Zeit	Gesprächsthema	Material
00.00- 00.15	= 15'	<p>1. Administration</p> <ul style="list-style-type: none"> • Begrüssen / bedanken • GfK vorstellen, Ziel des Gesprächs • Dauer und Ablauf des Gesprächs • Spontaneität, die ersten Gedanken sind oft die besten (Meinung und nicht Wissen ist gefragt) • Technik erklären (Anonymität ist gewährleistet) • Thema: Unterschiede in der Nutzung der Mobilkommunikation über verschiedene Altersgruppen hinweg <p>Vielen Dank dass wir Sie für diese Fokusgruppen- diskussion zum Thema „Unterschiede in der Nutzung der Mobilkommunikation über verschiedene Altersgruppen hinweg“ gewinnen konnten. Wie Sie bereits dem Fragebogen entnehmen konnten, ist diese Diskussion Teil einer wissenschaftlichen Studie, welche von der Hochschule für Technik und Wirtschaft in Chur durchgeführt wird. Bevor wir in die Diskussion einsteigen, möchte ich Sie bitten, sich kurz vorzustellen.</p> <p><i>Persönliche Fragen / Vorstellungsrunde:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Name • Alter • (Ehemaliger) Beruf • Familiäre Situation (Zivilstand, Alter der Kinder etc.) • In einem Satz: "Für mich persönlich bedeutet Mobiltelefonie [...]" 	Fragebogen ausfüllen lassen
00.15- 00.30	= 15'	<p>2. Warm up / Technikinteresse</p> <p>Zum Einstieg würde ich gerne mit Ihnen ganz allgemein über Technik im Alltag reden. Wenn Sie an Technik im Alltag denken, was geht Ihnen da durch den Kopf?</p> <p>[Allgemeine Erfahrungen einsammeln, Bilder und Assoziationen erfassen und nachhaken.]</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stellen Sie sich nun vor, Ihr alter Fernseher geht kaputt. Wie machen Sie? • Bei wem holen Sie sich Unterstützung, wenn es um technische Fragen geht? • Wenn Sie nun herausgefunden haben, dass der Fernseher wirklich kaputt ist und Sie sich einen 	

	<p>neuen anschaffen wollen. Wie gehen Sie vor?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Was würden Sie sagen, haben Sie Freude im Umgang mit Technik? • Was genau bereitet Ihnen Freude? <p>[MODERATION: Affinität zu Technik eruieren, insbesondere auch bzgl. multifunktionalen Geräten.]</p>	
<p>00.30- = 15' 00.45</p>	<p>3. Kommunikationsgewohnheiten</p> <p>Im Folgenden würde ich gerne mit Ihnen über Kommunikation im Allgemeinen reden. Wie pflegen Sie den Kontakt zu Ihren Mitmenschen, also z.B. zu Familie, Freunden, Berufs- und Vereinskollegen?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gibt es zwischen den einzelnen Gruppen Unterschiede in Bezug auf die Art und Weise, wie Sie Kontakt aufnehmen/pflegen? • Wenn Sie nun an andere Menschen in Ihrer Altersgruppe denken. Wie verhält sich das bei denen? • Weshalb genau ist dies so (bzw. anders)? • Wir haben ja vorhin bereits kurz das Thema Technik angesprochen. Nun ist es ja so, dass die moderne Technik (z.B. Handy, Computer, Internet, etc.) in den Bereichen der Kommunikation starke Veränderungen hat. Hat das Ihr Leben verändert? • Inwiefern hat es Ihr Leben verändert? Was genau hat sich geändert? • Ist dies bei den anderen auch so? • Und wenn Sie an die Zukunft denken, sagen wir einmal in 10 Jahren. Wie wird es dann aussehen? 	
<p>00.45- = 45' 01.30</p>	<p>4. Nutzung Mobilkommunikation</p> <p>Wir haben nun über Kommunikation im Allgemeinen geredet, im Folgenden kommen wir zum Hauptthema des heutigen Abends, und zwar zur Mobilkommunikation. Wenn Sie an Mobilkommunikation denken, was kommt Ihnen da spontan in den Sinn?</p> <p>[Allgemeine Erfahrungen einsammeln, Bilder und Assoziationen erfassen und nachhaken.]</p> <p>[MODERATION: Im Folgenden vorerst jeden einzelnen über die persönliche Nutzung zu Wort kommen lassen. Sobald es um Vor- bzw. Nachteile der Nutzung geht, in</p>	

	<p>eine Diskussion überführen.]</p> <ul style="list-style-type: none">• Welche persönlichen Erfahrungen haben Sie mit Handy/Mobiltelefonen gemacht?• Wann sind Sie zum ersten Mal mit diesen Geräten in Kontakt gekommen?• Aus welchen Gründen nutzen Sie Mobiltelefonie? [oder eben nicht?]• In welchen Situationen nutzen Sie das Handy?• In welchen Situationen verzichten Sie lieber darauf, das Handy zu nutzen?• Gibt es allenfalls weitere Situationen, in denen Sie das Handy noch nicht genutzt haben, es sich aber vorstellen könnten?• Und wenn Sie an andere Menschen in Ihrem Umfeld denken, die etwa im gleichen Alter sind wie Sie. Aus welchen Gründen nutzen diese Menschen Mobiltelefonie? [oder eben nicht?]• Welche Funktionen nutzen Sie mir Ihrem Handy?• Warum gerade diese? <p>[Funktionen spontan abholen, falls nicht genannt, stützen: SMS, Fotografieren, Musik hören, E-Mail, Im Internet surfen (mobiles Surfen), Agendafunktionen (Terminplanung, Adressverwaltung)]</p> <ul style="list-style-type: none">• Inwiefern hat sich da etwas verändert in den letzten paar Jahren?• Inwiefern wird sich etwas ändern in den kommenden Jahren? <p style="text-align: center;">*****</p> <p>Wir haben jetzt auf der individuellen Ebene über Ihre Nutzung und Gewohnheiten in Bezug auf die Mobilkommunikation gesprochen. Ich würde jetzt gerne einen anderen Aspekt ansprechen. Welche Vorteile bei der Nutzung von Handys gibt es für Menschen in Ihrem Alter?</p>	
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Und welche Nachteile bei der Nutzung von Handys gibt es für Menschen in Ihrem Alter? • Wir haben jetzt zusammen über die Nutzung von Handys gesprochen. Wie sieht es denn eigentlich mit der Nicht-Nutzung aus? Welche Vorteile bei der Nicht-Nutzung von Handys gibt es für Menschen in Ihrem Alter? • Welche Nachteile bei der Nicht-Nutzung von Handys gibt es für Menschen in Ihrem Alter? • Haben Sie den Eindruck, dass ältere Menschen, welche das Handy nicht nutzen, etwas verpassen? • Wenn ja: Was genau wäre das? <p>[Optionale Fragen für Nicht-Nutzer:]</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inwiefern ist die Nicht-Nutzung der Mobilkommunikation für Sie eine bewusste Entscheidung gewesen? • Spielen für Sie technische Unwägbarkeiten wie zum Beispiel "Handystrahlung" eine Rolle, dass Sie sich gegen die Mobiltelefonie entschieden haben? • Finden Sie die Handhabung mobiler Endgeräte eher kompliziert? Haben Sie schon neue Geräte gesehen, deren Handhabung einfacher ist? • Haben Sie das Gefühl das Mobiltelefon könnte Ihnen dabei helfen, sich im Alltag sicherer zu fühlen? • Ist der Gedanke für Sie angenehm, dass Sie mit einem Mobiltelefon jederzeit erreichbar sind? • Finden Sie, dass Mobilfunkanbieter in der Schweiz transparente, einfache Angebote für Ihre Bedürfnisse bereitstellen? Haben Sie diesbezüglich Erfahrungen gesammelt? 	
<p>01.30-01.45 = 15'</p>	<p>5. Nutzung Internet</p> <p>Jetzt haben wir lange über die Mobilkommunikation und die Nutzung von Handys gesprochen. An dieser Stelle möchte ich das Thema kurz etwas ausweiten. Bei der Nutzung des Internets gibt es zur Zeit ähnliche Diskussionen, wie bei den vorherigen Fragen. Auch hier würde uns Ihre Meinung interessieren. Welche</p>	

	<p>persönlichen Erfahrungen haben Sie mit dem Internet gemacht?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wann sind Sie zum ersten Mal mit dem Internet in Kontakt gekommen? Weshalb gerade in diesem Zusammenhang? • Was sind Ihre Gründe, warum Sie das Internet nutzen? [oder eben nicht?] • Welche Aufgaben erledigen Sie am Computer / mit Hilfe des Internets und warum gerade diese? • In welchen Situationen nutzen Sie das Internet? • Gibt es weitere Situationen, in denen Sie das Internet noch nicht genutzt haben, es sich aber vorstellen könnten? <p style="text-align: center;">*****</p> <p>Wir haben jetzt auf der individuellen Ebene über Ihre Nutzung und Gewohnheiten in Bezug auf das Internet gesprochen. Ich würde jetzt gerne einen anderen Aspekt ansprechen. Welche Vorteile bei der Nutzung des Internets gibt es für Menschen in Ihrem Alter?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Welche Nachteile bei der Nutzung des Internets gibt es für Menschen in Ihrem Alter? • Wir haben jetzt zusammen über die Nutzung des Internets gesprochen. Wie sieht es denn eigentlich mit der Nicht-Nutzung aus? Welche Vorteile bei der Nicht-Nutzung des Internets gibt es für Menschen in Ihrem Alter? • Welche Nachteile bei der Nicht-Nutzung des Internets gibt es für Menschen in Ihrem Alter? • Haben Sie den Eindruck, dass Menschen, welche das Internet nicht nutzen, etwas verpassen? • Wenn ja: Was genau wäre das? 	
<p>01:45- = 10' 01:55</p>	<p>6. Förderung der Mobilkommunikation</p> <p>An dieser Stelle kommen wir wieder zurück zur Mobilkommunikation. Ich möchte mit Ihnen nun etwas anderes besprechen. Wenn wir von einer neuen</p>	

	<p>Technologie sprechen, kommt immer wieder auch die Forderung nach Unterstützung und Fördermassnahmen. Braucht es überhaupt Massnahmen, um die Nutzung der Mobilkommunikation bei älteren Menschen zu fördern?</p> <p>[Beispiele: Weiterbildung, Kurse, Abendschulen, Geräteschulungen]</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wenn ja: Weshalb braucht es diese? • Wenn nein: Weshalb braucht es diese nicht? • Haben Sie schon mal an solchen Massnahmen teilgenommen? • Weshalb haben Sie daran teilgenommen? [nicht teilgenommen?] • Was halten Sie folgenden Massnahmen/Angeboten: <p>Pro Senectute Anwenderkurse in Kleingruppen zur Handynutzung: Inhalte: Kurze Geschichte des Mobilfunks, Auswirkungen des Handys auf die Gesundheit, Ein- und Ausschalten des Handys inkl. Eingabe des PIN-Codes/PUK-Codes, Tastenfunktionen, direktes Telefonieren und Telefonate entgegennehmen, Telefonnummern ins Verzeichnis speichern und wieder abrufen, Combox einrichten und abrufen, SMS empfangen, erstellen und versenden.</p> <p>Compi-Sternli Computer und Handykurse für unterschiedliche Zielgruppen, in welchen Kinder älteren Menschen den Zugang zu IKT erklären - intergenerationales Lernen (Webseite: http://www.compisternli.ch)</p> <p>Swisscom mobil (Roadshow)</p> <p>Beratungsgespräche beim Fachhändler</p> <p>etc.</p>	<p>Broschüren verteilen</p>
<p>01:55-02:00 = 5'</p>	<p>7. Schluss</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wir haben das Thema Mobiltelefonie nun sehr ausführlich behandelt. Gibt es sonst noch irgendetwas, was Sie zum Thema sagen möchten? <p>Bedanken und Incentive überreichen</p>	<p>Incentive</p>

Bisher erschienene Schriften

Ergebnisse von Forschungsprojekten erscheinen jeweils in Form von Arbeitsberichten in Reihen.
Sonstige Publikationen erscheinen in Form von alleinstehenden Schriften.

Derzeit gibt es in den Churer Schriften zur Informationswissenschaft folgende Reihen:
Reihe Berufsmarktforschung

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 1
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl
Reihe Berufsmarktforschung – Arbeitsbericht 1:
Josef Herget
Thomas Seeger
Zum Stand der Berufsmarktforschung in der Informationswissenschaft
in deutschsprachigen Ländern
Chur, 2007 (im Druck)
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 2
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl
Reihe Berufsmarktforschung – Arbeitsbericht 2:
Josef Herget
Norbert Lang
Berufsmarktforschung in Archiv, Bibliothek, Dokumentation
und in der Informationswirtschaft: Methodisches Konzept
Chur, 2007 (im Druck)
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 3
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl
Reihe Berufsmarktforschung – Arbeitsbericht 3:
Josef Herget
Norbert Lang
Gegenwärtige und zukünftige Arbeitsfelder für Informationsspezialisten
in privatwirtschaftlichen Unternehmen und öffentlich-rechtlichen Institutionen
Chur, 2004
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 4
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl
Sonja Hierl
Die Eignung des Einsatzes von Topic Maps für e-Learning
Vorgehensmodell und Konzeption einer e-Learning-Einheit unter Verwendung von Topic Maps
Chur, 2005
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 5
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl
Nina Braschler
Realisierungsmöglichkeiten einer Zertifizierungsstelle für digitale Zertifikate in der Schweiz
Chur, 2005
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 6
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl
Reihe Berufsmarktforschung – Arbeitsbericht 4:
Ivo Macek
Urs Naegeli
Postgraduiertenausbildung in der Informationswissenschaft in der Schweiz:
Konzept – Evaluation – Perspektiven
Chur, 2005
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 7
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl
Caroline Ruosch
Die Fraktale Bibliothek:
Diskussion und Umsetzung des Konzepts in der deutschsprachigen Schweiz.
Chur, 2005
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 8
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl
Esther Bättig
Information Literacy an Hochschulen
Entwicklungen in den USA, in Deutschland und der Schweiz
Chur, 2005
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 9
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl
Franziska Höfliger
Konzept zur Schaffung einer Integrationsbibliothek in der Pestalozzi-Bibliothek Zürich
Chur, 2005
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 10
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl
Myriam Kamphues
Geoinformationen der Schweiz im Internet:
Beurteilung von Benutzeroberflächen und Abfrageoptionen für Endnutzer
Chur, 2006
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 11
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl
Luigi Ciullo
Stand von Records Management in der chemisch-pharmazeutischen Branche
Chur, 2006
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 12
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl
Martin Braschler, Josef Herget, Joachim Pfister, Peter Schäuble, Markus Steinbach, Jürg Stuker
Evaluation der Suchfunktion von Schweizer Unternehmens-Websites
Chur, 2006
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 13
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl
Adina Lieske
Bibliotheksspezifische Marketingstrategien zur Gewinnung von Nutzergruppen:
Die Winterthurer Bibliotheken
Chur, 2007
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 14
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl
Christina Bieber, Josef Herget
Stand der Digitalisierung im Museumsbereich in der Schweiz
Internationale Referenzprojekte und Handlungsempfehlungen
Chur, 2007
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 15
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl
Sabina Löhner
Kataloganreicherung in Hochschulbibliotheken
State of the Art Überblick und Aussichten für die Schweiz
Chur, 2007
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 16
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl
Heidi Stieger
Fachblogs von und für BibliothekarInnen – Nutzen, Tendenzen
Mit Fokus auf den deutschsprachigen Raum
Chur, 2007
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 17
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl
Nadja Kehl
Aggregation und visuelle Aufbereitung von Unternehmensstrategien
mithilfe von Recherche-Codes
Chur, 2007
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 18
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl
Rafaela Pichler
Annäherung an die Bildsprache – Ontologien als Hilfsmittel für Bilderschliessung
und Bildrecherche in Kunstbilddatenbanken
Chur, 2007
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 19
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl
Jürgen Büchel
Identifikation von Marktnischen – Die Eignung verschiedener Informationsquellen
zur Auffindung von Marktnischen
Chur, 2007
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 20
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl
Andreas Eisenring
Trends im Bereich der Bibliothekssoftware
Chur, 2007
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 21
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl
Lilian Brändli
Gesucht – gefunden? Optimierung der Informationssuche von Studierenden
in wissenschaftlichen Bibliotheken
Chur, 2007
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 22
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl
Beatrice Bürgi
Open Access an Schweizer Hochschulen – Ein praxisorientierter Massnahmenkatalog für
Hochschulbibliotheken zur Planung und Errichtung von Institutional Repositories
Chur, 2007
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 23
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl
Darja Dimitrijewitsch, Cécile Schneeberger
Optimierung der Usability des Webauftritts
der Stadt- und Universitätsbibliothek Bern
Chur, 2007
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 24
Herausgegeben von Nadja Böller, Josef Herget und Sonja Hierl
Brigitte Brüderlin
Stakeholder-Beziehungen als Basis einer Angebotsoptimierung
Chur, 2008
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 25
Herausgegeben von Robert Barth, Nadja Böller, Sonja Hierl und Hans-Dieter Zimmermann
Jonas Rebmann
Web 2.0 im Tourismus, Soziale Webanwendungen im Bereich der Destinationen
Chur, 2008
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 26
Herausgegeben von Robert Barth, Nadja Böller, Sonja Hierl und Hans-Dieter Zimmermann
Isabelle Walther
Idea Stores, ein erfolgreiches Bibliothekskonzept aus England – auf für die Schweiz?
Chur, 2008
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 27, im Druck
Herausgegeben von Robert Barth, Nadja Böller, Sonja Hierl und Hans-Dieter Zimmermann
Scherer Auberson Kirsten
Evaluation von Informationskompetenz: Lässt sich ein Informationskompetenzzuwachs messen?
Eine systematische Evaluation von Messverfahren
Chur, 2009
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 28
Herausgegeben von Robert Barth, Nadja Böller, Sonja Hierl und Hans-Dieter Zimmermann
Nadine Wallaschek
Datensicherung in Bibliotheksverbänden.
Empfehlungen für die Entwicklung von Sicherheits- und Datensicherungskonzepten
in Bibliotheksverbänden
Chur, 2009
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 29
Herausgegeben von Robert Barth, Nadja Böller, Sonja Hierl und Hans-Dieter Zimmermann
Laura Tobler
Recherchestrategien im Internet
Systematische Vorgehensweisen bei der Suche im Internet
dargestellt anhand ausgewählter Fallstudien
Chur, 2009
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 30
Herausgegeben von Robert Barth, Nadja Böller, Sonja Hierl und Hans-Dieter Zimmermann
Bibliotheken und Dokumentationszentren als Unternehmen:
Antworten von Bibliotheken und Dokumentationszentren
auf die Herausforderungen der digitalen Gesellschaft
Chur, 2009
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 31
Herausgegeben von Robert Barth, Nadja Böller, Sonja Hierl und Hans-Dieter Zimmermann
Karin Garbely, Marita Kieser
Mystery Shopping als Bewertungsmethode der Dienstleistungsqualität
von wissenschaftlichen Bibliotheken
Chur, 2009
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 32
Herausgegeben von Robert Barth, Nadja Böller, Sonja Hierl und Hans-Dieter Zimmermann
Tristan Triponez
E-Mail Records Management
Die Aufbewahrung von E-Mails in Schweizer Organisationen als technische,
rechtliche und organisatorische Herausforderung
Chur, 2009
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 33
Herausgegeben von Robert Barth, Nadja Böller, Urs Dahinden, Sonja Hierl
und Hans-Dieter Zimmermann
Die Lernende Bibliothek 2009
Aktuelle Herausforderungen für die Bibliothek und ihre Partner im Prozess
des wissenschaftlichen Arbeitens
Chur, 2009
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 34
Herausgegeben von Robert Barth, Nadja Böller, Sonja Hierl und Hans-Dieter Zimmermann
Rene Frei
Die Informationswissenschaft aus Sicht des Radikalen Konstruktivismus
Chur, 2009
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 35
Herausgegeben von Robert Barth, Nadja Böller, Sonja Hierl und Hans-Dieter Zimmermann
Lydia Bauer, Nadja Böller, Sonja Hierl
DIAMOND Didactical Approach for Multiple Competence Development
Chur, 2009
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 36
Herausgegeben von Robert Barth, Nadja Böller, Sonja Hierl und Wolfgang Semar
Michaela Spiess
Einsatz von Competitive Intelligence in Schweizer Spitälern
Chur, 2009
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 37
Herausgegeben von Robert Barth, Nadja Böller, Sonja Hierl und Wolfgang Semar
Jasmine Milz
Informationskompetenz-Vermittlung an Deutschschweizer Fachhochschulen:
eine quantitative Inhaltsanalyse der Curricula
Chur, 2010
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 38
Herausgegeben von Robert Barth, Nadja Böller, Sonja Hierl und Wolfgang Semar
Corinne Keller
RFID in Schweizer Bibliotheken – eine Übersicht
Chur, 2010
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 39
Herausgegeben von Robert Barth, Nadja Böller, Sonja Hierl und Wolfgang Semar
Herausgegeben von Robert Barth und Iris Kuppelwieser
Bibliotheksbau in der Schweiz 1985 – 2010
Planung – Nutzung – Ästhetik
Chur, 2010
ISSN1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 40
Herausgegeben von Robert Barth, Nadja Böller, Sonja Hierl und Wolfgang Semar
Stephan Becker
Klassifikationsraster zur Relevanzanalyse aktueller Themenanfragen
an einer Mediendokumentationsstelle in der Schweiz
Chur, 2010
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 41
Herausgegeben von Robert Barth, Nadja Böller, Sonja Hierl und Wolfgang Semar
Reihe Berufsmarktforschung – Arbeitsbericht 5:
Iris Capatt, Urs Dahinden
Absolventenbefragung 2010
Bachelorstudiengang Informationswissenschaft und Diplomstudiengang Information und
Dokumentation der HTW Chur
Chur, 2010
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 42
Herausgegeben von Robert Barth, Nadja Böller, Sonja Hierl und Wolfgang Semar
Saro Adamo Pepe Fischer
Bestandserhaltung im Film-/Videoarchiv des Schweizer Fernsehens
Chur, 2010
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 43
Herausgegeben von Robert Barth, Iris Capatt, Sonja Hierl und Wolfgang Semar
Patricia Düring
Ökonomischer Mehrwert von Bibliotheken, aufgezeigt anhand ausgewählter Dienste der Zentral-
und Hochschulbibliothek Luzern
Chur, 2011
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 44
Herausgegeben von Robert Barth, Iris Capatt, Sonja Hierl und Wolfgang Semar
Pia Baier Benninger
Model Requirements for the Management of Electronic Records (MoReq2).
Anleitung zur Umsetzung
Chur, 2011
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 45
Herausgegeben von Robert Barth, Iris Capatt, Sonja Hierl und Wolfgang Semar
Martina Thomi
Überblick und Bewertung von Musiksuchmaschinen
Chur, 2011
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 46
Herausgegeben von Robert Barth, Iris Capatt und Wolfgang Semar
Regula Trachsler
Angebote für Senioren in Deutschschweizer Bibliotheken
Chur, 2011
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 47
Herausgegeben von Robert Barth, Iris Capatt und Wolfgang Semar
Wolfgang Semar (Hrsg.)
Arge Alp Tagung 23.-24. September 2010, Chur
Informationsgesellschaft und Infrastrukturpolitik im Alpenraum
Chur, 2011
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 48
Herausgegeben von Robert Barth, Lydia Bauer, Iris Capatt und Wolfgang Semar
Heinz Mathys
Jungs lesen weniger als Mädchen.
Was können Bibliotheken gemeinsam mit den Schulen tun, um dies zu ändern?
Chur, 2011
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 49
Herausgegeben von Robert Barth, Lydia Bauer, Iris Capatt und Wolfgang Semar
Anina Baumann
Stärken und Schwächen von Discovery Diensten am Beispiel des EBSCO Discovery Service
Chur, 2011
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 50
Herausgegeben von Robert Barth, Lydia Bauer, Iris Capatt und Wolfgang Semar
Reihe Berufsmarktforschung – Arbeitsbericht 6:
Iris Capatt, Urs Dahinden
Absolventenbefragung 2011
Hochschule für Technik und Wirtschaft HTW Chur Weiterbildungsstudiengänge
Informationswissenschaft.
Externer Bericht.
Chur, 2011
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 51
Herausgegeben von Robert Barth, Lydia Bauer, Iris Capatt und Wolfgang Semar
Reihe Berufsmarktforschung – Arbeitsbericht 7:
Iris Capatt, Urs Dahinden
Absolventenbefragung 2011
Hochschule für Technik und Wirtschaft HTW Chur Weiterbildungsstudiengänge Management.
Externer Bericht.
Chur, 2011
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 52
Herausgegeben von Robert Barth, Lydia Bauer, Iris Capatt und Wolfgang Semar
Salome Arnold
Auf den Spuren der Barrieren für ein barrierefreies Webdesign
Chur, 2011
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 53
Herausgegeben von Robert Barth, Lydia Bauer, Iris Capatt und Wolfgang Semar
Laura Stadler
Die Gläserne Decke in Schweizer Bibliotheken
Chur, 2012
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 54
Herausgegeben von Robert Barth, Lydia Bauer, Brigitte Lutz und Wolfgang Semar
Ruth Süess
Evaluation von Web Monitoring Tools zur softwaregestützten Informationsbeschaffung
am Beispiel ausgewählter Open Source Web Monitoring Tools
Chur, 2012
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 55
Herausgegeben von Robert Barth, Brigitte Lutz und Wolfgang Semar
Michael Hunziker:
Approval Plans und andere Outsourcing-Formen im Bestandesaufbau an den
wissenschaftlichen Bibliotheken der Deutschschweiz
Chur, 2012
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 56
Herausgegeben von Wolfgang Semar und Brigitte Lutz
Dahinden, Aschwanden, Bauer
Verpasste Chancen? Altersspezifische digitale Ungleichheiten bei der Nutzung von
Mobilkommunikation und Internet.
Chur, 2012
ISSN 1660-945X

Über die Informationswissenschaft der HTW Chur

Die Informationswissenschaft ist in der Schweiz noch ein junger Lehr- und Forschungsbereich. International weist diese Disziplin aber vor allem im anglo-amerikanischen Bereich eine jahrzehntelange Tradition auf. Die klassischen Bezeichnungen dort sind Information Science, Library Science oder Information Studies. Die Grundfragestellung der Informationswissenschaft liegt in der Betrachtung der Rolle und des Umgangs mit Information in allen ihren Ausprägungen und Medien sowohl in Wirtschaft und Gesellschaft. Die Informationswissenschaft wird in Chur integriert betrachtet.

Diese Sicht umfasst die Teildisziplinen Bibliothekswissenschaft, Archivwissenschaft und Dokumentationswissenschaft. Auch neue Entwicklungen im Bereich Medienwirtschaft und Informationsmanagement werden gezielt aufgegriffen und im Lehr- und Forschungsprogramm berücksichtigt.

Der Studiengang Informationswissenschaft wird seit 1998 als Vollzeitstudiengang in Chur angeboten und seit 2002 als Teilzeit-Studiengang in Zürich. Künftig wird ein berufs begleitender Masterstudiengang das Lehrangebot abrunden.

Der Arbeitsbereich Informationswissenschaft vereinigt Cluster von Forschungs-, Entwicklungs- und Dienstleistungspotentialen in unterschiedlichen Kompetenzzentren:

- Information Management & Competitive Intelligence
- Records Management
- Library Consulting
- Information Laboratory

Diese Kompetenzzentren werden im **Swiss Institute for Information Research** zusammengefasst.

IMPRESSUM

Verlag & Anschrift

Arbeitsbereich Informationswissenschaft

HTW - Hochschule für Technik und Wirtschaft
University of Applied Sciences
Ringstrasse/Pulvermühlestrasse 57
CH-7000 Chur
www.informationswissenschaft.ch
www.htwchur.ch

ISSN 1660-945X

Institutsleitung

Prof. Dr. Niklaus Stettler
Telefon: +41 81 286 24 61

Email: niklaus.stettler@htwchur.ch

Sekretariat

Telefon : +41 81 286 24 24
Fax : +41 81 286 24 00
Email: clarita.decurtins@htwchur.ch
