

Enste, Peter

**Research Report**

## Moderne Technik für ein selbstbestimmtes Leben im Alter: Was denkt die Zielgruppe?

Forschung Aktuell, No. 10/2016

**Provided in Cooperation with:**

Institute for Work and Technology (IAT), Westfälische Hochschule, University of Applied Sciences

*Suggested Citation:* Enste, Peter (2016) : Moderne Technik für ein selbstbestimmtes Leben im Alter: Was denkt die Zielgruppe?, Forschung Aktuell, No. 10/2016, Institut Arbeit und Technik (IAT), Gelsenkirchen,  
<https://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0176-201610018>

This Version is available at:

<https://hdl.handle.net/10419/146914>

**Standard-Nutzungsbedingungen:**

Die Dokumente auf EconStor dürfen zu eigenen wissenschaftlichen Zwecken und zum Privatgebrauch gespeichert und kopiert werden.

Sie dürfen die Dokumente nicht für öffentliche oder kommerzielle Zwecke vervielfältigen, öffentlich ausstellen, öffentlich zugänglich machen, vertreiben oder anderweitig nutzen.

Sofern die Verfasser die Dokumente unter Open-Content-Lizenzen (insbesondere CC-Lizenzen) zur Verfügung gestellt haben sollten, gelten abweichend von diesen Nutzungsbedingungen die in der dort genannten Lizenz gewährten Nutzungsrechte.

**Terms of use:**

*Documents in EconStor may be saved and copied for your personal and scholarly purposes.*

*You are not to copy documents for public or commercial purposes, to exhibit the documents publicly, to make them publicly available on the internet, or to distribute or otherwise use the documents in public.*

*If the documents have been made available under an Open Content Licence (especially Creative Commons Licences), you may exercise further usage rights as specified in the indicated licence.*

Moderne Technik  
für ein  
selbstbestimmtes  
Leben im Alter

– Was denkt die  
Zielgruppe?

Autor

Peter Enste

- Auf den Punkt**
- Die heutige Generation von Smartphones bietet ein breites Einsatzspektrum für ein Gesundheitsmonitoring von der Sammlung gesundheitsbezogener Daten bis zum Tracken von Gesundheitsaktivitäten.
  - Hier ergibt sich aber ein „Dilemma der Techniknutzung“: Gerade die Menschen, die im Alter auf Hilfe angewiesen sind und für die Technik im Alltagsleben eine sehr große Hilfe sein kann, nutzen diese nicht.
  - Bei der Zielgruppe der älteren Menschen gibt es bei moderner Technik eine Reihe von Missverständnissen, die vor allem durch Ängste und Informationsdefizite geprägt sind.
  - Um diese abzubauen, müssen die Wünsche und Bedürfnisse der älteren Menschen transparenter gemacht werden, dabei müssen sowohl Beratung, Service als auch Ausstattung und Bedienung der Geräte berücksichtigt werden. Sinnvoll ist die Integration der Zielgruppe schon im Entwicklungsprozess.

Zentrale Einrichtung der  
Westfälischen Hochschule  
Gelsenkirchen Bocholt  
Recklinghausen in  
Kooperation mit der  
Ruhr-Universität Bochum

 **Westfälische  
Hochschule**

 **RUB**

## Einleitung

„Telemedizin? – Das müsste verboten werden!“ - So reagierte die 74-jährige Frau K. aus Gelsenkirchen, als sie aufgefordert wurde, ihre persönliche Einstellung zum Thema Telemedizin zu beschreiben. Das Zitat ist Teil eines Fokusgruppen-Gesprächs, in dem ältere Menschen zu ihrer Einstellung zu moderner Technik in ihrem Lebensumfeld befragt wurden. Ein zentrales Ergebnis sei an dieser Stelle vorweg genommen: Bei der Zielgruppe der älteren Menschen gibt es bezüglich des Themas eine Reihe von Missverständnissen, die vor allem durch Ängste und Informationsdefizite geprägt sind.

Generell sind die Voraussetzungen für den vermehrten Einsatz von moderner Technik im Bereich Gesundheit gut. Dies lässt sich anhand von drei Erfolgskriterien eindrucksvoll beschreiben: Zum einen ist zu erkennen, dass das Gesundheitsbewusstsein in allen Bevölkerungsgruppen in den letzten Jahren gestiegen ist. Das geht aus einer Studie des Robert-Koch-Instituts hervor (Lange, 2014). Zum anderen ist mit dem demografischen Wandel nicht nur ein prozentualer Anstieg der älteren Bevölkerung zu verzeichnen, sondern auch eine Zunahme der Anzahl älterer Menschen und somit auch der Anzahl potenzieller Nachfrager für gesundheitsbezogene Angebote: Zwar bedeutet Alter nicht zwangsläufig krank und gebrechlich zu sein, allerdings steigt mit steigendem Lebensalter das Risiko kontinuierlich an, an einer oder mehreren Krankheiten zu erkranken.

Und zu guter Letzt entwickelt sich die Technik ständig weiter: So haben wir beispielsweise mit der heutigen Generation von Smartphones einen portablen Minicomputer, dessen Einsatzspektrum sicherlich noch nicht ausgeschöpft ist. Es ergeben sich aus technischer Sicht eine Reihe von Gestaltungsfeldern, in denen ein Gesundheitsmonitoring Anwendung finden kann: Das Sammeln von gesundheitsbezogenen Daten wie Blutdruck oder Blutzucker oder das Tracken von Gesundheitsaktivitäten wie Laufen oder Radfahren seien an dieser Stelle beispielhaft genannt.

Gerade an der Schnittstelle zwischen gesteigertem Gesundheitsbewusstsein und der zunehmenden Technologisierung gibt es vielfache Überlegungen, die auf den Bereich der Gesundheit fokussieren. Bei den Krankenversicherungen gibt es bereits konkrete Konzepte von Bonusprogrammen, die Kunden belohnen, wenn sie per Smartphone ihre selbsterhobenen Gesundheitsdaten an die Krankenkasse übertragen und somit gesundheitsrelevantes Handeln nachweisen können. Mittlerweile bezuschussen sogar einige Krankenkassen ihre Mitglieder beim Kauf einer Smartwatch, die in der Lage ist, gesundheitsrelevante Daten zu sammeln. Das Prinzip dabei ist relativ einfach zu erklären: Wer gesund lebt, sich regelmäßig bewegt und seine Daten auch zur Verfügung stellt, wird dafür belohnt, indem er

Prämien, Zuschüsse oder sonstige Boni erhält. Es erheben sich allerdings auch kritische Stimmen, die in einem solchen individualisierten Vorgehen einen grundsätzlichen Verstoß gegen das Solidarprinzip sehen.

Das Sammeln von gesundheitsbezogenen Daten kann aber auch die Lebensqualität von älteren Menschen verbessern, denn es kann einen erheblichen Beitrag dazu leisten, den älteren Menschen ein Gefühl der Sicherheit zu geben, auch wenn sie alleine zu Hause leben: Wird durch ein Monitoring ein medizinischer Notfall rechtzeitig erkannt, kann die Notfallkette schneller eingeleitet werden. Auch eine elektronische Unterstützung der Medikamentengabe kann die regelmäßige Medikamenteneinnahme fördern. Schon diese Beispiele zeigen, dass das Einsatzspektrum vielfältig ist – die alten Menschen müssen die Angebote nur nutzen. Sowohl Angebots- als auch Nachfragevolumen sind - vorsichtig formuliert - an dieser Stelle sicherlich noch ausbaufähig. Sehr häufig wird als Erklärung das Kostenargument genannt: „Die alten Leute sind nicht bereit, für solche Produkte und Dienstleistungen Geld auszugeben.“ Doch noch vor der monetären Barriere steht die Akzeptanzbarriere, die in der Folge erörtert werden soll.

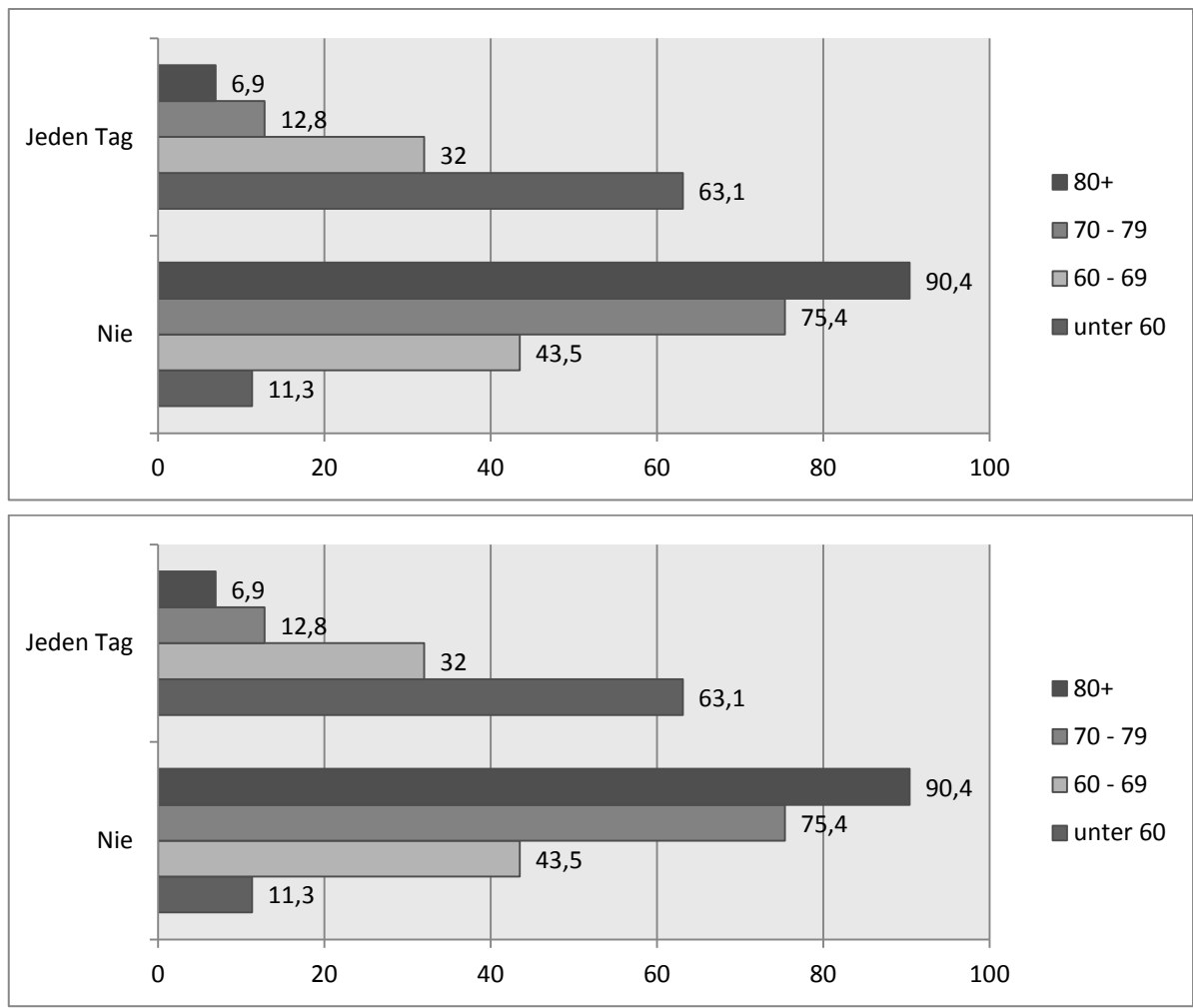
### **Das Dilemma der Techniknutzung**

Wie bereits weiter oben erwähnt, sind die Voraussetzungen für einen gesundheitsbezogenen Technikeinsatz eigentlich gut. Vor diesem Hintergrund ergibt sich allerdings ein scheinbares „Dilemma der Techniknutzung“: Gerade die Menschen, die im Alter auf Hilfe angewiesen sind und für die Technik im Alltagsleben eine sehr große Hilfe sein kann, nutzen diese nicht. Über die Gründe hierfür kann lediglich spekuliert werden: Sicherlich spielt das Argument der Technikakzeptanz eine wichtige Rolle. Technikakzeptanz ist dabei maßgeblich durch zwei Faktoren gekennzeichnet: Die „wahrgenommene Nützlichkeit“ beschreibt die individuelle Wahrnehmung, welche potenzielle Unterstützungsmöglichkeit ein Produkt dem Nutzer bietet und welchen persönlichen Nutzen er darin sieht. Die „wahrgenommene Handhabung“ beschreibt, wie der Nutzer die Handhabung des Gerätes empfindet und bewertet (Davis, 1985). Dies setzt allerdings voraus, dass sowohl das technische Gerät als auch das gesamte Anwendungsspektrum dem potenziellen Nutzer auch bekannt sind. Es liegt also der Gedanke nahe, dass auf Seiten der älteren Menschen ein Informationsdefizit vorliegt und sie viele schon auf dem Markt angekommene Angebote nicht kennen. Sicherlich spielt auch das Kostenangebot eine zentrale Rolle: Moderne technische Geräte sind nicht immer preisgünstig und sind für ältere Menschen oftmals mit einer Kostenbelastung bei der Neuanschaffung verbunden, die nicht von jedem zu leisten ist. Aber auch wenn die Geräte den älteren Menschen

bekannt sind, heißt das noch nicht, dass sie von ihnen als nützlich und bedienungsfreundlich empfunden werden.

Am Beispiel der Internetnutzung lässt sich sehr einfach zeigen, welche Variablen einen großen Einfluss auf die Nutzung haben:

**Abbildung 1: Internetnutzung in Deutschland, differenziert nach Altersklassen (in %)**



Quelle: EQLS 2012, eigene Berechnung

Es zeigt sich, dass die Häufigkeit der Internetnutzung sehr stark mit dem Lebensalter zusammenhängt: Während in der Altersklasse unter 60 Jahren mehr als 60% täglich im Internet unterwegs sind, nimmt der Anteilswert mit steigender Altersklasse kontinuierlich ab, so dass aus der Altersklasse 80+ lediglich 7% täglich online sind. Genau umgekehrt sieht es bei den sogenannten „Nicht-Nutzern“ aus: Nur 11% der Personen unter 60 Jahre geben an, gar nicht online zu sein, die Anteilswerte steigen in den höheren Altersklassen rapide an und erreichen mit 90% in der Altersklasse 80+ ihren Höhepunkt.

Aus diesen Ergebnissen lässt sich allerdings nicht schließen, dass die Techniknutzung generell mit dem Alter abnimmt. Vielmehr ergeben sich Hinweise, dass es sich hierbei um Kohorteneffekte handelt, da die verschiedenen Altersklassen mit unterschiedlichen Techniken groß geworden sind, das gilt sowohl für das Berufs- als auch für das Privatleben. Man spricht in diesem Zusammenhang auch von unterschiedlichen „Technikgenerationen“ (Sackmann, Weymann, & Hüttner, 1994):

**Tabelle 1: Technikgenerationen und Schlüsseltechnologien**

Zeitleiste	Epoche	Wichtige Innovation
1920	Frühtechnische Phase der Haushaltstechnik	Strom im Haushalt Radio
1960	Haushaltsrevolution	Waschmaschine Auto Fernseher
1980	(Ausbreitung)	
	Digitalisierung	
1990		PC
	Verbreitung in Privathaushalten	
		Internet
2000	Verbreitung in Privathaushalten	
	„Mobile Digitalisierung“	Tablet-PC Smartphone
2010	Verbreitung in Privathaushalten	

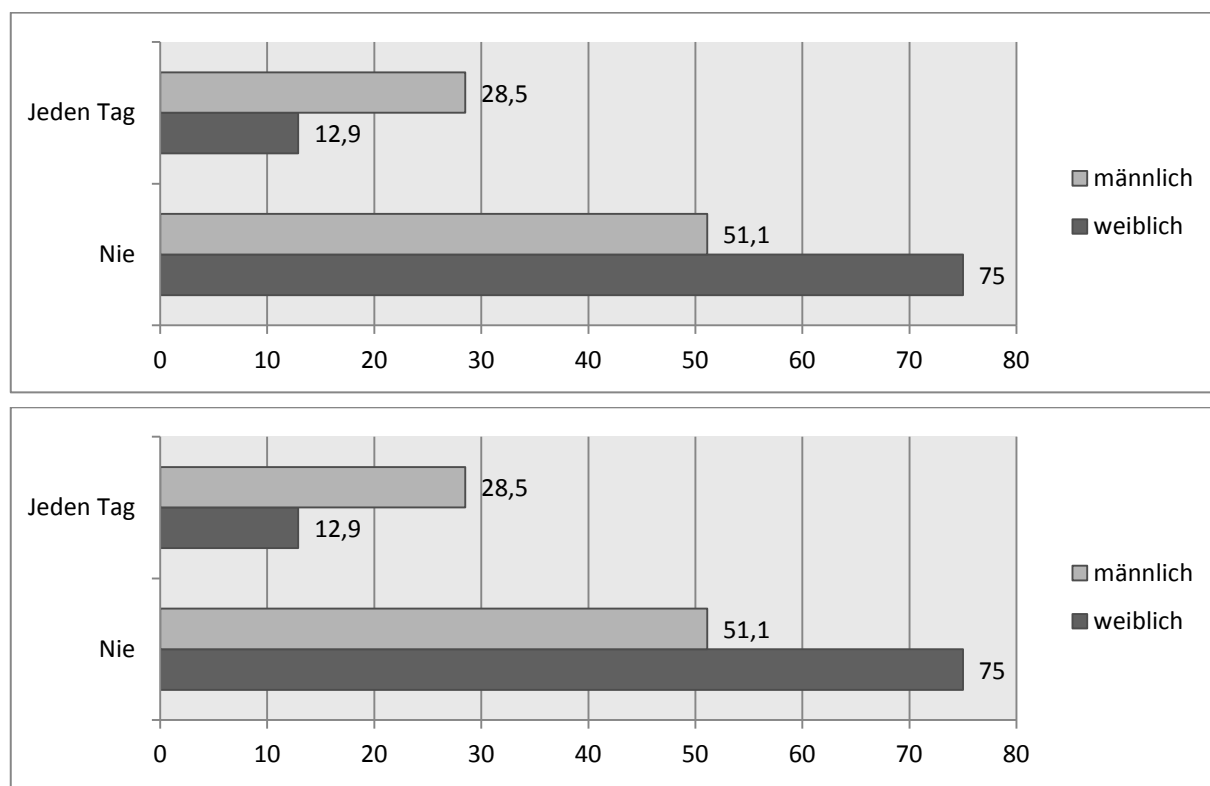
*Quelle: Eigene erweiterte Darstellung, nach Sackmann 1994*

Die von Sackmann & Weymann vorgeschlagenen Technik-generationstypen betrachten die Zeitspanne der technischen Entwicklung bis zur Digitalisierung, in der der PC die Schlüsseltechnologie darstellt. Diese Zeitleiste lässt sich weiter fortführen. Für die Digitalisierung lässt sich als zweite Schlüsseltechnologie das Internet ausmachen. Eine zunehmende Verbreitung auf die Privathaushalte erfolgt um die Jahrtausendwende. Eine neue Epoche kommt etwa zur Mitte des ersten Jahrzehnts hinzu: Mit der Einführung des Smartphones und etwas später den Tablet-PC's wird die Digitalisierung zunehmend mobil.

Überträgt man diese Typen auf die heutige Generation der älteren Menschen, lassen sich die sogenannten Hochaltrigen der Gruppe der „vortechnischen Generation“ zuordnen, bei der die Wahrnehmung technischer Geräte eine eher untergeordnete Rolle spielt. Die folgende „Generation der Haushaltsrevolution“ bildet heutzutage den Schwerpunkt bei den älteren Menschen (65 bis 75 Jahre). Sie haben bereits als junge Erwachsene Erfahrungen mit zunehmender Technisierung im Alltag gesammelt. Die sogenannten „jungen Alten“ sind der „Generation der zunehmenden Haustechnisierung“ zuzuordnen, für die Technik im Alltag als selbstverständlich empfunden wird.

Neben dem Alter lassen sich weitere Einflussfaktoren für die Nutzung von Technik identifizieren. Geschlechtsspezifische Differenzen lassen sich empirisch belegen. Da das Alter zunehmend weiblich ist, rücken diese Aspekte der Ungleichheit zunehmend in den Mittelpunkt. Ältere Männer sind beispielsweise weitaus häufiger im Internet aktiv als ältere Frauen. Dieser so genannte „gender gap“ (Broos, 2005) beschreibt die unterschiedlichen Einstellungen von Männern und Frauen zu Technik und lässt sich auch mit Zahlen darstellen:

**Abbildung 2: Internetnutzung 60+in Deutschland, differenziert nach Geschlecht (in %)**



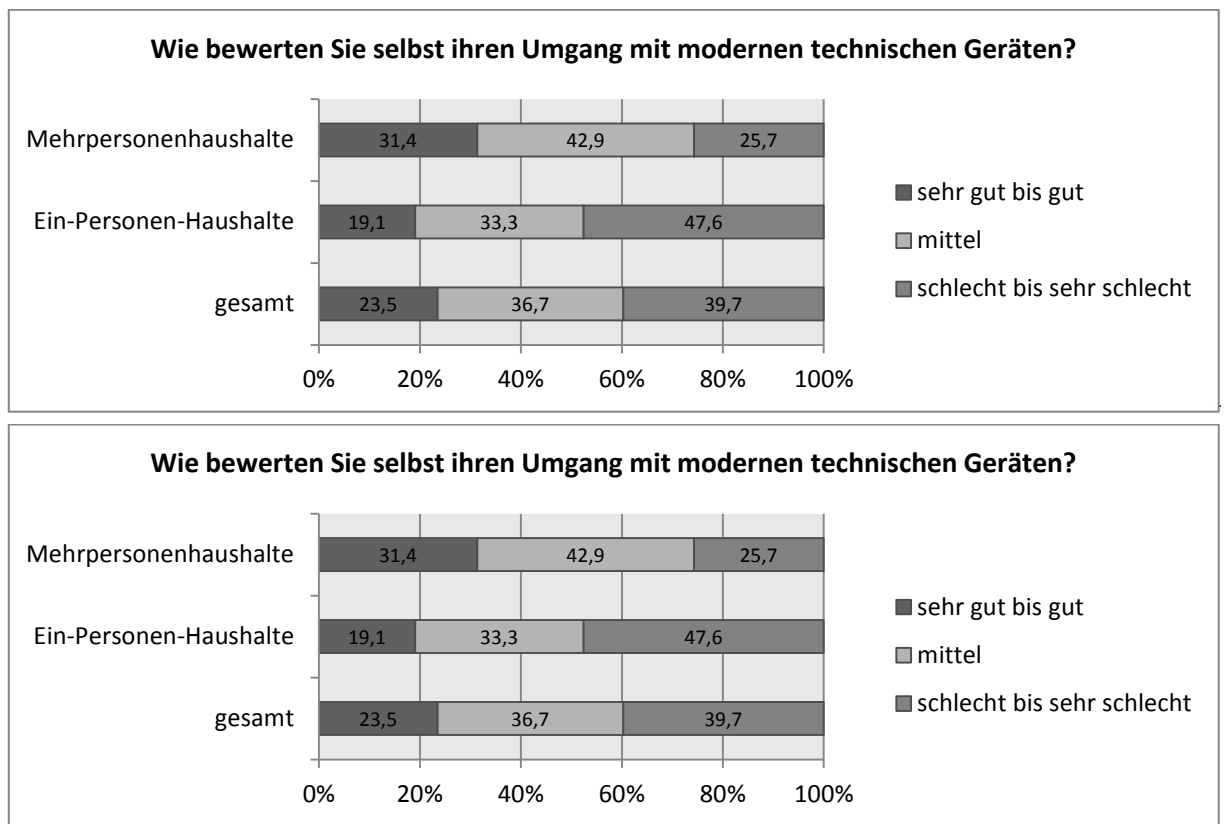
Quelle: EQLS 2012, eigene Berechnung

Die Abbildung zeigt, dass mittlerweile mehr als jeder vierte ältere Mann täglich im Internet aktiv ist, während es bei den Frauen nur 13% sind. Eindrucksvoll sind

auch die Quoten der Nichtnutzer: Während bei den Männern die Hälfte angibt, nie im Internet aktiv zu sein, sind es bei den Frauen sogar 75%.

Es gibt auch Hinweise, dass die Umgebung und das Ausmaß an Unterstützung einen erheblichen Einfluss auf die Nutzung und den Umgang mit Technik haben. Eine aktuelle Studie des IAT<sup>1</sup> bestätigt diese Annahme: Bei älteren Menschen zeigt sich ein deutlicher Zusammenhang zwischen Haushaltsgröße und Technikumgang:

**Abbildung 3: Selbsteinschätzung Technikumgang 60+, Vergleich Ein-Personen- und Mehr-Personen-Haushalte (n=126)**



Quelle: IAT 2013

Die Grafik zeigt die Selbsteinschätzung von älteren Menschen im Umgang mit technischen Geräten. Während in der gesamten Stichprobe etwa ein Viertel der Befragten ihren Umgang als „sehr gut bis gut“ einschätzen, zeigen sich Unterschiede, wenn man die Stichprobe nach der Haushaltszusammensetzung aufsplittet: Nur jede fünfte allein lebende Person wählt diese Antwortkategorie. Personen, die nicht alleine leben, bewerten dagegen ihren Umgang im Durchschnitt deutlich besser. Hier geben fast ein Drittel der Befragten an, mit technischen Geräten gut zurechtzukommen. Noch deutlicher fällt der Unterschied bei der negativen Bewertung aus: Während nur ein Viertel der Personen in

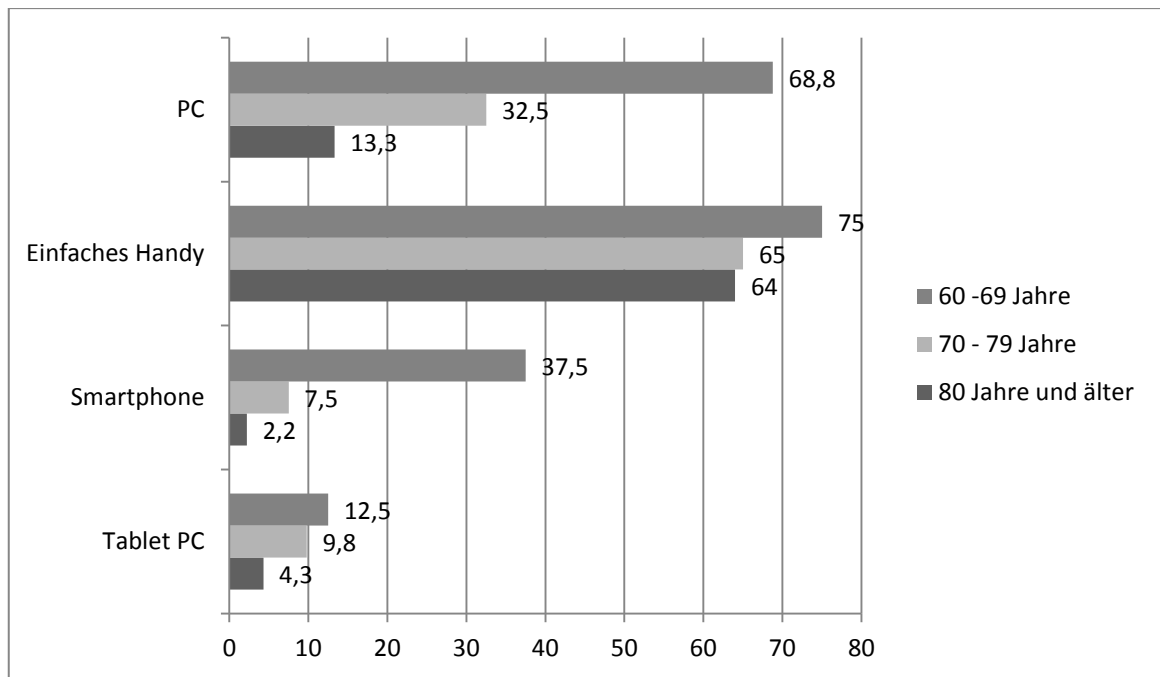
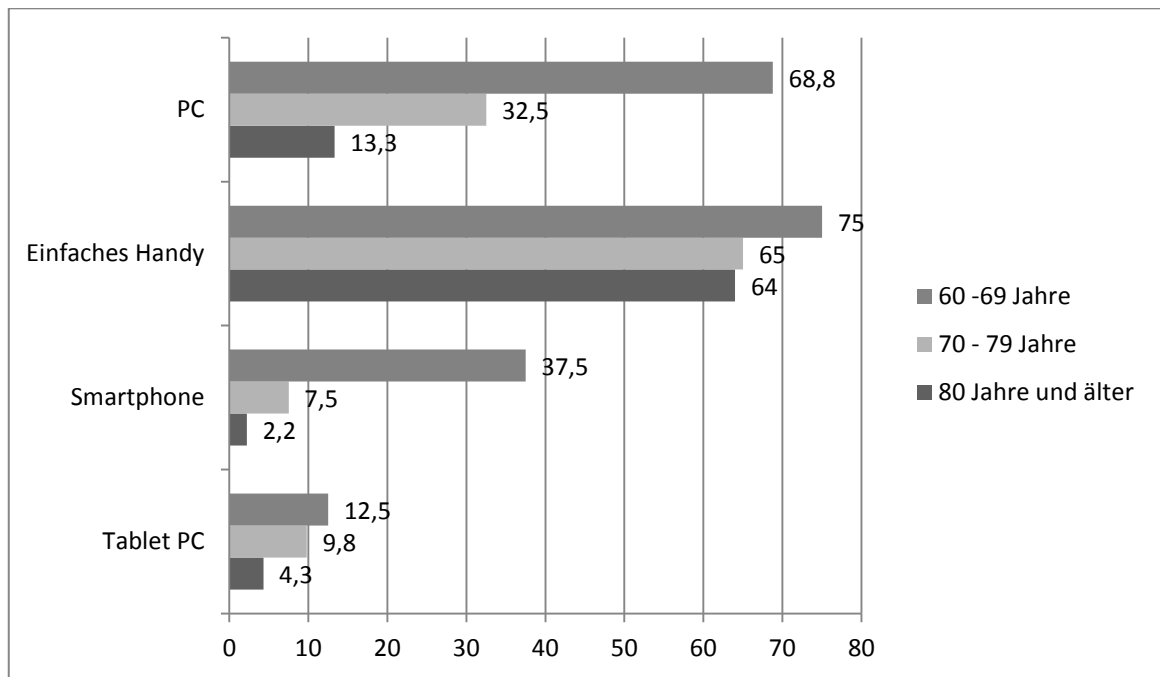
<sup>1</sup> Die Untersuchung fand im Rahmen des AAL JP Projektes MobilityMotivator statt und wurde bislang intern veröffentlicht.



Mehrpersonenhaushalten ihren Umgang mit technischen Geräten als „schlecht bis sehr schlecht“ einschätzen, ist es bei den Alleinlebenden mit 47,6% fast die Hälfte.

Diese Ergebnisse spiegeln sich auch in der Verbreitung aktueller Geräte wider, wie die folgende Grafik verdeutlicht:

**Abbildung 4: Verbreitung von IKT Technologien, differenziert nach Altersklassen (n=101)**



Quelle: IAT 2013

Es zeigen sich starke Unterschiede innerhalb der Generationen. Während die „jungen Alten“ durchaus aufgeschlossen gegenüber modernen Technologien sind, ist die Verbreitung vor allem in der Klasse der Hochaltrigen sehr gering: Während fast 70% der jungen Alten einen PC besitzen, sind es gerade mal 13% in der Gruppe der Personen über 80 Jahre. Ein ähnliches Bild findet sich bei der Verbreitung von Smartphones: Immerhin 38% der Personen zwischen 60 und 69 Jahre geben an, ein Smartphone zu besitzen. In der Klasse der Hochaltrigen sind es nur 2%. Auch der Tablet PC ist in allen Haushalten bislang noch sehr wenig zu finden. Lediglich das klassische Handy findet eine weite Verbreitung in allen Altersklassen.

Generell lässt sich festhalten, dass sich die Zielgruppe gegenüber neuen Technologien noch sehr reserviert verhält, was sich auch in ihrem Konsumverhalten niederschlägt. Für die Ausweitung und Verbreitung von Dienstleistungen aus dem Bereich des Gesundheitsmonitorings kann diese Tatsache als Barriere angesehen werden. Barrieren müssen Innovationsprozesse allerdings nicht stoppen, vielmehr scheint es also die Aufgabe zu sein, Gründe für diese Barrieren zu identifizieren, um Wege zu finden, sie im Anschluss aus dem Weg zu räumen. Zu diesem Zweck werden in der Folge zentrale Ergebnisse dreier Fokusgespräche mit älteren Menschen dargestellt, in denen mit der Zielgruppe über ihre Erfahrungen mit modernen Technologien diskutiert wurde. Die Befragten waren zwischen 60 und 82 Jahre alt, eine Fokusgruppe bestand aus 6 bis 10 Teilnehmern.

### **Was sagt die Zielgruppe zur... wahrgenommenen Handhabung?**

In den Gesprächen stellte sich heraus, dass die Bedienung von technischen Geräten für fast alle Beteiligten sehr häufig mit Problemen verbunden ist. Die Bedienung von technischen Geräten wird heutzutage in fast allen Lebensbereichen gefordert, angefangen bei der Einstellung eines digitalen Weckers bis hin zur Bedienung der Waschmaschine. Als besonders störend wird dabei die ständige Verwendung von Fremdwörtern empfunden, wie eine Frau im Fokusgruppengespräch mit einem Beispiel verdeutlicht: *„Bei meinem Handy steht, ich soll dann einfach auf Widget gehen. Aber was ist denn Widget?? Es wird vorausgesetzt, dass man das weiß. Ich kann mit dem Begriff allerdings nichts anfangen.“* Auf die Frage, wie ein Gerät am besten gebaut sein muss, so dass es auch ältere Menschen bedienen können, wird einstimmig geantwortet: *„Es muss einfach sein.“* Als positives Beispiel wird in diesem Zusammenhang eine Waschmaschine genannt: *„Da steht drauf, bunte Wäsche, 40 Grad, einstellen und fertig.“* Sehr häufig wird von den Menschen geäußert, dass sie große Angst haben, bei der Bedienung etwas kaputt zu machen: *„Beim Fernseher zum*

*Beispiel passiert es sehr schnell, dass ich auf die falsche Taste komme und alle Sender sind wieder verstellt.*“ Dass allerdings längst nicht alle Geräte den Anforderungen der älteren Menschen entsprechen, macht die Zielgruppe deutlich: Es wird bemängelt, dass die Geräte in vielen Fällen nicht so gebaut sind, dass auch ältere Menschen damit umgehen können: Oftmals ist die Schrift zu klein oder die Tasten sind so klein, dass man sie mit einer leichten Sehbehinderung nur sehr schwer bedienen kann. Generell kann festgestellt werden, dass moderne technische Geräte vor allem aufgrund der schlechten Bedienbarkeit zunächst eher negativ von älteren Menschen gesehen wurden. Wenn sie sich allerdings darauf einlassen, sich mit dem Gerät zu beschäftigen, werden zunehmend positive Dinge genannt.

In dem anschließenden Praxistest bestätigte sich dieses Bild. Die Gruppe wurde gebeten, grundlegende Bedienungsanwendungen bis hin zu komplizierteren Anwendungen eigenständig durchzuführen. Als Hardware wurden Tablets mit unterschiedlichen Bildschirmgrößen zur Verfügung gestellt. Vor allem die Probanden, die noch keinerlei Erfahrungen mit Tablets oder Smartphones gemacht haben, begegneten der Technologie eher kritisch und zurückhaltend. Nach kurzer Einführung wurden sie aber zunehmend mutiger. Das Starten von Anwendungen über den Touchscreen wurde auch von „Technikunerfahrenen“ als sehr einfach bewertet und gelang nach kurzer Lernphase wesentlich schneller als das Bedienen einer PC Maus. Einfache Aufgabenstellungen (Fotografieren, Starten und Beenden von Anwendungen) wurden von allen Probanden relativ schnell erlernt. Es entwickelte sich eine Gruppendynamik, in der Erfahrungen untereinander ausgetauscht wurden. Die Größe des Displays spielt eine wichtige Rolle. Anwendungen auf einem 10 Zoll Display konnten von allen Probanden problemlos bedient werden, auch ein 8 Zoll Display erwies sich größtenteils als praxistauglich. Auf einem 5 Zoll Display hatte ein Teil der Probanden allerdings Schwierigkeiten, die Schrift zu entziffern und die Bedienfelder zu treffen.

### **Was sagt die Zielgruppe zur... Ausstattung?**

Es zeigt sich, dass sehr viele ältere Menschen mit der Ausstattung moderner Geräte überfordert sind: *„Wenn ich ein Mobiltelefon haben will, muss ich in erster Linie damit telefonieren können. Es muss nicht Musik spielen können und ich will damit auch gar nicht ins Internet.“* Zudem geben viele Befragte an, dass die Ausstattung der Geräte meist nicht auf die Wünsche und Bedürfnisse von älteren Menschen passen. Auf die Nachfrage, warum nur so wenige in der Gruppe ein Smartphone haben, werden folgende Gründe genannt: Zu teuer, zu kompliziert und unnützlich. Es zeigt sich allerdings auch, dass der große Teil der Befragten gar nicht weiß, was ein Smartphone ist und welche Möglichkeiten es

bietet. Der überwiegende Teil der Gruppe hat schon Erfahrungen im Internet gesammelt. Das Internet wird genutzt, um Informationen zu beschaffen (Reiseberichte, Testergebnisse, Küchenrezepte) oder zur Kommunikation mit Angehörigen: *„Mit meiner Enkelin schreibe ich mir immer Emails, so etwas wie Briefe oder Postkarten kennt die gar nicht mehr. Ich habe mich ein wenig in die Sache rein gearbeitet und jetzt klappt es eigentlich sehr gut.“* In der Regel beschränkt sich die Kommunikation auf das Medium E-Mail. Nur sehr wenige Probanden haben bereits Erfahrung mit Chat und/ oder Videokonferenzen gesammelt. Es zeigt sich auch, dass Apps bislang nur sehr wenig von älteren Menschen genutzt werden. Vielfach ist die Funktionsweise den Nutzern gar nicht bekannt.

### **Was sagt die Zielgruppe zum... Service?**

Als besonders wichtig wird von den älteren Menschen der Service-Bereich gesehen. Die Gebrauchsanweisungen werden bei vielen Geräten sehr bemängelt: *„Die pack ich meistens sofort weg, denn was da drin steht, verstehe ich sowieso nicht.“* Es wird angemerkt, dass auch hier zu häufig Fremdwörter benutzt werden und die Arbeitsschritte nicht so beschrieben werden, dass sie für einen Laien nachvollziehbar sind: *„Sehr häufig ist die so kurz und dann steht da, dass ich eine lange Version aus dem Internet runterladen kann.“* Es wird zudem bemängelt, dass die Gebrauchsanleitungen sehr häufig fehlerhaft sind und in allen europäischen Sprachen vorhanden sind. Es besteht der Wunsch, lieber nur eine Anleitung in der Muttersprache zu haben. Diese soll dann aber auch in ausreichender Schriftgröße und in ausgedruckter Form vorliegen.

Als sehr wichtig wird ein gut funktionierendes Support System genannt. Besonders für alleinlebende Personen ist es wichtig, bei Problemen Hilfe zu haben: *„Ich bin alleine und meine Kinder und Enkelkinder wohnen sehr weit weg und können nicht einfach so vorbeikommen. Wenn mal ein Gerät nicht mehr funktioniert, bleibt es also so lange liegen, bis ich Besuch bekomme. Oder ich muss für sehr viel Geld den Techniker kommen lassen.“* Erfahrungen mit technischen Hotlines werden überwiegend negativ beurteilt: *„Meistens hängt man sehr lange in der Warteschleife und wirklich weiterhelfen können die einem auch nicht.“* Auch beim Verkauf wird der mangelnde Verbraucherschutz bemängelt: *„Die Verkäufer wollen einem immer nur das neueste Gerät mit dem höchsten Preis andrehen. Es wird nicht darauf geachtet, was ich eigentlich benötige.“* Besonders interessant ist die Tatsache, dass die für eine mit Computern groß gewordene Generation selbstverständliche Servicestruktur, die ein regelmäßiges Updaten der Software beinhaltet, von älteren Menschen als störend empfunden wird: *„Ständig steht dann da, dass ich etwas updaten muss.“*

*Wenn ich doch ein Produkt kaufe, soll es doch auch fertig sein und muss nicht immer nachgebessert werden.“*

### **Was sagt die Zielgruppe zum...“Datenschutz“?**

In Bezug auf das Thema Internet wird der Datenschutz von den meisten Probanden als nicht relevantes Problem gesehen. Auch vor dem Hintergrund der aktuellen Debatten um Datenskandale sind die meisten älteren Menschen der Meinung, dass sie das nicht betrifft. Sie sehen keine Gefahr, durch eine Anwendung ausspioniert oder ausgeraubt zu werden: *„Die können haben, was sie wollen. Ich habe nichts zu verbergen.“*

Weitaus problematischer wird die Intransparenz beim Abschließen von Verträgen gesehen: *„Wenn sie heute einen Mobilfunk-Vertrag abschließen, wissen sie doch gar nicht, was die einem andrehen.“* Es wird bemängelt, dass nicht ausreichend über Vertragslaufzeit oder mögliche Zusatzkosten informiert wird. Hier wird von den Befragten eine zielgruppenspezifische und unabhängige Beratung gewünscht.

### **Was sagt die Zielgruppe zum Thema...Telemedizin und Gesundheitsmonitoring?**

Wie bereits in der Überschrift zu sehen, löst die Ansprache des Themas bei einigen Beteiligten nahezu Empörung aus. Beim genaueren Nachfragen zeigen sich allerdings große Informationsdefizite: Die überwiegende Zahl der Beteiligten hat keine Vorstellungen, was sich genau hinter den Begriffen verbirgt und bringt beide mit einer finanziellen Mehrbelastung im Rahmen der Gesundheitsversorgung in Verbindung. Positive Aspekte werden anfangs nicht gesehen. Nachdem von den Fokusgruppenleitern nähere Erläuterungen zu Angeboten und Funktionsweisen gegeben werden, zeigen sich die Teilnehmer allerdings durchaus interessiert und stellen Rückfragen. Nach und nach sehen viele der Befragten in möglichen Angeboten, die ihnen vor allem Sicherheit in den eigenen Wänden bieten, einen großen Vorteil für sich und einige äußern auch die Bereitschaft, für solche Angebote durchaus Geld auszugeben. Bedenken, ihre Daten gegenüber den Krankenkassen offenzulegen, haben die älteren Menschen nicht. Vielmehr besteht die Befürchtung, dass die Daten an Dritte weitergeben werden können: *„Wenn die dann sehen können, wieviel ich am Tag laufe...nicht, dass das dann so ist, dass ich in den nächsten Tagen dann Prospekte von Laufschuhen bekomme, weil die meine Daten einfach an die Wirtschaft verkauft haben.“*

## **Fazit aus den Gesprächen mit der Zielgruppe und Konsequenzen für die Zukunft**

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass viele ältere Menschen moderne Technik eher als Hürde sehen. Ist diese Hürde allerdings überwunden, sind sie durchaus bereit, sich auf moderne Technik einzulassen. In diesem Zusammenhang können sie der modernen Technologie auch positive Seiten abgewinnen und sie als Hilfe im täglichen Leben sehen. So besteht am Anfang eine breite Ablehnung gegenüber Anwendungen aus dem Bereich der Telemedizin. Sobald der eigentliche Nutzen der Anwendung aber verdeutlicht wird, ist der überwiegende Teil der Gruppe diesem Themenbereich gegenüber sehr aufgeschlossen und kann sich mit dem Gedanken auseinandersetzen, bestimmte Anwendungen zu nutzen. Es hat sich gezeigt, dass besonders in einer Gruppe, die sowohl technisch versierte als auch technisch unerfahrene Menschen zusammenbringt, sehr schnell eine Gruppen-dynamik entsteht, die sich durch ein „Voneinander Lernen“ umschreiben lässt. Als besonderes Problem wird die Angst, etwas kaputt zu machen, gesehen. Diese Problemlage verschärft sich bei Personen, die allein leben und somit auf fremde Hilfe bei Problemlösungen angewiesen sind.

Von daher wäre es illusorisch anzunehmen, dass die weitere Ausbreitung von modernen Technologien gerade bei älteren Menschen ein Selbstläufer ist. Mit gezielten Strategien kann dieser Prozess allerdings positiv beeinflusst werden. Die Wünsche und Bedürfnisse der älteren Menschen müssen transparenter gemacht werden, dabei müssen sowohl Beratung, Service als auch Ausstattung und Bedienung der Geräte berücksichtigt werden. Sinnvoll ist in diesem Zusammenhang schon die Integration der Zielgruppe in den Entwicklungsprozess, um Missverständnisse auszuschließen. Sicherlich muss auch der Kostenfaktor berücksichtigt werden. Um eine digitale Spaltung zu vermeiden, muss eine Mischung aus sogenannten „low end“ und „high end“ Produkten entwickelt werden, damit allen Menschen die Möglichkeit gegeben wird, am digitalen Leben teilzuhaben. Hierbei gilt es auch, alternative Finanzierungsmöglichkeiten für einkommensschwache Personen auszuloten. Last but not least steht im Mittelpunkt der Abbau des Informationsdefizites, das auf Seiten der Zielgruppe vorliegt. Ältere Menschen müssen über bestehende Angebote informiert und fair beraten werden. Hierbei gilt es, geeignete Verteilernetze zu identifizieren und auf den Weg zu bringen. Dass sich Aufklärung und Information lohnt, zeigt sich individuell am Beispiel der eingangs zitierten Frau K., die während der Diskussion offensichtlich den eigentlichen persönlichen Nutzen von Angeboten im Bereich der Telemedizin für sich entdeckt

hat: Nach dem Gespräch erkundigte sie sich beim Autor, wo genau sie sich über Produkte und Dienstleistungen aus dem Bereich der Telemedizin informieren kann.

## Literatur

Broos, A. (2005). Gender and information and communication technologies (ICT) anxiety: male self-assurance and female hesitation. *Cyberpsychology & behavior : the impact of the Internet, multimedia and virtual reality on behavior and society*, 8(1), 21–31. doi:10.1089/cpb.2005.8.21

Davis, F. D. (1985). *A technology acceptance model for empirically testing new end-user information systems : theory and results* (Thesis). Massachusetts Institute of Technology, Massachusetts.

Lange, C. (2014). *Daten und Fakten: Ergebnisse der Studie "Gesundheit in Deutschland aktuell 2012". Beiträge zur Gesundheitsberichterstattung des Bundes*. Berlin: Robert-Koch-Institut.

Sackmann, R., Weymann, A., & Hüttner, B. (1994). *Die Technisierung des Alltags: Generationen und technische Innovationen*. Frankfurt/Main: Campus-Verl. Retrieved from <http://www.soziologie.uni-halle.de/sackmann/docs/die-technisierung-des-alltags.pdf>

Autor: [Peter Enste](#) ist wissenschaftlicher Mitarbeiter im Forschungsschwerpunkt Gesundheitswirtschaft und Lebensqualität am Institut Arbeit und Technik.

Kontakt: [enste@iat.eu](mailto:enste@iat.eu)

## **Forschung Aktuell 2016-10**

ISSN 1866 – 0835

Institut Arbeit und Technik der Westfälischen Hochschule

Gelsenkirchen – Bocholt – Recklinghausen

Redaktionsschluss: 30. September 2016

**<http://www.iat.eu/forschung-und-beratung/publikationen/forschung-aktuell.html>**

## **Redaktion**

Claudia Braczko

Tel.: 0209 - 1707 176

Institut Arbeit und Technik

Fax: 0209 - 1707 110

Munscheidstr. 14

E-Mail: [braczko@iat.eu](mailto:braczko@iat.eu)

45886 Gelsenkirchen

IAT im Internet: <http://www.iat.eu>