

#### Teilnehmerliste

1	Achermann	Peter	Universität Zürich, Institut für Pharmakologie und Toxikologie
2	Bächtold	Werner	Prof. em. ETH Zürich
3	Barmüller	Thomas	MMF Mobile Manufacturers Foun
4	Beyer	Christian	ETH Zürich, IFH
5	Borbély	Alexander	Universität Zürich, Institut für Pharmakologie und Toxikologie
6	Bowler	David	SEREC
7	Büllingen	Franz	WIK GmbH
8	Burkhardt	Michael	Sunrise Communications AG
9	Dahinden	Urs	HTW Chur
10	Deubelbeiss	Albert	Swisscom AG
11	Dürrenberger	Gregor	Forschungsstiftung Mobilkommunikation
12	Fröhlich	Jürg	ETH Zürich, IFH
13	Furger	Franco	Net Landscapes
14	Giger	Walter	Giger Research
15	Glogger	Beat	Scitec-Media
16	Grasser	Christian	Swisscom AG
17	Gysler	Regula	Ärztinnen und Ärzte für Umweltschutz
18	Hässig	Michael	Universität Zürich, Vetsuisse-Fakultät
19	Högg	Roman	Stiftung Risiko-Dialog
20	Höpflinger	François	Universität Zürich, Soziologisches Institut
21	Horisberger	Philippe	Bundesamt für Kommunikation BAKOM
22	Hungerbühler	Markus	Orange SA
23	Hurst	Michael	Lehrer
24	In Albon	Michael	Swisscom AG
25	Klemm	Urs	Konsumentenforum kf
26	Knobel	Eva	ETH Zürich, IFH
27	Kubli	Kurt	Kubli-EMV
28	Limacher	Herbert	AWEL Amt für Abfall, Wasser, Energie und Luft
29	Lobnig	Sabine	MMF Mobile Manufacturers Foun
30	Meya	Krisztina	Forschungsstiftung Mobilkommunikation
31	Müller	Christopher	Die Ergonomen
32	Novotny	Radomir	Electrosuisse
33	Obermüller	Klara	Autorin
34	Ressmann	Ralf	Denon Gruppe
35	Riesch	Markus	Geschäftsführer Stiftung «Zugang für alle»
36	Rudin	Harry	Computer Networks / ERCIM News
37	Schaller	Roger	Sunrise Communications AG
38	Schellenberg	Tania	Gammarus
39	Schelling	Hans Rudolf	Universität Zürich, Zentrum für Gerontologie
40	Schluep	Hansjürg	ENKOM Inventis AG
41	Schreiner	Ursula	Seniorweb
42	Seifert	Alexander	Universität Zürich, Zentrum für Gerontologie
43	Süss	Daniel	ZHAW
44	von Arx	Urs	Bundesamt für Kommunikation BAKOM
45	Waller	Gregor	ZHAW

## Science Brunch 17

# Handy und Internet – Mediennutzung durch Senioren

Freitag, 16. November 2012  
09:15 - 12:15 Uhr  
Restaurant Belvoirpark Zürich

**09:00** Türöffnung

**09:15** Begrüssung

Dr. Gregor Dürrenberger, Geschäftsleiter FSM

**Tischgespräch**

**09:30** Einführungsreferat

Prof. François Höpflinger, Uni Zürich  
„Generationenbeziehungen im Wandel“

**10:15** Hauptreferat

Prof. Dr. Urs Dahinden, HTW Chur  
„Mediennutzung durch Senioren“

**Tischgespräch**

**11:00** Impulsreferate

Michael in Albon, Swisscom  
„Generationenfreundliche Medienangebote“

Dr. Klara Obermüller, Autorin, Zürich  
„Technik und Alter: Abschied von Klischees“

**11:30** Diskussion

**12:15** Abschluss der Veranstaltung

Moderation: Dr. h.c. Beat Glogger, Wissenschaftsjournalist, Scitec-Media

Sponsoren:



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Bundesamt für Gesundheit BAG  
Bundesamt für Kommunikation BAKOM

## Meinungen / Anliegen der Gäste

### 1. Ist Ihrer Meinung nach die unterschiedliche Nutzung von Internet und Mobilkommunikation zwischen Senioren und jüngeren Menschen eher eine Altersfrage oder eher eine Kohortenfrage?

Quantifizieren kann ich es nicht, denke aber, dass beides zutrifft, denn es gibt Senioren, die sehr technik-interessiert sind bzw. in einer Interessensgruppe sind, die Internet braucht, und keine Schwierigkeiten mit Internet/Mobilkommunikation haben. Senioren mit Berührungängsten werden aber den Einstieg nie schaffen (wollen), jüngere Leute kommen hingegen ums Internet nicht herum, auch wenn es sie nicht interessiert.

Ich gehe davon aus, dass es in stärkerem Masse eine Kohortenfrage ist. Die heutigen jungen Menschen werden, wenn sie Senioren sind, Internet und Mobilkommunikation in hohem Masse nutzen, auch gerade für die generationenübergreifende Kommunikation, aber genauso für die Kommunikation unter Gleichaltrigen. Es werden dann neue Kommunikationsmittel da sein, welche sie wiederum zurückhaltender nutzen als die Jugendlichen der Zukunft.

Aus meiner Sicht ist es von beiden etwas. Sicherlich besteht zwischen der jüngeren und älteren Generation eine „digitale Spaltung“ bei der Nutzung des Internets und der Mobiltechnologie. Diese Spaltung entsteht aber auch durch Technikaffinität und Sozialisation mit Technik, was für die Kohortenerklärung spricht, wird Technik (PC, Handys) bereits frühzeitig sozialisiert ist die Wahrscheinlichkeit hoch, dass diese Technik auch später im Alter genutzt wird. Jedoch ist hier anzumerken, dass Technik sich rasant weiterentwickelt und dadurch ein Nutzungsunterschied auch ein Kompetenzunterschied sein kann.

Es dürfte sich vorrangig um eine Kohortenfrage handeln. Menschen neigen dazu, vorhandene Möglichkeiten und Kompetenzen (weiterhin) zu nutzen, insbesondere wenn sie ihnen einen Nutzen (oder auch nur Spass) bringen und nicht mehr Ressourcen beanspruchen, als leicht verfügbar sind. In der Jugend werden aber neue Fertigkeiten leichter erworben als später. Das bedeutet indessen keineswegs, dass Lernen im höheren Alter nicht mehr möglich wäre. Trotzdem können gewisse (z.B. sensorische, taktile, kognitive) Anforderungen der Nutzung im Alter durch alterskorrelierte Einschränkungen schwerer zu bewältigen sein.

Aus meiner Sicht handelt es sich eher um eine Kohortenfrage. Gleichwohl ist nicht auszuschließen, dass sich das Nutzungsverhalten künftig auch bei den immer technikaffineren und geübteren Menschen im Alter verändert, d.h., auf einzelne Anwendungen reduziert.

Ich denke beides hat grossen Einfluss.

Wohl eher eine Kohortenfrage. Wobei ich denke, dass auch spezifische Persönlichkeitsmerkmale eine wichtige Rolle bei der Mediennutzung spielen. In erster Linie ‚Extraversion‘ und ‚Offenheit für Neues‘ sind meiner Meinung nach entscheidende Merkmale. Ein extrovertierter und offener Senior könnte unter Umständen ein ‚jugendliches‘ Mediennutzungs-Muster aufweisen.

Hat die Handynutzung bei Senioren auch Auswirkungen auf die Verbindlichkeit von Abmachungen? Jüngere Semester setzen das Mobiltelefon ja sehr häufig zum kurzfristigen Umorganisieren von Treffen etc. ein. Gilt das auch bei den Senioren oder planen diese noch verbindlicher? Gibt es Studien, in denen die Handy- resp. Internet-Nutzung von Senioren in Bezug zu Persönlichkeitsmerkmalen gesetzt wurden?

Warum wird, wenn von Internet und Mobilkommunikation gesprochen wird, dies für ältere Menschen noch immer als Problem angesehen? Problematisch wird es meiner Meinung nach erst dann, wenn Gruppen (Alte, Fremde, Arme) durch ausschliessliche Nutzung der Mobilkommunikation von der Teilnahme an der Gesellschaft ausgeschlossen werden.

Liegen gute Daten über die altersspezifische Nutzung des Internets vor? Wenn ja, wie unterscheidet sie sich von der Art und Weise, wie jüngere Leute den Internet nutzen? Was weiss man heute über altersspezifische Schwierigkeiten in der Nutzung des Internets? Besteht in diesem Bereich Handlungsbedarf?

Ich habe keine speziellen Anliegen, freue mich aber die Experten zu hören. Herr Höpflinger hat grosse Erfahrung mit Altersfragen.

Wie und wo kann ich mich selber Informieren. Welche Anlaufstelle gibt es um sich kompetente Auskunft und Hilfe zu holen. Wo wird es Help Point geben!?

## Notizen

### 3. Welches spezifische Anliegen/Frage möchten Sie an der Veranstaltung diskutiert/beantwortet sehen?

Welche Nachteile entstehen den Senioren durch das „Verpassen des Internet-Anschlusses“?

Welche Rolle spielt es, ob Senioren intensiv mit anderen Generationen vernetzt sind (Kinder, Grosskinder, etc.) oder allein stehend sind und primär mit Gleichaltrigen vernetzt sind?

Welche Rolle spielt der Bildungshintergrund der Senioren?

Von welchen Angeboten der Mobilkommunikation fühlen sich Senioren besonders gut angesprochen und wo haben sie besonders viele Vorbehalte?

Wo fehlen Vermittlungsangebote für Senioren, die den Zugang zu Mobilkommunikation und Internet erleichtern könnten?

Welche Rolle spielt die Mobilkommunikation für Senioren, wenn es um ihr Gefühl von Sicherheit im Alltag geht? (Notfälle, Medizinische Versorgung, Kontakt zu Nahestehenden).

Gibt es eine ähnliche „digitale Spaltung“ wie bei der Internetnutzung auch bei der Nutzung von Mobiltelefonen? Inwieweit nutzen ältere Menschen das Mobiltelefon (Smartphone) für das mobile Internet? Welche Bedürfnisse und Wünsche bestehen zur Mobilnutzung und zu Techniken/Telefonen? Wird ein „Seniorenhandy“ oder ein „normales Handy mit optimierter Oberfläche“ bevorzugt? Was braucht es, um ältere Menschen mehr Technik nahezubringen, wenn sie diesen Wunsch äussern?

Welche Potenziale und Chancen eröffnen sich durch mobile Geräte (Smartphone, Tablet-Computer) für ältere Menschen? Welchen Nutzen sehen ältere Menschen selber darin? Welche Anwendungen müssten entwickelt oder optimiert, wie können entsprechende Interfaces gestaltet werden, um diesen Nutzen zu maximieren? Wie ist kann die Fähigkeit und die Motivation zur Nutzung gefördert werden?

Smartphones werden zu Megatools (Alleskönnern), der Mobilfunk zur Kritischen Infrastruktur. Wie steht es mit der Sicherung der Verfügbarkeit, wenn künftig z. B. per Funk oder RFIF gezahlt wird (Strom, Verlust, Diebstahl)? Kommt der Verbraucherschutz noch hinterher z. B. bei den Apps (Datenschutz, Datensicherheit, AGBs)?

Gibt es billige und Senioren-taugliche Handy's überhaupt?

Anteil von Senioren und Seniorinnen als Nutzer (d.h. gibt es ausgeprägte Unterschiede betreffend der technischen Affinität zwischen Frauen/Männer) in dieser Altersklasse

Barrierefreier Zugang für ältere und jüngere Menschen mit Seh-/Höreinschränkungen.

- Wie sollen die Seniorinnen und Senioren aus dem grossen Angebot an Apparaten, Abonnementen und Programmen auswählen?

- Gibt es seniorenspezifische Angebote in Analogie zu den Angeboten für Jugendliche?

Eine Mischung aus beidem.

Eine Kohortenfrage. Das Umfeld der beiden Gruppen (Beruf, Rente) ist deutlich verschieden und somit auch die Fragestellungen.

Die Kategorie „Internet und Mobilkommunikation“ ist viel zu breit, um zuverlässige Aussagen formulieren zu können. Die Unterschiede in der Nutzung des Internets sind transitorisch. Wie bei anderen Innovationen, dauert es offenbar eine Weile, bis alle Bevölkerungskreise im gleichen Ausmass vom Internet Gebrauch machen. Im Falle der älteren Bevölkerung liegt zwar die Nutzung deutlich tiefer als bei den jüngeren Generationen, die Nutzung wächst aber genauso schnell oder schneller wie in den anderen Altersgruppen.

Eher keine Altersfrage ... Kohorte hier eher nicht jahrgangsmässig definiert (z.B. Maturjahrgang 1943) sondern vielleicht eher technisch: jeweiliger Altersabschnitt der Umstellung vom Wählscheibentelefon zum Displaytelefon

Ich denke, dass das Senioren-Alter via reduzierte Schnelligkeit der Auffassungsgabe und Gedächtnisstärke sich schon auswirkt

Ich denke, dass es keine Altersfrage ist, denn die SeniorInnen sind sehr aufgeschlossen den jungen gegenüber. Es ist eher die einzelne Person die sich schwer tut, weil sie mit dem Medium, Handy, Internet, Telekommunikation nichts zu tun haben will.

### Notizen

## 2. Was sind Ihrer Meinung nach wichtige seniorenspezifische Herausforderungen der modernen ICT-Welt?

Angst vor Fehlern, die nicht selbständig behoben werden können (PC-Abstürze; das Verlorensein in Untermenüs, aus denen man nie wieder herauskommt...). Unübersichtliche Komplexität und rasante Technologie-Entwicklung.

Das hohe Tempo der Innovationen, der Notwendigkeit, sich immer wieder neue Geräte und Software anzueignen, dürfte manche Senioren belasten. Auch in finanzieller Hinsicht. Man verwendet gerne die Technologien, die einem vertraut sind. Die immer einfachere Benutzeroberfläche (Berührungsbildschirme, einfache Zugänge via Apps, Sprachsteuerung) dürften allerdings die Hemmschwellen senken. Vertraute Kanäle sollten langsam abgelöst werden und es braucht eine Zeit des parallelen Angebots von online- und offline-Kommunikation (z.B. für Abstimmungen, Steuererklärung, etc.), sonst besteht die Gefahr, dass sich Senioren aus den gesellschaftlichen Leben zurückziehen.

Altersgerechte Webseitengestaltung, Erlernen (Schulung/niederschwellige Unterstützung) neuer Technologien, Reduzierung der Bedenken über neue Technologien (Sicherheitsaspekte)

Komplexität und „Ungewohntheit“ von Applikationen, zu grosse Informationsfülle und Unübersichtlichkeit, kleine Schriften und Bedienelemente, unbekannte Symbole (z.B. zum Auslösen von Funktionen), generell sensorische, taktile und kognitive Anforderungen (s.o.); häufig überschätzte Bedenken hinsichtlich eigener Fähigkeiten und Sicherheit.

Die Erkenntnis der Sinnhaftigkeit mobiler Anwendungen und deren Bedeutung für den Alltag ist zentral (man denke nur an M-Payment, M-Banking, Shopping, Geolokalisierung oder Mobile Health Anwendungen. Dann kommen Usability, Transparenz und Nachvollziehbarkeit auf den Mobile Devices. Wahrscheinlich werden auch die Kosten und die Inklusivität künftig eine wichtige Rolle spielen.

Akzeptanz einer virtuellen Welt Logik wenn man keine Mengenlehre hatte, z.B. Bool'sche Regeln zu kleine Tastatur und Display.

Einfache Handhabung (Benutzeroberfläche), Eindeutige Aussagen bei Fehleingaben

Simple Bedienung für einfachen Einstieg.

Aktuell sind es uneinheitliche und komplizierte Schnittstellen zwischen Mensch und Computer. Diese Herausforderung wird in Zukunft entschärft. Zum einen, weil die Interaktion zwischen Mensch und Computer immer einfacher wird, zum anderen, weil die zukünftigen Senioren schon einiges an Erfahrung mit der ICT-Welt mitbringen werden. Die grösste Herausforderung sehe ich allerdings im Umgang mit der Informationsfülle. Die Infoflut zu kanalisieren und die richtigen Chunks herauszufiltern wird auch für Senioren nicht einfacher.

Das neue und ungewohnte der Technik. Die Jungen wachsen damit auf, für sie ist es selbstverständlich.

Konstitutive, seniorenspezifische Herausforderungen liegen m.E. im Bereich der Benutzerfreundlichkeit und des Interaktionsdesigns. Altersbedingt kann es manchmal schwierig sein, kleine Ikonen anzuklicken, Text in einer kleinen Schriftgrösse zu lesen oder Videos im Kleinformat anzuschauen. Der Interaktionsdesign vernachlässigt häufig diesen Themenkreis.

Einfache, benutzerfreundliche Applikationen und Angebot von Unterstützung

Nach wie vor: physische Einschränkungen, sehen / hören / Tasten bedienen etc. ... Begriffe, wie z.B. „intuitive (Programm-)Führung entsprechen nicht zwingend der Erfahrung/Intuition einer Person, deren „Vor-ICT-Lebensabschnitt“ (bedeutend) länger war/ ist als der „Handy-PC-Abschnitt“, und verbunden damit fehlende Repetitionseffekte.

- Laufende, teilweise sehr schnelle Entwicklungen:

Man kann beispielsweise die ganze Zeit verbringen, die neuesten Apps einzurichten und die neuesten Apparate und Gadgets zu evaluieren und eventuell anzuschaffen.

- Senioren würden wohl gerne vermehrt angepasste Manuals benutzen, d.h. beispielsweise mit Unterscheidung für Minimal/Normal/Experten-Gebrauch.

Die Bedienung der Geräte sollte so einfach wie möglich sein und so genau wie möglich erklärt werden.

## Notizen