

**Fit im Alter – Der Weg in die Online-Welt**

**Land Bremen**

**BEFRAGUNG ZUR DIGITALEN MEDIENNUTZUNG ÄLTERER MENSCHEN IM LAND BREMEN**

Diese Umfrage soll verlässliche und repräsentative Daten zur Beantwortung der folgenden Fragen liefern:

# **EINFÜHRUNG**

* Wie viele Bremer:innen und Bremerhavener:innen über 60 Jahre nutzen das Internet und wie viele tun dies nicht?
* Welchen Zugang haben diejenigen die es nutzen und welche Geräte nutzen sie?
* Welche Gründe gibt es, die eine Nutzung verhindern? Auf welche Barrieren stoßen Sie als Nutzer?
* Wie können die Verwaltung und andere öffentliche Einrichtungen helfen, Barrieren zu überwin- den und ermöglichen, dass möglichst viele Bremer:innen und Bremerhavener:innen das Internet, Tablets und Smartphones auf die für sie beste Weise nutzen können?
* Welche Unterschiede bestehen in Abhängigkeit von Alter, Geschlecht, Wohnsituation Gesundheit

u.a. Faktoren?

* Gibt es Unterschiede zwischen Bremen und Bremerhaven und zwischen den Bremer Stadtteilen?

Dazu wurden in Zusammenarbeit mit dem Institut für Informationsmanagement Bremen GmbH (ifib) und dem statistischen Landesamt Bremen (StaLa) der folgende Fragebogen formuliert.

Bitte beachten Sie, dass nicht jeder alle Fragen auf den folgenden Seiten beantworten muss.

**WENN SIE DAS INTERNET BISHER NICHT NUTZEN**, beantworten Sie bitte die Fragen 1 bis 5 und 20 bis 29. Dauer etwa 10 Minuten.

**WENN SIE DAS INTERNET AUCH NUR GELEGENTLICH NUTZEN**, beantworten Sie bitte die Fragen 1, 6 bis 19 und 20 bis 29. Dauer zusammen etwa 15 bis 20 Minuten.

Wenn Sie sich bei der Beantwortung nicht sicher sind, können Sie die Fragen auch gerne zusammen mit einer Person Ihres Vertrauens beantworten. Falls Sie eine Frage nicht beantworten möchten, können Sie einfach zur nächsten Frage springen.

Sie können diesen Fragebogen mit einem schwarzen Kugelschreiber ausfüllen und mit dem vorbereite- ten Rückumschlag portofrei an das Statistische Landesamt zurückschicken.

Fragen zum Inhalt des Fragebogens und der Auswertung richten Sie bitte an kubicek@uni-bremen.de

**VIELEN DANK, dass Sie sich die Zeit für diesen Fragebogen nehmen. Sie sind uns damit eine große Hilfe!**

1. **Nutzen Sie persönlich zumindest ab und zu das Internet?**

(Dazu gehören auch E-Mail und Kurznachrichten wie WhatsApp auf Smartphones/Handys)

[ ]  JA weiter mit Frage 6 (grau)

[ ]  NEIN weiter mit Frage 2 (grün)

**A Keine Nutzung des Internet**

## **Warum nutzen Sie das Internet nicht?**

(Bitte kreuzen Sie bei jeder Antwortmöglichkeit „Ja“ oder „Nein“ an)

Habe generell kein Interesse am Internet/an diesem Medium □ Ja □ Nein

Ist mir zu kompliziert □ Ja □ Nein

Klassische Medien (Print, Hörfunk, Fernsehen) reichen aus □ Ja □ Nein

Sehe für mich keinen Nutzen/Vorteil darin □ Ja □ Nein

 Meine Kinder/Freunde/Bekannte sind im Internet

und erledigen für mich, was ich brauche □ Ja □ Nein

Ich habe Sicherheitsbedenken □ Ja □ Nein

Es fehlen ausreichende Kenntnisse □ Ja □ Nein

Ich kann mir das alles nicht mehr merken □ Ja □ Nein

Die Anschaffungskosten sind zu hoch □ Ja □ Nein

Die laufenden Kosten sind zu hoch □ Ja □ Nein

## **Unter welchen Bedingungen würden Sie das Internet nutzen?**

(Bitte kreuzen Sie bei jeder Antwortmöglichkeit „Ja“ oder „Nein“ an)

Wenn ich einen klaren Nutzen für mich erkennen würde □ Ja □ Nein

Wenn mir jemand zeigen würde, wie es funktioniert □ Ja □ Nein

 Wenn ich sicher sein könnte, dass ich bei Problemen Hilfe bekomme □ Ja □ Nein

Wenn ich Dinge des täglichen Bedarfs nicht mehr wie bisher in meinem Stadtteil

erledigen könnte (weil z.B. noch mehr Bankfilialen schließen) □ Ja □ Nein

Wenn ich nicht mehr mobil bin und meine Kontakte nicht anders pflegen kann □ Ja □ Nein

## **Planen Sie demnächst, das Internet zu nutzen?**

[ ]  Ja

[ ]  Vielleicht

[ ]  Nein ---> weiter mit Frage 20

Falls „Ja“ oder „vielleicht“:

## **Welche Art der Unterstützung würden Sie sich wünschen?**

(Bitte kreuzen Sie bei jeder Antwortmöglichkeit „Ja“ oder „Nein“ an)

Beratung bei der Auswahl eines Geräts und/oder eines Vertrags □ Ja □ Nein

Unverbindliches Schnupperangebot mit einem geliehenen Gerät und Betreuung □ Ja □ Nein

Ich habe ein Smartphone oder Tablet und würde an einer Einführung

für absolute Anfänger teilnehmen, um mit Verwandten und Bekannten

zu kommunizieren, Informationen suchen u.a.m. □ Ja □ Nein

Persönliche Sprechstunde, die ich bei Problemen aufsuchen kann □ Ja □ Nein

Telefonische Hotline, die ich bei Problemen anrufen kann □ Ja □ Nein

Andere Unterstützung: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ □ Ja □ Nein

 Ich habe Unterstützung und keinen weiteren Bedarf □ Ja □ Nein

**Die folgenden Fragen richten sich an Nutzer:innnen.**

**Sollten Sie das Internet bislang nicht nutzen fahren Sie bitte mit den Fragen 20 – 27 fort.**

# **B** Art und Häufigkeit der Nutzung

Hier geht es weiter, wenn Sie das Internet nutzen.

1. **Über welchen Zugang nutzen Sie das Internet?** (Mehrere Antworten sind möglich)

🞎 Über einen Zugang in meinem Haushalt/ meiner Einrichtung

🞎 Über einen öffentlichen Zugang (Bibliothek, Begegnungsstätte o. ä.)

🞎 Anderer Zugang, nämlich \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **Mit welchem Gerät nutzen Sie das Internet?** (Mehrere Antworten sind möglich)
2. Mit einem Smartphone / oder internetfähiges Mobiltelefon (Handy)
3. Mit einem Tablet / iPad
4. Mit einem Laptop
5. Mit einem PC
6. Mit einem anderen Gerät: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

## **Wie oft haben Sie im Durchschnitt in den letzten 3 Monaten das Internet genutzt?**

1. Täglich
2. Mehr als einmal die Woche, aber nicht jeden Tag
3. Einmal in der Woche
4. Seltener
5. **Nutzen Sie das Internet selbständig oder mit Hilfe?** (Bitte Zutreffendes ankreuzen)
6. Ich nutze alle Angebote selbständig ohne Hilfe
7. Ich habe gelegentlich Hilfe bei technischen Problemen (WLAN) etc.
8. Ich habe gelegentlich Hilfe bei bestimmten Anwendungen
9. Ich brauche fast immer Unterstützung

# **C** Inhalte der Internetnutzung

1. **Welche der folgenden Konten haben Sie selbst und wer hat diese eingerichtet?**

(Bitte antworten Sie in jeder Zeile mit Nein oder Ja und bei Ja mit der Ergänzung)

|  |
| --- |
| Konto mit namentlicher **Habe ich Ja, wurde eingerichtet von:** |
| Registrierung und Passwort | Nein | Ja | mir selbst | jemand anderem |
| E-Mail-Konto | □ | □ → | □ | □ |
| Google Konto/Apple Konto | □ | □ → | □ | □ |
| Online-Banking Konto | □ | □ → | □ | □ |
| Online-Einkauf, z. B. Amazon,Ebay o. ä. | □ | □ → | □ | □ |

## **Haben Sie in den vergangenen 3 Monaten das Internet zur Kommunikation genutzt?**

1. Ja □ Nein → weiter mit Frage 14

Nur wenn Sie das Internet zur Kommunikation genutzt haben:

## **Haben Sie dabei die folgenden Kommunikationsdienste selbst genutzt?**

(Kreuzen Sie bitte bei jeder Antwortmöglichkeit „Ja“ oder „Nein“ an)

Senden oder Empfangen von E-Mails □ Ja □ Nein

Telefonieren über das Internet (z. B. mit Skype, Facetime, WhatsApp) □ Ja □ Nein

Teilnahme an Sozialen Netzwerken (z. B. Facebook, Instagramm, nebenan.de) □ Ja □ Nein

 Sofortnachrichten / Textnachrichten (z. B. WhatsApp, Telegramm, Signal) □ Ja □ Nein

Videokonferenzen (Zoom, Starleaf, JITSI, Big Blue Buttom o.ä.) □ Ja □ Nein

Spezielle Seniorenportalen oder Partnerbörsen für Senioren wie

Deutsches Seniorenportal, Herbstzeit, Feierabend.de □ Ja □ Nein

Videosprechstunden mit Ärzten □ Ja □ Nein

Andere: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ □ Ja □ Nein

## **Wie häufig sind Sie im Durchschnitt insgesamt über das Internet mit anderen Menschen in Kontakt getreten?**

* + Täglich
	+ Mehr als einmal die Woche, aber nicht jeden Tag
	+ Einmal in der Woche
	+ Seltener

## **Welche der folgenden Aktivitäten haben Sie in den vergangenen 3 Monaten selbst mit oder ohne Unterstützung online durchgeführt?**

(Kreuzen Sie bitte bei jeder Anwendung eine der drei Antwortmöglichkeiten an)

1. Online-Rechnungen zu Verträgen (Telekommunikation, Versicherung, Gas, Wasser, Strom u. ä.) abgerufen oder bekommen und kontrolliert □ Ja, alleine □ Mit Hilfe □ Nein
2. Fahrkarten / Tickets gebucht □Ja, alleine □ Mit Hilfe □ Nein
3. Reisen oder Hotels gebucht □ Ja, alleine □ Mit Hilfe □ Nein
4. Internet-Banking / Online-Banking gemacht □ Ja, alleine □ Mit Hilfe □ Nein
5. Haben Sie sich vor einem Kauf von Waren in einem Geschäft im Internet
über Angebote und Preise informiert? □ Ja, alleine □ Mit Hilfe □ Nein
6. Waren online gekauft □ Ja, alleine □ Mit Hilfe □ Nein
7. Haben Sie auch Medikamente in Online-Apotheken gekauft? □ Ja, alleine □ Mit Hilfe □ Nein

Nur falls Sie Waren online gekauft oder Dienstleistungen online gebucht haben.

(mindestens einmal Ja bei Frage 14 b ,c, d, f, g)

## **Wie oft haben Sie in den letzten drei Monaten Waren online gekauft oderDienstleistungen gebucht?**

* + Täglich
	+ Mehr als einmal die Woche, aber nicht jeden Tag
	+ Einmal in der Woche
	+ Seltener

**Weiter bei Frage 17**

Nur falls Sie keine Waren online gekauft oder Dienstleistungen gebucht haben.

(Nein bei Frage 14 b bis f)

## **Aus welchen Gründen haben Sie keine Waren online gekauft oder online Dienstleistungen gebucht?**

(Kreuzen Sie bitte bei jeder Antwortmöglichkeit „Ja“ oder „Nein“ an)

1. Ich gehe lieber persönlich in das Geschäft, möchte die Ware sehen □ Ja □ Nein
2. Aus Loyalität gegenüber den lokalen Geschäften □ Ja □ Nein
3. Mir fehlen dafür ausreichende Internetkenntnisse □ Ja □ Nein
4. Bedenken wegen der Sicherheit des Bezahlvorgangs und des Datenschutzes
(z. B. Weitergabe von Kreditkartendaten und persönlichen Angaben) □ Ja □ Nein
5. Bedenken bzgl. Erhalt, Rücksendung oder Reklamation von Waren □ Ja □ Nein
6. Ich habe keine Kreditkarte oder kein Online-Konto, um über das Internet zu bezahlen. □ Ja □ Nein
7. Eine andere Person hat für mich Online-Bestellungen / -Käufe getätigt
(z. B. Familienmitglieder, Freunde, Bekannte) □ Ja □ Nein

# **D** Schwierigkeiten und Unterstützungsbedarf bei der Nutzung des Internet

1. **Wie gut kommen Sie mit den folgenden Tätigkeiten bei der Internetnutzung zurecht?**

(Bitte in jeder Zeile eine der vier Antwortmöglichkeiten ankreuzen)

**Können Sie**

**Kann ich ohne Probleme**

**Ist manch- mal ein Problem**

**Ist immer wieder ein Problem**

**Kann ich nicht alleine**

Die verschidenen Apps mit den Symbolen auf dem Bildschirm erkennen und unterscheiden?

 Immer wieder zurück zum Start-Bildschirm gelangen?

Die Schrift gut lesen und ggfs. die Größe ver- ändern?

Mit „berühren“ und „wischen“ auf dem Bild- schirm dahin gelangen, wohin Sie wollen?

Texte (z. B. E-Mails) mit der Bildschirmtastatur schreiben?

Die Treffer-Liste bei Google verstehen und die richtigen Seiten auswählen?

□ □ □ □

□ □ □ □

□ □ □ □

□ □ □ □

□ □ □ □

□ □ □ □

Fotos bei E-Mails anhängen? □ □ □ □

Fotos machen und mit WhatsApp verschicken? □ □ □ □

Ein bestimmtes Video bei der Mediathek oder YouTube finden?

□ □ □ □

Betrügerische Mails (Phishing) erkennen? □ □ □ □

Die Inhalte aufgerufener Seiten verstehen und das Wichtige erkennen?

Werbung von Sachinformationen unterscheiden?

□ □ □ □

□ □ □ □

Die Spracheingabe nutzen? □ □ □ □

Ein bestimmtes Produkt online auf Rechnung bestellen?

Ein bestimmtes Produkt online bestellen und online bezahlen

Bei einem Online-Anbieter ein persönliches Konto für zukünftige Bestellungen einrichten

□ □ □ □

□ □ □ □

□ □ □ □

**18. Wie haben Sie sich Ihre Fähigkeiten zur Nutzung des Internets und der Geräte angeeignet?**

(Bitte in jeder Zeile „Nein“ oder „Ja“ ankreuzen und bei „Ja“ noch „Erfolgreich“ oder „Nicht erfolgreich“ ankreuzen, d. h. ob Sie das Gezeigte nun selbständig umsetzen können)

Ich habe einen Internet-, Tablet-

oder Smartphone-Kurs besucht

□

□

□ →

□

□

Bekannte, Nachbarn haben es mir

gezeigt

□

□ →

□

□

□ →

In einem W-LAN Café, einer Tab-

letgruppe o.ä.

**Die folgenden Fragen richten sich an Nutzer:innnen.**

**Sollten Sie das Internet bislang nicht nutzen fahren Sie bitte mit den Fragen 20 – 27 fort.**

□

□ →

□

□

□

□ →

□

□

Ganz alleine

**19. Hätten Sie in Zukunft gerne Unterstützung, um Ihre Fähigkeiten zu vertiefen?**

(Bitte in jeder Zeile Nein oder Ja und dann die Art und Weise ankreuzen)

□

□ →

□

□

□

Internetzugang, W-LAN u. ä

□

□ →

□

□

□

Einstellungen des Geräts

Registrieren, Log In, Passwörter □ □ → □ □ □

Bedienung meines Geräts, wenn

ich nicht weiterkomme, mich ver- □ □ → □ □ □

klickt habe o. ä

**Auf welche Art und Weise?**

Ja, Sprech- Ja, telefoni- Ja, jemand,

Ich hätte gerne Hilfe in Bezug auf: Nein Ja stunden, die sche Hotline, der zu mir

ich aufsuche die ich anrufe kommt

Telefonische Beratung/ Hotline □ □ → □ □

In einem Computer-/ Telekom- □ □ → □ □

munikationsladen

Verwandte haben es mir gezeigt □ □ → □ □

**Teilnahme Mit welchem Erfolg?**

Nein Ja Ja, erfolgreich Ja, aber nicht erfolgreich

**Auf welche Art und Weise?**

Ich hätte gerne Hilfe in Bezug auf: Nein

Ja

Ja, Sprech- Ja, telefoni- Ja, jemand, stunden, die sche Hotline, der zu mir

ich aufsuche die ich anrufe kommt

konkrete Anwendungen, wie

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Anderes

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

□

□ →

□

□

□

□

□ →

□

□

□

# **E** Persönliche Angaben

**24. Nur wenn Sie in einer Wohnung oder Wohngemeinschaft wohnen:**

Bitte geben Sie an, mit wie vielen Personen Sie in diesem Haushalt leben und wie alt diese sind:

* Ich lebe alleine
* Anzahl der Personen im Alter mit mir Unter 16 Jahre Personen

Unter 65 Jahre Personen

65 Jahre und älter Personen

**23. In welcher Wohnform wohnen Sie?**

* Wohnung oder Haus, in Miete oder Eigentum
* Wohngemeinschaft
* Wohnen mit Service
* Pflegeeinrichtung

□ Woanders, nämlich:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**22. Wo wohnen Sie?** Bitte geben Sie ihre Postleitzahl ein: \_\_\_\_\_\_

19\_\_\_\_\_

**21. In welchem Jahr wurden Sie geboren?**

□ Männlich □ Weiblich □ Keine Angabe

**Welches Geschlecht haben Sie?**

**20.**

## **25. Sind oder waren Sie berufstätig?**

* Ich bin noch berufstätig
* Ich war berufstätig
* Ich war nie berufstätig

## **26. Wie würden Sie Ihre Deutschkenntnisse bewerten?**

* Sehr gut
* Gut
* Eher schlecht
* Schlecht

## **27. Wie schätzen Sie Ihre geistige und körperliche Verfassung ein?**

Bitte kreuzen Sie in jeder Zeile eine Antwortmöglichkeit an.

Mobilität □ sehr gut □ gut □ eher schlecht □ schlecht

Sehen □ sehr gut □ gut □ eher schlecht □ schlecht

Hören □ sehr gut □ gut □ eher schlecht □ schlecht

Beweglichkeit der Hände und Finger □ sehr gut □ gut □ eher schlecht □ schlecht

Gedächtnis □ sehr gut □ gut □ eher schlecht □ schlecht

## **28. Haben Sie einen Pflegegrad in der Pflegeversicherung?**

* Ich habe keinen Pflegegrad
* Ja, ich habe Pflegegrad 1
* Ja, ich habe Pflegegrad 2
* Ja, ich habe Pflegegrad 3
* Ja, ich habe Pflegegrad 4
* Ja, ich habe Pflegegrad 5

## **29. Beziehen Sie Sozialhilfe, Wirtschaftliche Hilfe zur Lebensführung, Hartz IV oder ähnliche Sozialleistungen**

□ Ja □ Nein

VIELEN DANK FÜR DIE TEILNAHME AN DIESER BEFRAGUNG!

Ihre Angaben werden zusammen mit denen der anderen Befragten vom Statistischen Landesamt ge­sammelt, anonymisiert und im Institut für Informationsmanagement Bremen an der Universität Bremen zur wissenschaftlichen Auswertung bereitgestellt. Der Leiter der Studie, Prof. Dr. Kubicek, wird daraus einen Bericht über den Stand der Internetnutzung, die Gründe für die Nicht-Nutzung und den Unter- stützungsbedarf älterer Menschen erstellen und entsprechende Empfehlungen an den Senat und die Bürgerschaft erarbeiten.

Innerhalb des Senats und des Magistrats Bremerhaven wird eine Gruppe aus den Ressorts des Senators für Finanzen, der Senatorin für Soziales, Jugend, Frauen, Integration und Sport sowie der Senatskanzlei und des Magistrats Bremerhaven diese Empfehlungen prüfen und sich soweit wie möglich für die Umsetzung im Rahmen des Netzwerks Digitalambulanzen einsetzen.

Der Bericht wird voraussichtlich vor den Sommerferien auf der Internetseite des Netzwerks Digitalambulanzen veröffentlicht und zum Herunterladen bereitgestellt.

[**www.netzwerk-digitalambulanzen.de**](http://www.netzwerk-digitalambulanzen.de/)

**Kontakt in Bremen**

Sebastian Dargel

Referat 32 – Ältere Menschen

Bahnhofsplatz 29, 28195 Bremen

Tel.: 0421/361-19758

E-Mail: Sebastian.Dargel@soziales.bremen.de

**Kontakt in Bremerhaven**

Verena Springer

Magistrat der Stadt Bremerhaven

Auf der Bult 10b, 27574 Bremerhaven

Tel.: 0162/2440146

E-Mail: v.springer@faden-bhv.de