

Wien, August 2011

## **Offliner-Studie**

### **Qualitative Ursachenforschung zur Nicht-Nutzung des Internet in Österreich**

Dr. Flooh Perlot (Institut für Strategieanalysen)

Thomas Holzinger (Mediaclub)

Univ.-Prof. Dr. Peter Filzmaier (Institut für Strategieanalysen)

Das Projekt Offliner wurde durch die Internet Privatstiftung Austria (IPA) finanziell unterstützt.

**Inhalt**

<b>1. Einleitung</b> .....	3
<b>2. Zusammenfassung der zentralen Resultate</b> .....	4
<b>3. Methode</b> .....	5
<b>4. Ergebnisse der Studie</b> .....	10
4.1 <i>Überblick der Gesamtergebnisse</i> .....	10
4.2 <i>Differenzierungen nach Gruppen</i> .....	20
4.2.1 <i>Geschlecht, Stadt/Land, Einkommen und Bildung</i> .....	20
4.2.2 <i>Migrationshintergrund als Faktor?</i> .....	22
4.2.3 <i>Alter</i> .....	23
4.2.4 <i>Der Einfluss von Erfahrungen</i> .....	31
<b>5. Fazit</b> .....	35
<b>Anhang: Struktur der Stichprobe</b> .....	38
<b>Anhang: Fragebogen der Telefonbefragung</b> .....	40
<b>Anhang: Leitfaden Tiefeninterviews</b> .....	49

## 1. Einleitung

Die Internetnutzung in Österreich liegt auf einem hohen Niveau. 80 Prozent der Bevölkerung ab 14 Jahren nutzten das Internet laut Austrian Internet Monitor (AIM) im ersten Quartal 2011, 70 Prozent mehrmals pro Woche (Integral 2011). In absoluten Zahlen sind dies 5,69 bzw. 4,98 Millionen Menschen, die online sind.

Im Umkehrschluss sind aber rund 20 Prozent der Österreicherinnen und Österreicher über 14 Jahren nicht im Internet vertreten, immerhin 1,4 Millionen Personen. Während die Internetnutzung und die Aktivitäten online vielfach im Zentrum der öffentlichen Aufmerksamkeit stehen und sich unterschiedliche Studien damit befassen, findet der Bereich der Offliner in Österreich nur sehr geringe Beachtung. Das Ziel der Offliner-Studie war es daher, sich gezielt mit dieser Bevölkerungsgruppe zu beschäftigen. Mittels einer telefonischen Befragung und Tiefeninterviews sollten Ursachen und Motive für die Nichtnutzung erhoben und mögliche Anreize sowie generelle Einstellungen zum Medium Internet abgefragt werden.

Der vorliegende Bericht fasst die Ergebnisse sowie den Forschungsablauf zusammen und versucht abschließend, einige zusammenfassende Thesen als mögliche Ansatzpunkte für Maßnahmen aufzustellen, die für eine bessere Zugänglichkeit des Internet für aller Bevölkerungsgruppen hilfreich sein könnten.

Vorweg muss festgehalten werden, dass es jedem selbst überlassen ist, ein Medium zu nutzen, es gibt keine Verpflichtung dazu. Allerdings hat das Internet eben durch seine starke Verbreitung einen Stellenwert erlangt, der eine Benachteiligung von ausgeschlossenen Nutzern bedeuten kann. Die Frage nach Einstiegshürden und Nutzungshindernissen ist daher nicht hinsichtlich einer Maximierung der Nutzerzahlen relevant, sie hat gesellschaftliche Bedeutung.

## 2. Zusammenfassung der zentralen Resultate

- Offlinern in Österreich fehlt vor allem das Interesse an einer Internetnutzung oder sie haben sich bewusst gegen das Medium entschieden. Hinter diesen Begründungen dürften weitere Faktoren wie ein mangelndes Wissen um Möglichkeiten, zu wenig Erfahrung und fehlende Kompetenz im Umgang mit der Technik stehen, die die Distanz zum Internet vergrößern. Der Großteil der Offliner ist aber in gewisser Weise freiwillig offline und nicht durch klar definierbare Hürden abgeschnitten.
- Drei Motive lassen sich dabei differenzieren: Erstens die Einschätzung, dass schlicht kein Bedarf für das Internet besteht; zweitens die Meinung, dass eine Internetnutzung zu viel Zeit kostet und die Freizeit belastet; und drittens die Ansicht, dass das Internet sehr unsicher und persönliche Daten laufend gefährdet seien.
- Technische Überforderung oder mangelnde Kompetenzen sind den Angaben der Befragten zufolge vor allem Hindernisse zweiter Klasse, die durch das fehlende Interesse und Bedürfnis nicht schlagend werden bzw. deren Bewältigung nicht im Zentrum der Aufmerksamkeit steht, da eine Internetnutzung von vorneherein ausgeschlossen wird. Allerdings lassen sich vermutlich Kompetenz und Interesse nicht strikt voneinander trennen: Es erscheint durchaus plausibel, dass fehlendes Wissen über das Medium Internet zum Desinteresse beiträgt.
- Das Interesse an einer zukünftigen Beschäftigung mit dem Internet ist vergleichsweise gering, was die Einschätzung unterstreicht, dass es sich zumindest bis zu einem gewissen Grad um eine gewollte Absenz handelt.
- Das Alter ist der wesentliche Faktor für die Unterscheidung von Motiven und Anreizen innerhalb der Gruppe der Offliner.

- Kosten sind ebenso eine Hürde zweiter Klasse, wobei die Kosten für die Anschaffung eines Computers schwerer wiegen als jene für den Internetzugang.
- Offliner zu sein heißt nicht, überhaupt keinen Kontakt zum Internet zu haben – viele der Befragten können auf Familienmitglieder oder Bekannte zurückgreifen, die für sie im Fall der Fälle Dinge online erledigen, und machen von dieser Möglichkeit auch Gebrauch. Sie schätzen die generelle Bedeutung des Mediums auch als hoch ein.

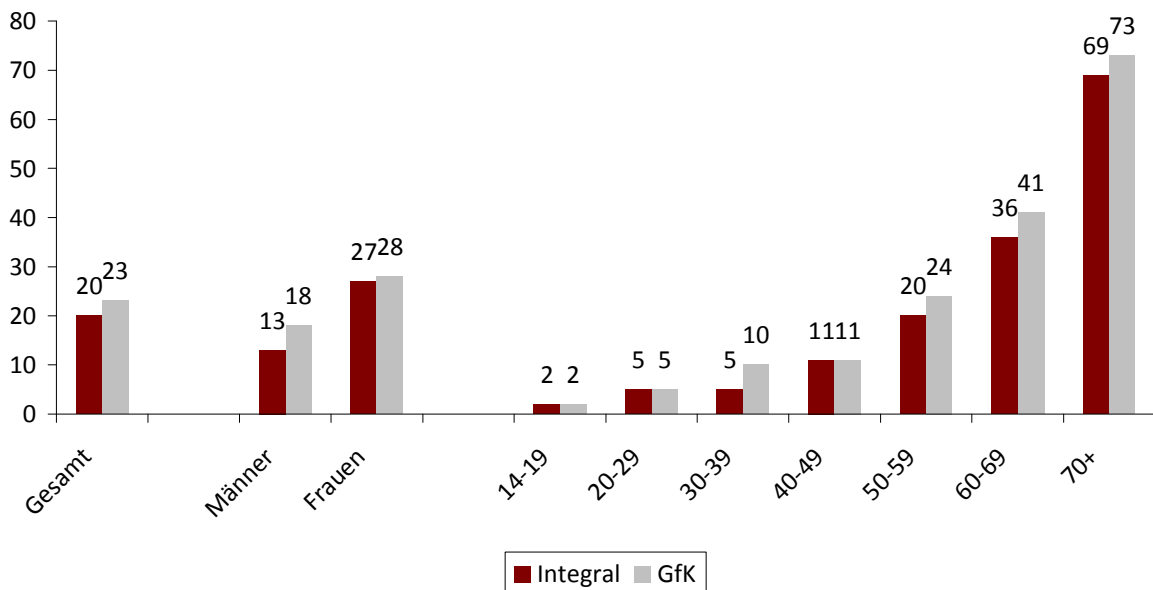
### 3. Methode

Das Projekt baute auf einer telefonischen Befragung von 1.000 Personen ab 16 Jahren in Österreich auf, die das Internet nach eigenen Angaben privat nicht nutzen. Die Einschränkung auf die private Abstinenz sollte einen weiter gefassten Blick auf die Motive ermöglichen, da damit auch jüngere Menschen einbezogen werden konnten, die in Ausbildung oder von Berufswegen mit dem Internet konfrontiert sind, abseits davon aber von einer Nutzung absehen.

Als Basis für die Beschäftigung mit der Gruppe der Offliner wurden die Daten zur Internetnutzung des Austrian Internet Monitor von Integral und des Online Monitor von GfK verwendet. Beide Studien sind öffentlich zugänglich und basieren auf einer Stichprobe von mehreren tausend Befragten.

Betrachtet man die Strukturdaten der Internetnutzer in Österreich, so fällt auf, dass praktisch erst ab einem Alter von 40 Jahren ein leichter Rückgang der Zahl der Onliner zu verzeichnen ist, ein wirklicher Bruch erfolgt ab den 60jährigen. Dieser Trend ist in beiden genannten Studien sichtbar (siehe Abb. 1).

Abbildung 1: Struktur der Offliner in Österreich



Angaben in Prozent.

Basis: Austrian Internet Monitor (AIM) bzw. GfK Online Monitor. Daten für das vierte Quartal 2010.

Tendenzwerte, da Antwortverweigerung nicht berücksichtigt wurde.

Aus diesen Daten wurde über den jeweiligen Mittelwert ein Profil der Offliner anhand von Geschlecht und Altersgruppe erstellen, das die Basis für die weitere Planung der Stichprobe war. Die 14-19jährigen und die 20-29 wurden zu einer Gruppe zusammengefasst, um der erwartbaren geringen Größe dieser Kategorie Rechnung zu tragen:

Abbildung 2: Struktur der Offliner in Österreich, Mittelwert

<b>GESAMT</b>	<b>100%</b>
<b>GESCHLECHT</b>	
Männer	36%
Frauen	64%
<b>ALTER</b>	
14-29	4%
30-39	5%
40-49	7%
50-59	14%
60-69	25%
70+	45%

Angaben in Prozent, Basis ist jeweils das arithmetische Mittel aus den entsprechenden Daten des Austrian Internet Monitor und des Online Monitor, 4. Quartal 2010.

Da der erwartbare Altersunterschied sehr deutlich ausfiel wurde zur Bestimmung der Befragungspersonen einer Quotenstichprobe der Vorzug gegenüber einer repräsentativen Stichprobe gegeben. Letztere hätte dazu geführt, dass beispielsweise fast ausschließlich Personen über 50 Jahre befragt worden wären, was dem Ziel einer möglichst breiten Erfassung von Motiven und Ursachen widersprochen hätte. Zusätzlich sollte die Befragung auch Personen mit Migrationshintergrund – definiert darüber, dass Deutsch nicht deren Muttersprache ist – berücksichtigen, was ebenfalls nur über eine vorgegebene Fallzahl zu gewährleisten war.

Eine Quotenstichprobe orientiert sich nicht in erster Linie an Repräsentativität, sondern teilt die Zielgruppe in unterschiedliche Kategorien ein, denen dann eine Mindestbefragtenzahl zugeordnet wird. Der Nachteil einer solchen Stichprobe ist, dass die Ergebnisse eben nicht auf eine allgemeine Grundgesamtheit (die Bevölkerung) umgelegt werden können, sondern nur Gültigkeit für die jeweilige Gruppe haben. Tendenzen sind jedoch dennoch ableitbar.

Im konkreten Fall wurde auf Basis der genannten Daten der folgende Quotenplan (siehe Abb. 3) festgelegt. Zusätzlich zu den angeführten Variablen Geschlecht und Alter sowie der Muttersprache als Indikator für einen Migrationshintergrund wurde noch die formale Bildung hinzugenommen, um zu testen, inwieweit sich dadurch Abweichungen in den Einstellungen der Offliner ergeben. Das Einstiegsalter wurde zudem auf 16 Jahre erhöht, um den Anteil Jugendlicher, denen vom Elternhaus her ein (vorhandener bzw. möglicher) Internetzugang untersagt ist, soweit wie möglich zu reduzieren.

Abbildung 3: Ursprünglicher Quotenplan für die telefonische Befragung

<b>GESAMT</b>	<b>1000</b>	<b>100%</b>
<b>GESCHLECHT</b>		
Männer	400	40%
Frauen	600	60%
<b>ALTER</b>		
16-29	150	15%
30-39	150	15%
40-49	150	15%
50-59	150	15%
60-69	200	20%
70+	200	20%
<b>SCHULBILDUNG</b>		
ohne Matura	700	70%
mit Matura	300	30%
<b>MUTTERSPRACHE</b>		
dt. Muttersprache	800	80%
nicht dt. Muttersprache	200	20%

Schon vorab war klar, dass die Erreichbarkeit von vor allem jungen Offlinern eine Herausforderung darstellen würde. Deren Zahl ist aufgrund der Internetverbreitung sehr gering. Die Feldarbeitszeit wurde ursprünglich mit einem Monat veranschlagt und begann Anfang März 2011. Da sich Anfang April abgezeichnet hat, dass eben gerade die Quote der jungen Offliner noch nicht erfüllt war wurde die Befragungszeit um einen weiteren Monat verlängert. Ende April musste schließlich jedoch im Sinne des weiteren Projektes der Quotenplan angepasst werden, um einen Mittelweg zwischen der Dauer der Telefonbefragung und verwertbaren Ergebnissen zu finden. Die endgültige Struktur der Stichprobe wich vom Quotenplan in Sachen Alter etwas ab, näherte sich dafür aber der anfangs errechneten Verteilung in der Bevölkerung wieder mehr an (siehe Abb. 4). Dennoch konnten jüngere Personen überproportional berücksichtigt werden.



Abbildung 4: Endgültige Struktur der Befragten

<b>Gesamt</b>	<b>1000</b>	<b>100%</b>	<b>ursp. Plan (%)</b>	<b>Profil Offliner Österreich (%)</b>
<b>GESCHLECHT</b>				
Männer	352	35%	40%	36%
Frauen	648	65%	60%	64%
<b>ALTER</b>				
16 bis 29 Jahre	69	7%	15%	4%
30 bis 39 Jahre	72	7%	15%	5%
40 bis 49 Jahre	111	11%	15%	7%
50 bis 59 Jahre	179	18%	15%	14%
60 bis 69 Jahre	285	29%	20%	25%
70 Jahre und älter	284	28%	20%	45%
<b>SCHULBILDUNG</b>				
ohne Matura	751	75	70%	
mit Matura	241	25	30%	
<b>MUTTERSPRACHE</b>				
Deutsch	898	89,8	80%	
Nicht Deutsch	102	10,2	20%	

Jüngste Altersgruppe bei Profil Offliner Österreich: 14-29 Jahre. Rest auf 1000 bzw. 100% keine Angabe bzw. Rundungsfehler.

Der Fragebogen (siehe Anhang) bestand aus offenen und geschlossenen Fragen und bezog neben soziodemographischen Merkmalen auch Faktoren der Mediennutzung, etwaige frühere oder aktuelle Anknüpfungspunkte an das Internet und Anreize für eine Nutzung samt allgemeinen Einschätzungen mit ein.

An die telefonische Befragung knüpften insgesamt 15 Tiefeninterviews in Wien im Juni und Juli 2011 an. Das Auswahlkriterium war erneut die private Internetabstinenz, die Teilnehmerinnen und Teilnehmer waren altersmäßig gemischt (siehe Abb. 5), die Gespräche dauerten zwischen 30 und 70 Minuten und folgten einem vorab auf Basis der telefonischen Befragung erstellten Leitfaden (siehe Anhang). Es ging vor allem um die Vertiefung von genannten Nichtnutzungs-Motiven und Assoziationen der Interviewten mit dem Internet und damit verbundenen Entwicklungen.

Abbildung 5: Teilnehmer an den Tiefeninterviews

<b>Geschlecht</b>	
Männer	6
Frauen	9
<b>Alter</b>	
-30	3
31-50	4
51-60	4
60+	4
<b>Muttersprache</b>	
Deutsch	11
Nicht Deutsch	4

In absoluten Zahlen.

#### 4. Ergebnisse der Studie

Nach Abschluss beider Erhebungswellen wurden die Ergebnisse abgeglichen und sind in die vorliegende Zusammenfassung eingeflossen. Dabei wurden einerseits die gesamten Resultate ausgewertet sowie einzelne Gruppen innerhalb der Stichprobe identifiziert, deren Antwortmuster sich von jenen der anderen Befragten unterschieden und so weitere Differenzierungen zuließen.

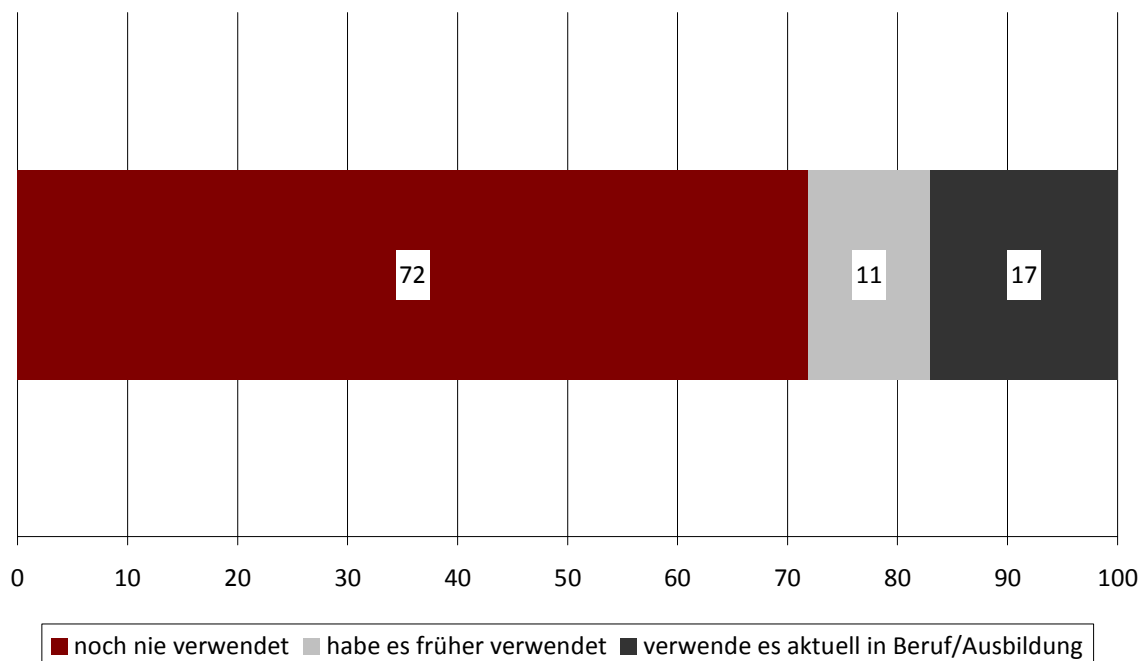
##### 4.1 Überblick der Gesamtergebnisse

Angesichts der Resultate der Befragung lässt sich zunächst sagen, dass Offliner keine generell medienabstinenten Personen sind. Praktisch alle Befragten verfügen über einen Fernseher zu Hause, über drei Viertel haben ein Mobiltelefon. Medien wie TV, Radio oder Tageszeitungen erachten zwischen 80 und über 90 Prozent als sehr oder eher wichtig für sich persönlich. Über 80 Prozent verwenden ein bis zwei oder mehr Stunden pro Tag auf das Fernsehen.

Von den 1.000 Befragten hatten zum Zeitpunkt der Erhebung rund 20 Prozent mit dem Internet beruflich oder in der Ausbildung zu tun. Von den verbliebenen Offlinern hatten wiederum rund 15 Prozent das Netz schon früher einmal verwendet. Im Endeffekt erreichte der Anteil jener Personen, die das Internet privat nicht verwenden und auch zuvor noch nie

verwendet hatten, aber immer noch gut 70 Prozent (siehe Abb.6). Das heißt, dass Offliner in Österreich zum überwiegenden Teil überhaupt keinen Bezug zum Medium Internet haben oder hatten. Es geht also nicht um eine Abkehr von einer getesteten oder verwendeten Technologie, vielmehr bestand bisher noch kein Kontakt.

Abbildung 6: Frühere/aktuelle Erfahrungen mit dem Internet



Angaben in Prozent, n=987, Rest auf 1.000=weiß nicht, keine Angabe.

„Zunächst einmal, nutzen Sie das Internet generell nicht, oder nutzen Sie es nur privat nicht und dafür in Ihrer Ausbildung oder beruflich schon?“

„Haben Sie es früher schon einmal verwendet?“

„Haben Sie es früher privat genutzt?“

Die bisherigen Erfahrungen mit dem Internet beschränken sich größtenteils auf das Versenden und Empfangen von Emails, auf die Suche nach bestimmten Informationen (wie etwa Telefonnummern u.ä.) und das Lesen von allgemeinen Nachrichten und Neuigkeiten (siehe Abb. 7). Demgegenüber geben die Befragten vergleichsweise nur selten an, online etwas gekauft oder gebucht zu haben, soziale Netzwerke spielen de facto keine Rolle.

Abbildung 7: Bisherige Erfahrungen im Internet

Emails versandt/bekommen	68
Informationen gesucht	55
auf aktuelle Nachrichten zugegriffen	45
nach Adressen, Telefonnummern gesucht	41
Wikipedia oder andere Nachschlagewerke genutzt	34

Angaben in Prozent, n=291. Offene Frage, Mehrfachantworten.

„Welche Erfahrungen haben Sie bisher im Internet bereits gesammelt, was haben Sie schon damit gemacht bzw. welche Angebote genutzt?“

Die offene Frage nach den Gründen für den Verzicht auf das Internet dominiert die Aussage, dass man es nicht brauche und kein Bedarf bestehe. 36 Prozent äußern sich entsprechend, was für eine Frage ohne Antwortvorgabe als hoher Wert gelten kann (siehe Abb. 8). In Anknüpfung an die oben genannte geringe Erfahrung mit dem Internet verdichtet sich das Bild von Offlinern, die eine große persönliche Distanz zum Medium haben.

Weitere Begründungen lauten auf fehlendes Interesse und auf Zeitmangel, nur selten genannt werden hingegen mangelnde persönliche Kompetenzen („kenne mich nicht aus“) oder die Meinung, man sei dafür einfach schon zu alt. Ebenfalls nur sehr selten genannt werden fehlende Ressourcen, sprich ein fehlender Computer, ein nicht vorhandener Internetzugang, oder überhaupt die Kosten.

Abbildung 8: Gründe für die Nichtnutzung

kein Bedarf, brauche es nicht	36
kein Interesse	13
Zeitmangel, zu wenig Zeit, weiß Freizeit anders zu nützen	12
bin zu alt, ist eher für junge Leute	7
kenne mich zu wenig aus, müsste ich erst lernen	7

Angaben in Prozent, n=1.000. Offene Frage, Mehrfachantworten.

„Warum verwenden Sie das Internet privat nicht?“

Dieses Bild verschiebt sich bei der gestützten Frage nach Nichtnutzungsgründen etwas. Zwar gibt eine Mehrheit hier ebenfalls an, dass ihnen das Internet nicht bringen würde, eine gefühlte mangelnde Kompetenz im Umgang mit dem Medium liegt aber an erster Stelle. Knapp dahinter folgt die Aussage, dass man sich technisch zu wenig auskenne. Dieser scheinbare Widerspruch zur offenen Fragestellung lässt sich damit erklären, dass für die Befragten in der spontanen Reaktion der fehlende Bedarf dominiert. Hinter dieser gleichsam ersten Hürde stehen dann andere Aspekte, die sie ebenfalls als Hindernis wahrnehmen, die allerdings mangels grundsätzlicher Distanz nicht relevant werden. Anders gesagt: Wenn das grundsätzliche Interesse am Internet fehlt, dann hindert einen diese Einstellung an der Nutzung, nicht die Technik oder notwendige Kompetenz. Offliner zweifeln zwar mitunter an ihren Online-Fähigkeiten, werden aber in erster Linie vom fehlenden Interesse und Bedarfsgefühl abgehalten. Würde das Internet als notwendig empfunden dürften die weiteren Probleme manifester werden.

Für eine solche Sichtweise sprechen die Tiefeninterviews. Diese haben gezeigt, dass sich Offliner trotz teilweisem Respekt vor den Anforderungen durchaus zutrauen, das Internet zu bewältigen, in diesem Fall also die mögliche technische Komplexität nicht als vordringliches persönliches Hindernis gesehen wird. Die Notwendigkeit wird hingegen grundsätzlich in Frage gestellt.

Gleichzeitig greift es aber vermutlich zu kurz, Interesse und Kompetenz getrennt voneinander zu betrachten, eine Verbindung beider Faktoren erscheint plausibel. Anders ausgedrückt, fehlen das Wissen und die Fähigkeiten für den Umgang mit einer bestimmten Technik oder einem bestimmten Medium, so dürfte sich von vorneherein kein besonderes Interesse an einer Nutzung einstellen. Gibt es dann zusätzlich noch keine drängende Notwendigkeit für die Auseinandersetzung damit entsteht und verfestigt sich eine generelle Distanz.

Zurückkommend auf die gestützten Nichtnutzungsmotive ist interessant, dass gleichauf mit der geringen Kenntnis die Aussage liegt, dass man bei Bedarf andere Menschen habe, die einem Dinge online erledigen würden. Dieses Bild einer – wenn man so will – guten

sekundären Infrastruktur für Internetaktivitäten haben ebenfalls die Tiefeninterviews bestätigt. Diese Situation trägt zum wahrgenommenen mangelnden Bedarf bei: Wer Familienmitglieder oder Bekannte um Erledigungen im Internet bitten kann (mit Abstand erste Ansprechpartner sind Familienmitglieder, vor allem der Sohn oder die Tochter, sowie Freunde), der benötigt nicht zwingend einen eigenen Zugang. Dabei hat sich in den Gesprächen gezeigt, dass diese teilweise Abhängigkeit von anderen Personen nicht als dermaßen störend empfunden wird, dass eine eigene Beschäftigung mit dem Internet dadurch interessanter erscheint. Man kann noch weiter gehen, und in der Angewiesenheit auf andere Personen eine gewünschte Möglichkeit zur Aufrechterhaltung des Kontaktes – etwa zu den Kindern – sehen. In diesem Sinn wäre es ein institutionalisierter Zugang, der aus dem Nichtbeherrschen einer Technologie begründet wird, die man braucht.

Ähnlich wie bei der offenen Fragestellung spielen die tatsächlichen Kosten einer Internetnutzung oder die Ausgaben für einen Computer nur eine untergeordnete Rolle. Im Zweifelsfall ist die Anschaffung eines Computers allerdings die größere Hürde als monatliche Kosten, was der relativ hohe Wert für die Aussage „habe keinen Computer“ andeutet und die Tiefeninterviews bestätigten.

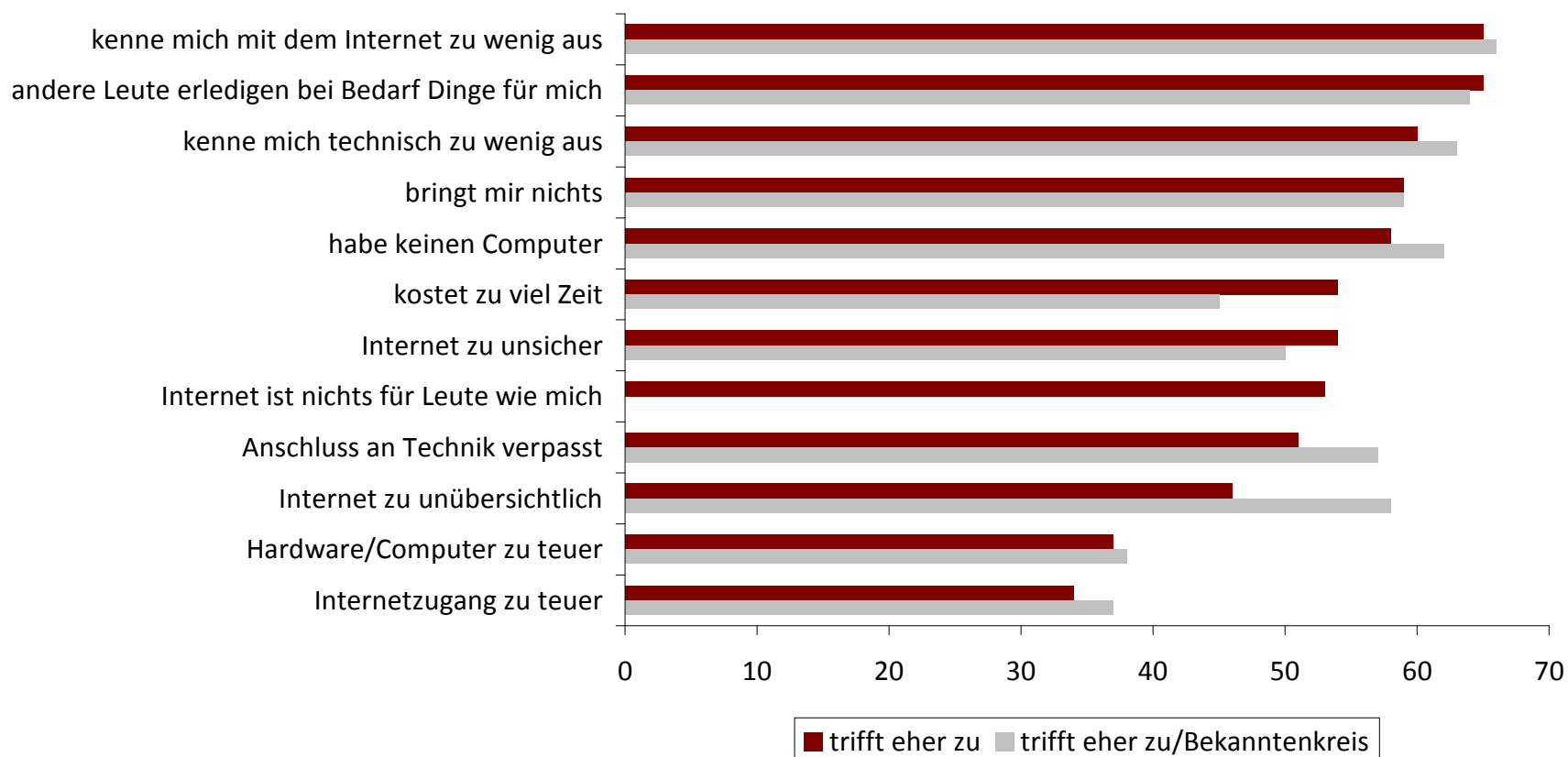
Der Faktor Zeit ist ein weiterer Grund, dem Internet fernzubleiben. Er taucht sowohl als spontane Antwort auf, als wird er auch bei der gestützten Abfrage von mehr als der Hälfte bejaht. Dahinter steht einmal die Meinung, dass das Internet zu viel Zeit konsumiere und man sich bei der Nutzung selbst nur schwer beschränken könne – auch wegen den vielen vorhandenen Informationen und Querverweisen. Dazu kommt zusätzlich die Befürchtung, dass die eigene Freizeit durch das Medium zu sehr beschnitten werde. Besonders in den Tiefeninterviews hat sich diese Sorge gezeigt, die offenbar auf der Wahrnehmung der Nutzungsgewohnheiten anderer Personen aufbaut. Die Aussagen deuten in die Richtung, dass der Computer und das Internet in der Freizeit automatisch einen zentralen Stellenwert erhalten, der zulasten von Familien, Freunden und anderen Aktivitäten gehen würde. In diesem Zusammenhang ist auch der Suchtbegriff gefallen.

Ein viertes Motiv lässt sich schließlich in Form von Unsicherheit im Internet und Angst um die eigenen Daten festmachen. Besonders in den Tiefeninterviews wurde dieser Punkt, der mehrheitliche Zustimmung bei der Befragung fand, stark thematisiert. Praktisch jeder der Interviewpartner hatte Geschichten und Erzählungen aus seinem Umfeld über Betrügereien, Datenmissbrauch und sonstige negativen Erfahrungen im Internet präsent. Unabhängig davon, wie viele dieser Berichte uneingeschränkt gültig waren, zeigt sich damit, dass das Thema Datensicherheit bei Offlinern ein nicht zu unterschätzendes Potential hat. Es erstreckt sich naturgemäß insbesondere auf alle Aktivitäten im Internet, die explizit persönliche Daten oder Kontodaten beinhalten, entsprechende Transaktionen kommen für Offliner praktisch nicht in Frage. Das schränkt freilich das Leistungsangebot des Internet wieder ein und reduziert seine Attraktivität, was in einem Zirkelschluss zum Argument der weitestgehenden Nutzlosigkeit zurückführt. Daneben sorgen noch Viren, vorgetäuschte Identitäten und generell die Anonymität des Gegenübers im Netz für Verunsicherung.

Die Kontrollfrage zu den eigenen Nichtnutzungs-Motiven ist jene nach möglichen Ursachen für die Internetabstinenz bei anderen Menschen. Über die Projektion von Aussagen auf dritte Personen kann eine mögliche mangelnde persönliche Deklarationsbereitschaft überwunden werden. Hier geben drei Viertel der Befragten an, dass der Großteil ihres Familien-, Freundes- und Bekanntenkreises das Internet nutze, aber gut 50 Prozent sagen auch, dass sie Personen kennen, die das Medium ebenfalls nicht verwenden.

Die Einschätzungen der dafür ausschlaggebenden Gründe liegen größtenteils im selben Bereich wie die persönlichen Angaben. Etwas höher fallen die Antworten hinsichtlich der Unübersichtlichkeit des Netzes sowie einem verpassten Anschluss an die Technik aus. Diese Abweichungen ändern dennoch nichts am grundlegenden Ergebnis und der Reihung der meistgenannten Aussagen.

Abbildung 9: Motive der Nichtnutzung



Angaben in Prozent, n=1.000 bzw. n=530 (Personen, die Offliner im Bekanntenkreis kennen), „trifft eher zu“.

„Ich lese Ihnen noch ein paar Gründe vor, das Internet nicht zu nutzen, bitte sagen Sie mir, ob der jeweilige Grund für Sie eher zutrifft oder eher nicht zutrifft.“

„Welche Gründe sind bei diesen Personen ausschlaggebend, soweit Sie das wissen? Bitte sagen Sie mir wieder bei den folgenden Punkten, welche eher zutreffen und welche eher nicht zutreffen.“



Eine weitere interessante Frage ist, inwieweit Offliner das Internet schon einmal ausprobiert haben oder Interesse zeigen, dies einmal zu tun. Die Antwort kann einen zusätzlichen Hinweis darauf geben, wie groß die Distanz zum Medium ist.

80 Prozent geben an, dass sie das Internet noch nie ausprobiert haben, und von dieser Gruppe meinen wiederum 84 Prozent, dass sie kein Interesse hätten, es bei einer Gelegenheit einmal zu versuchen. Ausprobiert wurde es in erster Linie im Rahmen der Familie, bzw. Freunde haben es ihnen gezeigt. Kurse und Schulungen waren dafür nicht relevant, was sich aus dem generellen Desinteresse erklärt.

Die Eindeutigkeit dieser Antworten zeigt erneut, dass es bei den Offlinern in erster Linie nicht um eine erzwungene oder durch äußere Umstände verursachte Ausgeschlossenheit geht, sondern um eine bewusste Entscheidung, wobei Erfahrungen und Kompetenzen für den Umgang mit dem Medium als Antrieb des Interesses nicht unterschätzt werden sollte. Es bedeutet gleichzeitig, dass eine stärkere Einbindung dieser Gruppe in Online-Aktivitäten schwierig ist, da nicht nur rein technische Ressourcen oder Defizite in der Bedienung, sondern eine grundsätzliche Einstellung überwunden werden müsste.

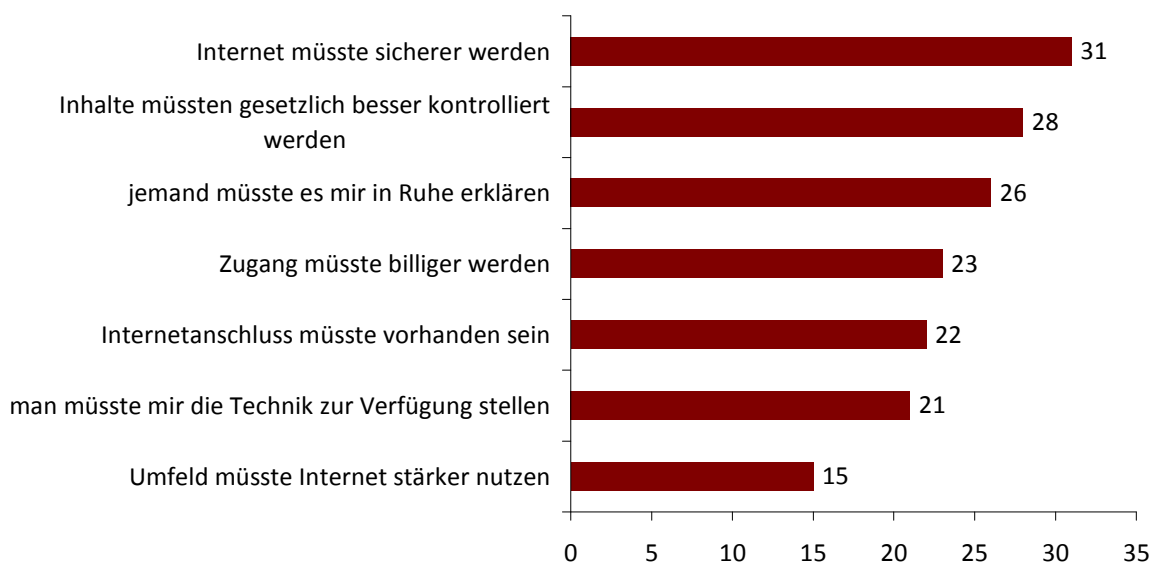
Diese damit doch große Distanz belegt die offene Frage nach Anreizen für eine Internetnutzung. 56 Prozent der Nennungen lauten hier spontan darauf, dass es überhaupt keinen Bedarf gebe und man daher nichts nennen könne, was hier in Frage käme. In der Folge erhalten mögliche Argumente nur niedrige einstellige Prozentwerte, am ehesten werden noch mehr Zeit und ein geringerer Kostenaufwand genannt. Letztgenannter Punkt muss angesichts der erwähnten Daten zu den Motiven mit Vorsicht betrachtet werden. Er ist eher dahingehend zu interpretieren, dass geringere Ausgaben das Risiko eines einmaligen Ausprobierens zumindest für eine kleine Gruppe der Offliner reduzieren würde.

Die gestützte Abfrage von möglichen Anreizen bringt entsprechend dieser niedrigen Werte keine mehrheitlichen Antworten hervor (siehe Abb. 10). Am meisten Zuspruch erhalten noch die Aussagen, dass das Internet sicherer werden müsste bzw. die Inhalte gesetzlich besser kontrolliert werden müssten. Es ist allerdings zu überlegen, inwieweit hier eher eine

generelle Stimmungslage hinsichtlich des allgemeinen Umgangs mit dem Internet abgebildet wird und weniger ein subjektiver Anreiz.

Die weiteren möglichen Antworten werden maximal von einem Viertel, großteils aber von noch weniger Befragten unterstützt. Dass jemand das Internet einem in Ruhe erklärt und ein günstigerer Zugang sind noch die vergleichsweise am häufigsten genannten Punkte, dahinter folgt die Verfügbarkeit der notwendigen Technik. Kernaussage dieser Frage ist allerdings der geringe Zustimmungswert zu allen angebotenen Kategorien, was einmal mehr den wenig vorhandenen Bedarf der Offliner am Internet zeigt.

Abbildung 10: Mögliche Anreize



Angaben in Prozent, n=1.000. „wäre ein Anreiz“.

„Ich lese Ihnen noch ein paar Punkte vor, bitte sagen Sie mir, ob der jeweilige Punkt ein Anreiz für Sie wäre, das Internet privat zu nutzen?“

Angesichts all dieser Daten ist es umso beachtenswerter, dass fast 80 Prozent der Befragten angeben, dass das Internet aus der Gesellschaft nicht mehr wegzudenken sei und immer wichtiger werde (siehe Abb. 11). Offenbar gibt es eine beachtliche Kluft zwischen der allgemeinen Bewertung des Mediums Internet und der Wahrnehmung des persönlichen

Bedarfs. Anders ausgedrückt: Während es für Andere eine große Rolle zu spielen scheint, ist es für einen selbst vernachlässigbar. Zwar sagt knapp die Hälfte auch, dass man ohne Internet heute spürbar benachteiligt sei, der Druck scheint aber nicht dermaßen stark zu sein, dass es für ein stärkeres Interesse an der Nutzung reicht.

Mehr als 50 Prozent meinen zudem, dass das Internet unsicher und gefährlich sei. Gut ein Drittel sagt, es bringe mehr Gefahren als Nutzen mit sich. Nur vergleichsweise wenig Zustimmung erhalten die negativ gehaltenen Aussagen, dass das Internet reine Zeitverschwendung oder eine reine Geldmacherei sei. Das Medium hat demnach kein überwiegend negatives Image in diesem Bereich.

Abbildung 11: Allgemeine Aussagen zum Internet



Angaben in Prozent, n=1.000, „stimme eher zu“.

„Und jetzt noch ein paar allgemeine Aussagen, bitte sagen Sie mir jeweils, ob Sie eher zustimmen oder eher nicht zustimmen.“

## 4.2 Differenzierungen nach Gruppen

Ein wesentlicher Teil quantitativer Befragungen ist die Möglichkeit, die Ergebnisse nach bestimmten Gruppen (so genannten breaks) auszuweisen. Dafür kommt beispielsweise die Differenzierung nach Geschlecht, nach Alter oder nach formaler Bildung in Frage. Auf diese Weise lassen sich unterschiedliche Ausschläge der Resultate zeigen und die Aussagen der Erhebung können weiter präzisiert werden. Zu beachten ist dabei, dass man eine gewisse Mindestfallzahl nicht unterschreitet, da die Aussagekraft der Ergebnisse sonst zu gering wird.

Der vorliegende Datensatz wurde nach verschiedenen breaks analysiert: Neben den bereits angesprochenen Unterscheidungen wurden Aspekte wie der Wohnort (Stadt oder Land), ein vorhandener Migrationshintergrund und das zur Verfügung stehende Geld berücksichtigt. Als weiterer Indikator wurde eine zusätzliche Variable eingeführt, die Personen mit Interneterfahrung von jenen ohne solche Erfahrungen trennen sollte.

Im Zuge der Auswertung hat sich gezeigt, dass vor allem das Alter, die bisherigen Erfahrungen mit dem Netz und die formale Bildung zu Abweichungen in zahlreichen Aspekten führen, wobei der Status der Erfahrung stark mit dem Alter der Befragten zusammenhängt. Diese beiden Variablen sind schwer voneinander zu trennen.

### 4.2.1 Geschlecht, Stadt/Land, Einkommen und Bildung

Die Unterscheidung zwischen Männern und Frauen führt nur bei einzelnen Fragen zu verschiedenen Ergebnissen. Männliche Offliner hatten tendenziell bereits mehr Kontakt mit dem Medium Internet, Frauen zeigen sich demgegenüber etwas distanzierter. Sie sehen mangelnde persönliche technische Kompetenz als größeres Hindernis und verneinen die abgefragten Anreize noch stärker als Männer. Eine starke Differenz ergibt sich bei der Frage nach dem Erfahrungsraum: Zwar hatten beide Geschlechter erste Kontakte mit dem Internet vor allem durch die Familie, sie ist auch der Ansprechpartner für die Erledigung von Dingen

online. Für Männer ist hierbei der Freundeskreis jedoch als zweite Instanz wesentlich wichtiger als für Frauen. Kaum Unterschiede zwischen den Geschlechtern gibt es bei der Einschätzung der Sicherheit online.

Das Gegenüber von Stadt und Land führt ebenso nur zu geringen Ausschlägen und nimmt demnach keinen zentralen Einfluss auf die Einstellungen der Offliner. Was auffällt ist, dass die mögliche These einer Benachteiligung der Bevölkerung am Land aufgrund mangelnder Infrastruktur zumindest insofern nicht zutrifft, da die Zustimmung zur Aussage „Wenn ein Internetanschluss in meiner Wohnung\meinem Haus überhaupt vorhanden wäre“ in allen Gruppen praktisch identisch niedrig ausfällt.

Relativ klar ist der Zusammenhang zwischen dem zur Verfügung stehenden Geld und allen diese Variable betreffenden Aussagen: Auf je weniger Geld eine Person pro Monat zugreifen kann, desto eher gibt sie an, dass Computer und/oder Internetzugang zu teuer sind.

Allerdings wiederholt sich das bereits im allgemeinen Teil angesprochene Bild, dass die Ablehnung des Mediums generell stärker wiegt als konkrete Hürden wie in diesem Fall das Einkommen. Zwar wäre für Menschen mit wenig Geld ein billigerer Zugang oder eine günstigere Hardware ein größerer Anreiz zur Internetnutzung, es stimmt aber jeweils nur in etwa ein Drittel diesen Aussagen zu. Das heißt, für eine klare Mehrheit ist der monetäre Aspekt kein schlagender Grund für oder gegen das Netz. Als Einschränkung muss man hier festhalten, dass aber fast die Hälfte der Befragten keine Angaben zu ihren finanziellen Möglichkeiten machen wollten, die Daten also auf einer entsprechend kleineren Fallzahl beruhen.

Das gilt es auch bei den zahlreichen weiteren Fragen zu berücksichtigen, bei denen Personen mit weniger finanziellen Mitteln eine höhere Skepsis bzw. Distanz gegenüber dem Internet zeigen, und besser situierte Befragte aufgeschlossener sind. Dafür dürfte neben der Antwortverweigerung die Variable der formalen Bildung ausschlaggebend sein. Tendenziell verfügen Menschen mit einem höheren formalen Bildungsabschluss in der Stichprobe über mehr finanzielle Mittel. Sie sehen gleichzeitig eine höhere Notwendigkeit der Internetnutzung und stehen dem Medium offener gegenüber.

#### 4.2.2 Migrationshintergrund als Faktor?

Eine weitere Frage der Studie war, ob Menschen mit Migrationshintergrund (definiert über die Muttersprache) sich in ihren Motiven der Nichtnutzung von anderen Offlinern wesentlich unterscheiden. Die Überlegung dahinter war, dass für diese Personen mitunter eine zusätzliche sprachliche Hürde besteht, die sie vom Internet fernhält.

Grundsätzlich zeigen sich Menschen mit Migrationshintergrund aufgeschlossener bzw. erfahrener mit dem Medium Internet. Das dürfte einerseits damit zusammenhängen, dass das Internet für sie eine relativ einfache und günstige Möglichkeit darstellen kann, lokale Informationen aus ihrem Herkunftsland zu erhalten und einer billigeren Kommunikation dient. Andererseits war die Gruppe in der Befragung im Schnitt etwas jünger sind als der Rest der Stichprobe. Ihre Antwortmuster fallen vergleichsweise stark mit den Antworten jüngerer Befragter zusammen, so nennen sie etwa ebenfalls überdurchschnittlich den Faktor Zeit als Motiv für das Fernbleiben vom Internet. Zieht man dies in Betracht, so kann man sagen, dass sie sich nicht wesentlich von den anderen Offlinern unterscheiden. Was jedoch auffällt ist, dass Personen mit Migrationshintergrund fehlende Computer und zu hohe Kosten in ihrem Bekanntenkreis stärker als Probleme identifizieren als die Grundgesamtheit der Befragten. Das lässt sich dahingehend interpretieren, dass die Ressourcen unter ihnen – sprich das zur Verfügung stehende Geld – eine stärkere Rolle spielen.

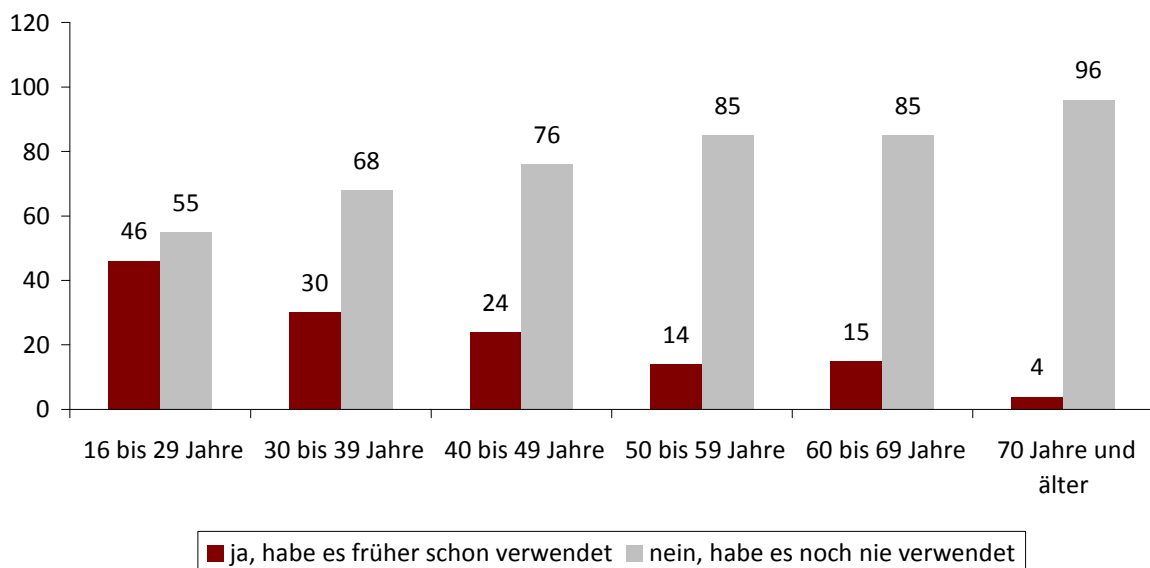
In den Tiefeninterviews, bei denen ebenfalls Menschen mit nicht deutscher Muttersprache interviewt wurden, hat keine befragte Person die Sprache als Barriere für die Internetnutzung genannt. Es sind demnach andere, teils interessens-, teils ressourcenbedingte Gründe, die sie zu Offlinern machen. Ein Ausschluss aufgrund der Sprache lässt sich aber nicht finden.

#### 4.2.3 Alter

Die dominierende Variable in der Befragung ist das Alter. Es ist nicht nur ein wesentlicher Faktor dafür, ob Menschen überhaupt online sind, sondern auch für die Differenzierung innerhalb der Gruppe der Offliner wichtig. Viele der Antwortmuster scheiden sich an der Altersgrenze, wobei zeitweise ein linearer Verlauf mit der Zunahme der Lebensjahre gezeigt werden kann.

Gut sichtbar wird das beispielsweise an der Frage nach bisherigen Online-Erfahrungen. Während unter den bis 50jährigen das ein Viertel bis knapp die Hälfte bejaht, sinkt der Wert unter älteren Personen auf rund 15 bzw. schließlich fünf Prozent (siehe Abb. 12).

Abbildung 12: Bisherige Erfahrungen

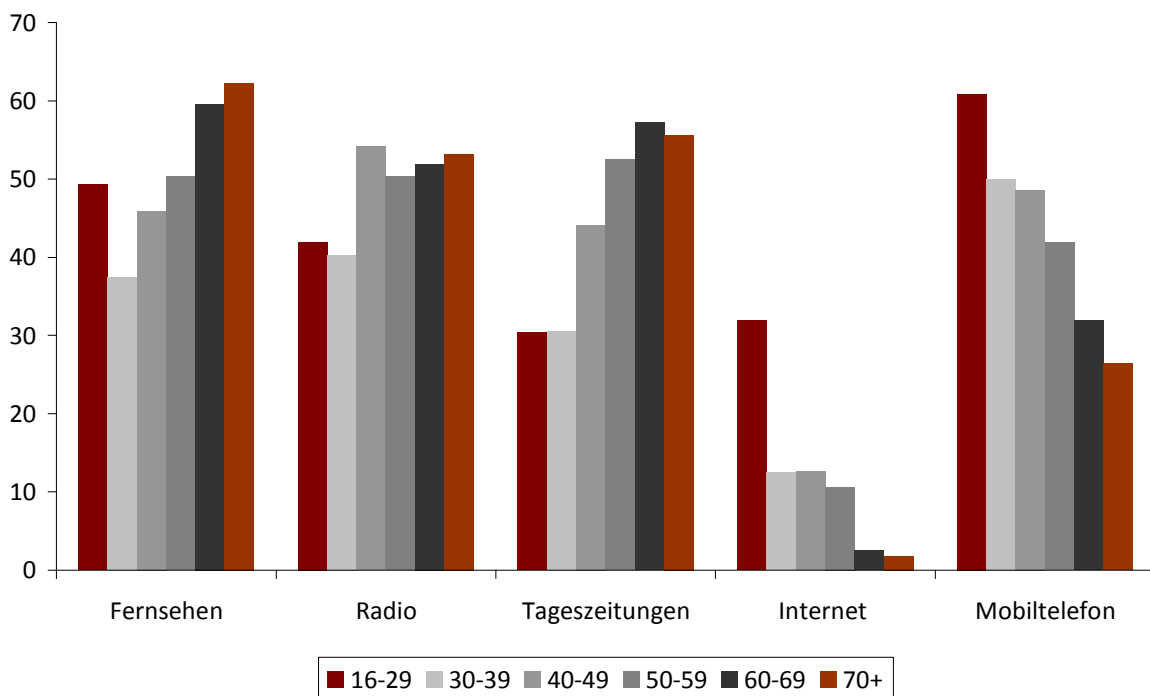


Angaben in Prozent, n=822 Personen, die das Internet aktuell überhaupt nicht verwenden. Abweichungen von 100 Prozent=keine Angabe und Rundungsfehler.

„Haben Sie es [Das Internet] früher schon einmal verwendet?“

Die Abweichungen nach dem Alter beginnen schon bei der grundlegenden Einstellung zu Medien insgesamt. Tendenziell schätzen ältere Befragte klassische Massenmedien wie Fernsehen, Radio oder Tageszeitungen als wichtiger für sich selbst ein als jüngere Personen. Diesen sind das Internet, aber auch Mobiltelefone, wichtiger (siehe Abb. 13). Dass das Internet für Ausbildungs- oder berufliche Zwecke bei Personen über 60 Jahre praktisch keine Rolle mehr spielt ist dabei natürlich offensichtlich, der Bruch beginnt jedoch bereits bei Menschen ab 30 Jahren und unterstreicht die große Kluft zwischen jungen und älteren Offlinern.

Abbildung 13: Subjektive Medienwichtigkeit



Angaben in Prozent, „sehr wichtig“.

„Ich lese Ihnen einige Medien vor, bitte sagen Sie mir, ob das jeweilige Medium für Sie persönlich sehr, etwas, weniger oder gar nicht wichtig ist.“

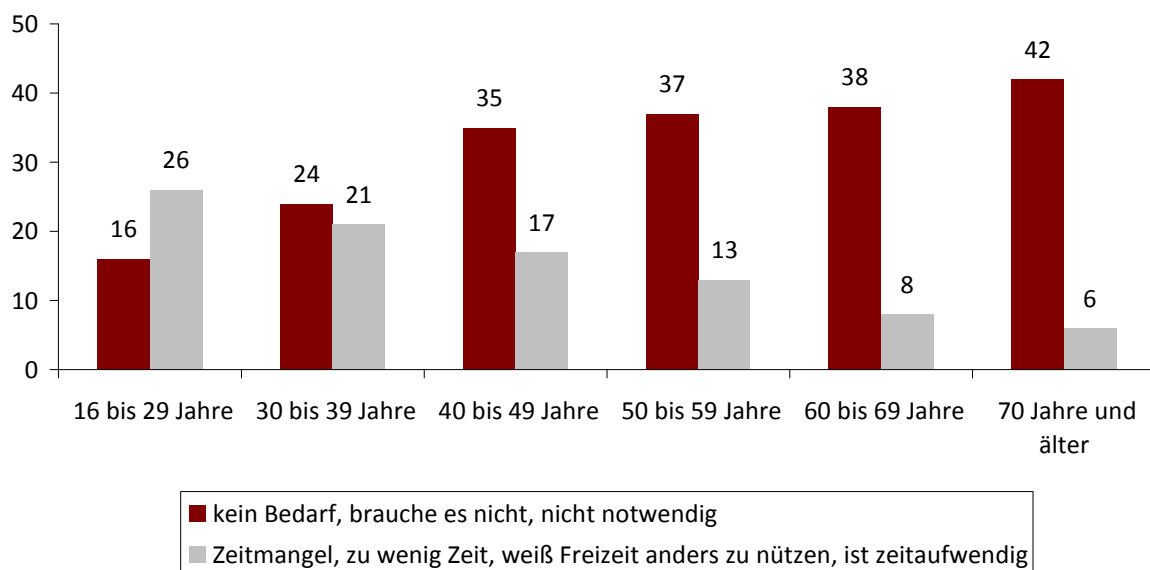
Internet: für berufliche Zwecke, in der Ausbildung.

Gefragt nach den Motiven erkennen ältere Personen hauptsächlich keine Nutzungsmöglichkeiten für sich, jüngere Menschen verwenden das Internet hingegen vor allem aus Zeitmangel nicht privat (siehe Abb. 14). Jüngere Offliner entscheiden sich bewusst



gegen ein für sie durchaus relevantes Medium, älteren Menschen fehlt tendenziell das Bewusstsein für Einsatzmöglichkeiten. Diese Differenzierung gibt einen Hinweis darauf, dass Kompetenz bzw. Erfahrung und Interesse wie angesprochen zusammenhängen dürften und sich gegenseitig bedingen.

Abbildung 14: Nichtnutzungsmotive Zeit und Bedarf



Angaben in Prozent, n=1.000. Offene Frage, Abweichungen von 100 Prozent=keine Angabe und Rundungsfehler.

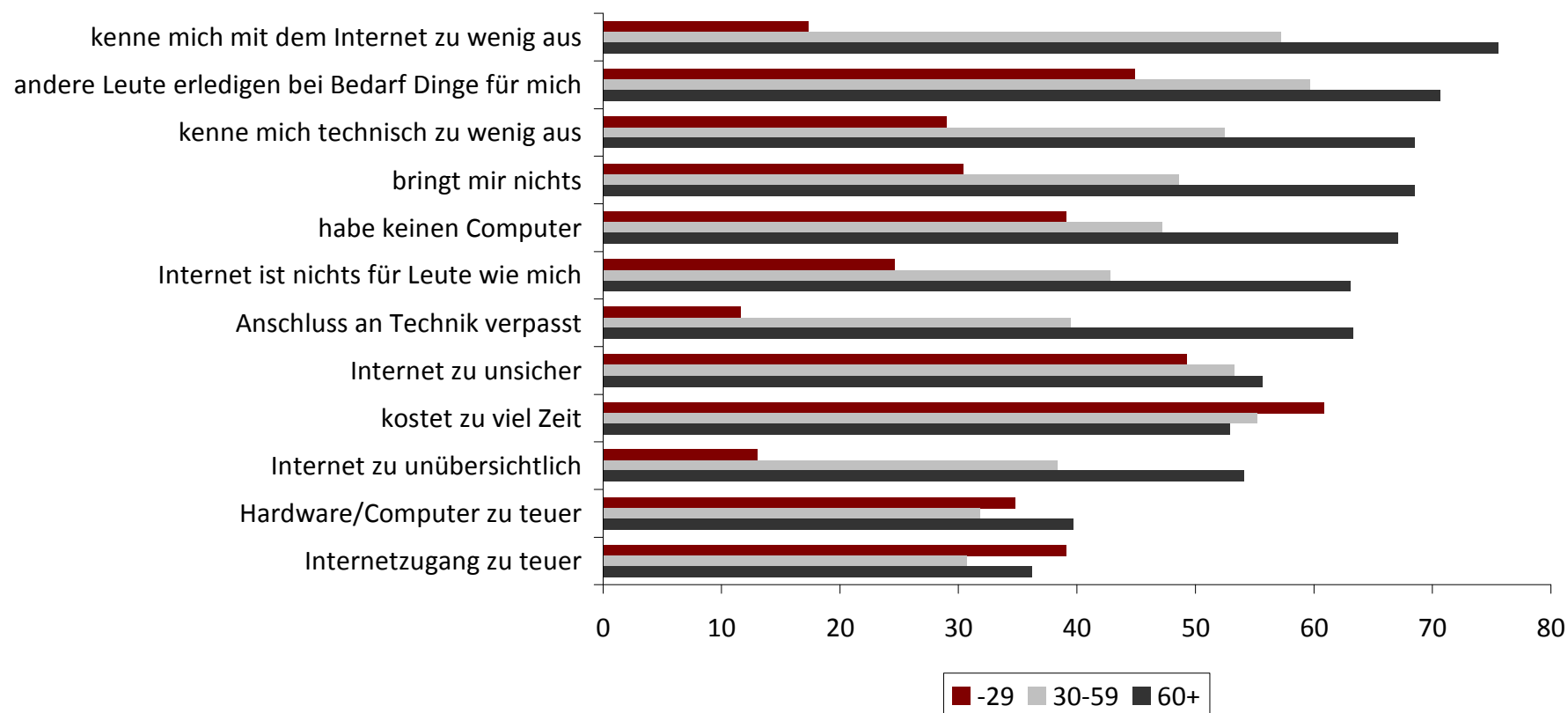
„Warum verwenden Sie das Internet privat nicht?“

Ähnliche Abweichungen zeigen sich bei der gestützten Frage nach den Ursachen. Ältere Personen nennen verstärkt eine zu geringe Kenntnis, die Möglichkeit andere Personen um Hilfe zu bitten und fehlendes technisches Wissen, jüngere in erster Linie Zeitmangel (siehe Abb. 15). Interessant ist, dass für jüngere Personen der Aspekt, dass andere Menschen Dinge online für einen erledigen können, eine vergleichsweise große Rolle spielt. Auch unter den bis 29jährigen steigt die Zustimmung auf rund 45 Prozent. Die Altersgruppen unterscheiden sich kaum in der Wahrnehmung, dass das Internet zu unsicher sei, hier herrscht ebenso eine große Einigkeit wie bei der geringen Zustimmung zu den kostenbezogenen Aussagen. Auffälliger Unterschied in Sachen Ressourcen ist jedoch, dass ältere Befragte das Fehlen

eines eigenen Computers häufiger nennen. Haben rund 60 Prozent der unter 30jährigen einen Laptop oder PC zuhause, so sind es nur knapp 17 Prozent der über 60jährigen.

Dass das Internet ein eher junges Image in den Augen der Offliner hat lässt sich an der mit dem Alter steigenden Zustimmung zur Aussage ablesen, dass das Internet nichts für Leute wie einen selbst sei. Auch sagen ältere Personen von sich deutlich öfter, dass sie den Anschluss an die Technik verpasst hätten.

Abbildung 15: Nichtnutzungsmotive



Angaben in Prozent, n=1.000, „trifft eher zu“. Bei den bis 29jährigen n=69.

„Ich lese Ihnen noch ein paar Gründe vor, das Internet nicht zu nutzen, bitte sagen Sie mir, ob der jeweilige Grund für Sie eher zutrifft oder eher nicht zutrifft.“

Desto jünger die Befragten sind, desto besser schätzen sie ihre Kompetenzen im Umgang mit dem Internet ein. Rund 83 Prozent der Personen unter 30 haben bereits Erfahrung online. Sie sind damit im Gegensatz zur älteren Generation eher keine gewohnheitsmäßigen Offliner. Vielmehr könnte man sie als situative Offliner bezeichnen, also als Personen, die aufgrund einer bestimmten aktuellen Lage bzw. Lebenssituation sich gegen das Internet entschieden haben. Man kann davon ausgehen, dass ihnen damit ein möglicher (Wieder)Einstieg in das Netz leichter fällt.

Ebenso wie bei den Motiven zeigt die Trennung in Altersgruppen klare Unterschiede hinsichtlich möglicher Anreize: So sagen insgesamt rund 56 Prozent spontan, dass es für sie keine Gründe gibt, ins Internet einzusteigen. Der Wert steigt bei den über 60jährigen auf zwei Drittel, liegt aber er bei den unter 30jährigen bei nur 23 Prozent. Auf die entsprechende offene Frage nennen diese in erster Linie mehr Zeit und eine kostengünstigere Infrastruktur als Anreize für eine private Internetnutzung.

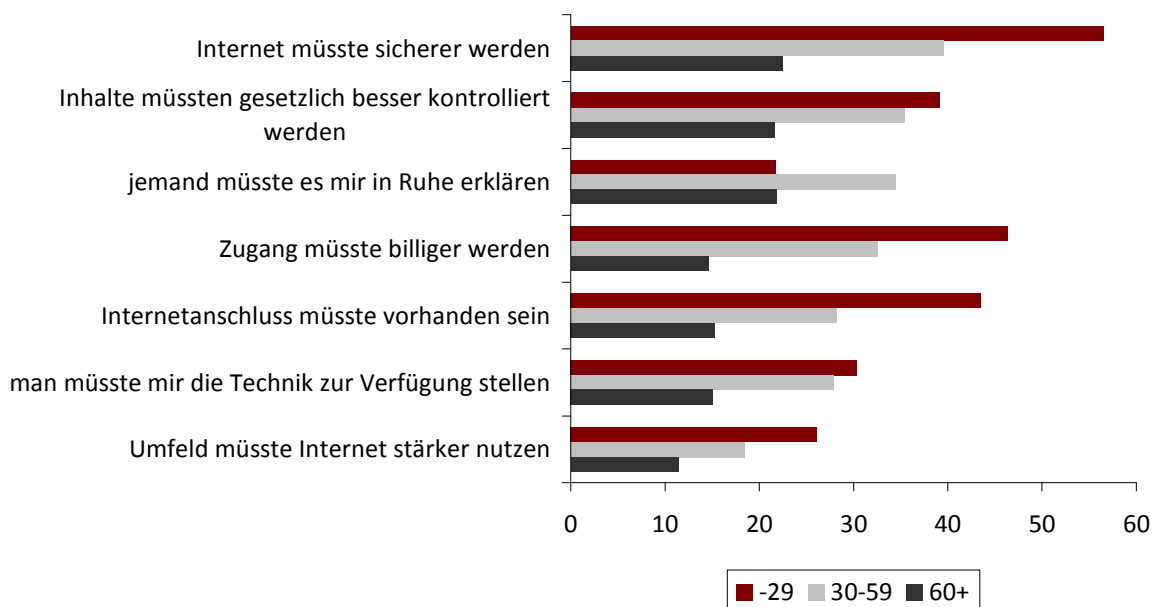
In dieser Altersschicht erhält ein sichereres Internet die größte Zustimmung, über 50 Prozent nennen eine solche Entwicklung als mögliche Voraussetzung, um online zu gehen (siehe Abb. 16). In dieser Deutlichkeit ist die Orientierung am Thema Sicherheit überraschend, da es neben Ressourcen und Kompetenzen einen eigenen dritten Bereich im Zusammenhang mit der Internetnutzung darstellt – und von allen Altersgruppen erstgereiht wird. Eine Erklärung wäre, dass eine stark verankerte negative Assoziation mit dem Netz Betrügereien und Datendiebstähle sind. Dafür spricht die Häufigkeit entsprechender Aussagen in den Tiefeninterviews. Zieht man die größere Online-Erfahrung der jungen Offliner in Betracht so wäre dies eine Erklärung für deren stark überdurchschnittliche Zustimmung. Gleichzeitig bleibt es aber fraglich, ob konkrete Maßnahmen in diesem Bereich tatsächlich zu einer stärkeren Internetnutzung führen. Die Tiefeninterviews sprechen aufgrund der teilweise vorhandenen Beliebigkeit der entsprechenden Erzählungen eher dagegen, ebenso wie die niedrige Antwortzahl bei der dazugehörigen offenen Frage.

Bei den Offlinern über 60 vertieft sich der Eindruck, dass es generell nur sehr geringes Interesse an der Beschäftigung mit dem Internet gibt, steigt ihre Zustimmung zu den

abgefragten Aussagen doch praktisch nicht über 20 Prozent. Bei den bis 29jährigen fällt neben dem Sicherheitsaspekt der Kostenfaktor auf: Ein günstigerer Zugang zum Netz und das Vorhandensein eines Anschlusses erreichen relativ hohe Werte.

Insgesamt bleibt die Rolle der Kosten für Hardware und Internetnutzung gerade bei jungen Befragten eher unklar und diffus. Zwar nennen sie diesen Aspekt nur vergleichsweise selten als Ursache für die Internetabstinenz, bei den offenen Fragen zu Motiven und Anreizen steigt aber die Häufigkeit geldbezogener Argumente unter jüngeren Offlinern. Finanzielle Punkte sind offenbar nicht zentral, aber auch nicht auszublenden. Eine Ursache für eine stärkere Relevanz bei unter 30jährigen könnte – neben der Tatsache, dass in diese Gruppe auch eine höhere Zahl an Personen in Schule und Ausbildung und daher ohne regelmäßiges Einkommen fallen – sich in deren Einstellung zum Internet finden: Da das Medium für sie in weitaus größerem Maß eine reale Bedeutung hat werden konkrete Fragen wie die Finanzierung der Nutzung wichtiger. Die Tiefeninterviews deuten in eine ähnliche Richtung.

Abbildung 16: Anreize für eine Internetnutzung



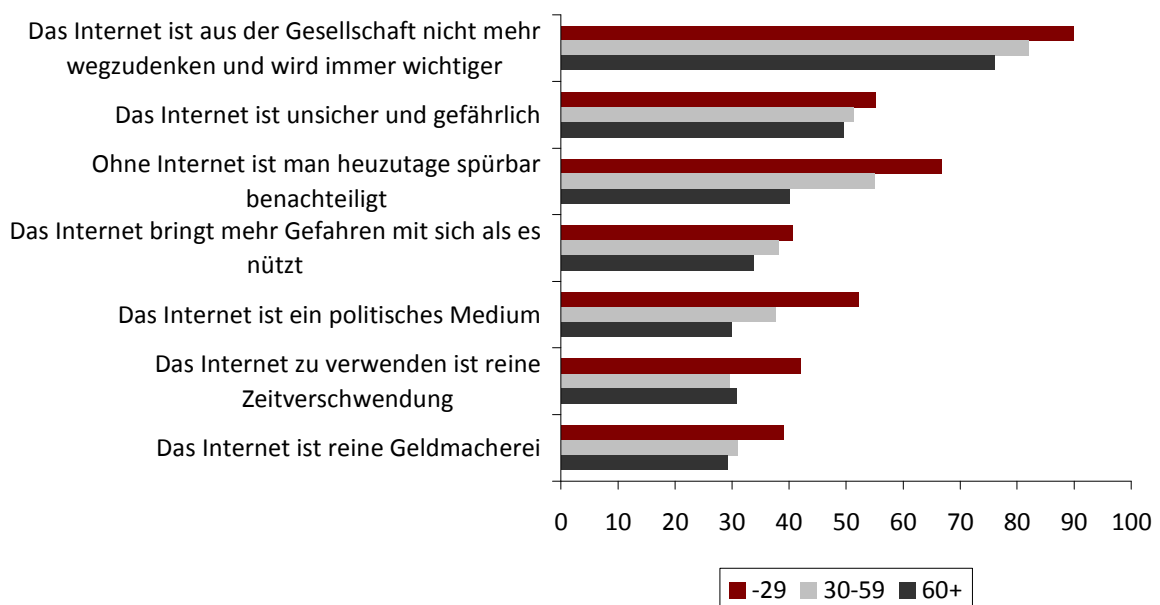
Angaben in Prozent, n=1.000, „trifft eher zu“. Bei den bis 29jährigen n=69.

„Ich lese Ihnen noch ein paar Punkte vor, bitte sagen Sie mir, ob der jeweilige Punkt ein Anreiz für Sie wäre, das Internet privat zu nutzen?“

Bei der mittleren Altersgruppe fällt auf, dass diese im Vergleich zu den beiden anderen Schichten eine Erklärung bzw. Einschulung als starken Anreiz sehen würden. Während junge Offliner von ihren Kenntnissen größtenteils überzeugt sind und ältere Offliner sich mit der Technik nicht mehr auseinandersetzen wollen wären demnach Menschen zwischen 30 und 59 jene Gruppe, die sich noch nicht gänzlich von der Technik abgekapselt haben, aber doch Unterstützung für den Einstieg ins Netz benötigen. Hier stellt sich freilich die Frage, wie niederschwellig diese Hilfe angelegt sein muss: In den Tiefeninterviews hat sich durchaus das Interesse an Kursen gezeigt, wobei die Kosten und der Zeitaufwand relevant sind.

Die Zustimmung zu den allgemeinen Aussagen zum Internet fällt quer zu den Altersgruppen relativ einheitlich aus (siehe Abb. 17). Alle halten es für einen fixen Bestandteil der Gesellschaft, der nicht mehr wegzudenken ist, gleichzeitig nennt es jeweils die Hälfte zu unsicher bzw. gefährlich. Je jünger die Befragten, desto eher sehen sie Benachteiligungen ohne Internet. Die Offliner unter 30 erkennen in ihm vermehrt zudem ein politisches Medium, auch die Rolle der Zeit bzw. die Zeitverschwendung durch das Medium wird bei ihnen analog zu den anderen Antworten stärker wahrgenommen.

Abbildung 17: Assoziationen mit dem Internet



Angaben in Prozent, n=1.000, „trifft eher zu“. Bei den bis 29jährigen n=69.

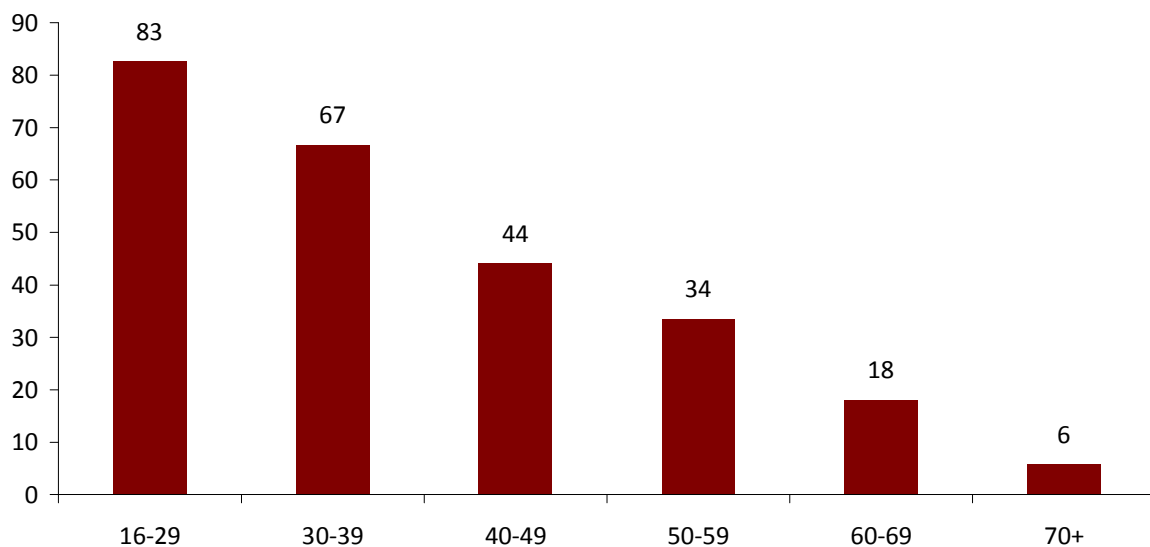
„Und jetzt noch ein paar allgemeine Aussagen, bitte sagen Sie mir jeweils, ob Sie eher zustimmen oder eher nicht zustimmen.“

#### 4.2.4 Der Einfluss von Erfahrungen

Eine weitere Aufgliederung der Befragten erfolgte nach ihrem Erfahrungsstand mit dem Internet, und zwar in jene, die online schon aktiv waren oder sind und jene, die praktisch noch keinerlei Kontakt mit dem Medium hatten. Basis für die Variable waren die entsprechenden Punkte im Fragebogen (Fragen 5, 5a bzw. 5b).

Das Alter der Befragten überlagert diese Einteilung stark (siehe Abb. 18), die Erfahrung sinkt praktisch linear zu den steigenden Lebensjahren.

Abbildung 18: Offliner, die bereits Erfahrung mit dem Internet haben



Angaben in Prozent, n=1.000.

Eine Auswertung anhand der Kategorien Erfahrung/keine Erfahrung führt zu ähnlichen Ergebnissen wie jene nach den Altersgruppen. Interessanter ist es daher, innerhalb einer Altersschicht zwischen dem Erfahrungsstand zu differenzieren. Aufgrund der Fallzahl kommen dafür nur die Personen über 50 in Frage. Eine derartige Einteilung erzeugt folgendes Profil:

Abbildung 19: Profil der Erfahrungskategorien

	bereits Erfahrung	bisher keine Erfahrung
Gesamt	126	612
%	17,1	82,9
Männer %	25,2	74,8
Frauen %	13,3	86,7
keine Matura %	13,1	86,9
Matura %	31,1	68,9

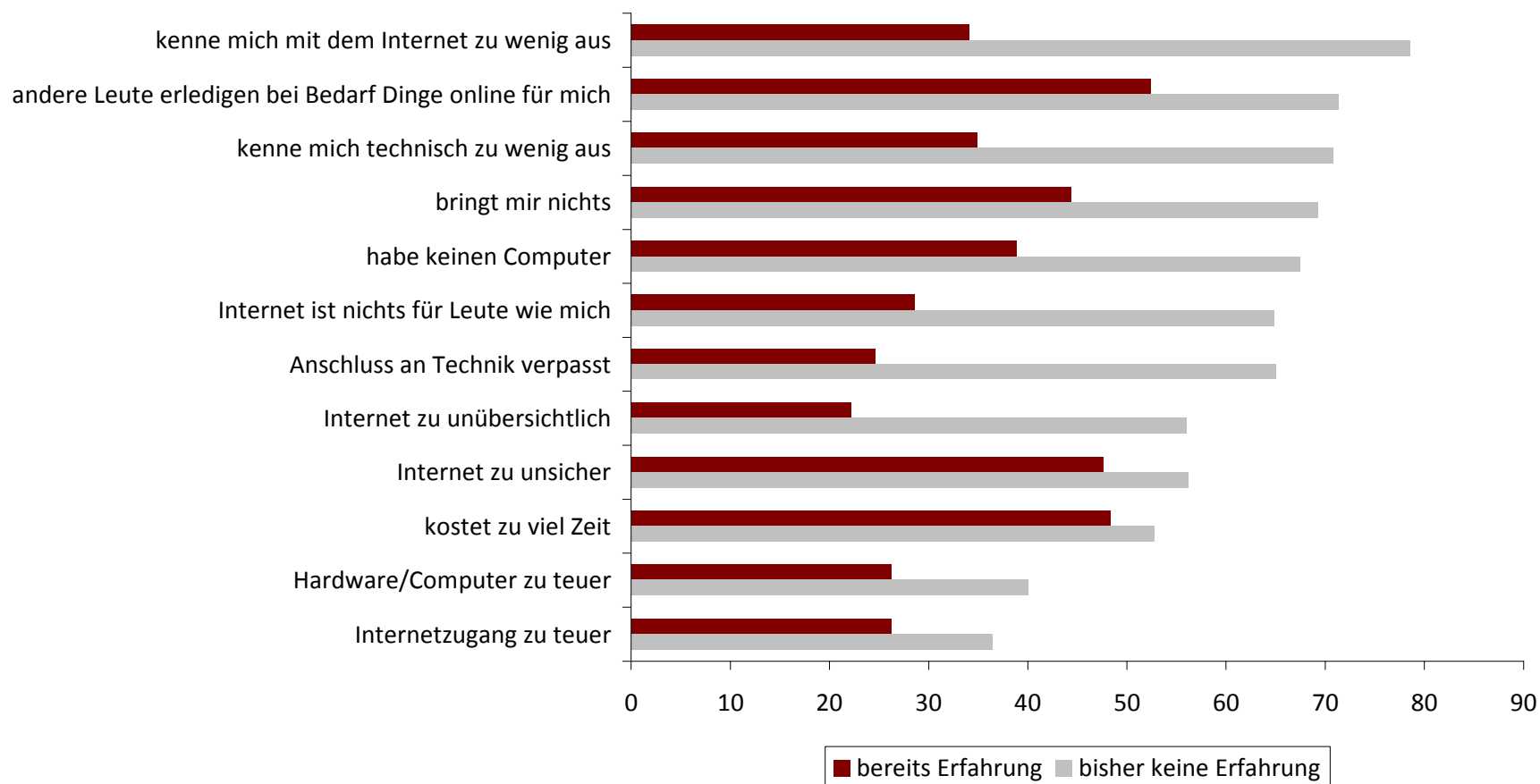
n=738.

Offliner über 50, die bereits Erfahrung mit dem Internet haben, sind demnach eher Männer und verfügen über eine formal höhere Bildung. Das deckt sich mit den anderen Ergebnissen der Befragung. Inhaltlich zeigen sie etwas mehr Interesse am Internet generell, sehen aber gleichzeitig die Zeit als größeres Problem. Mangelndes Wissen oder Kompetenzen werden von ihnen hingegen weniger stark als Problem genannt (siehe Abb. 20), was sich unterschiedlich interpretieren lässt: Entweder hat die Erfahrung gezeigt, dass das Internet leichter zugänglich ist, als man vorab annimmt. Oder sie vertrauen stärker auf ihre bereits erworbenen Kenntnisse. Soziale Erwünschtheit bzw. eine gewisse Antwortscheu gegenüber dem Eingeständnis, etwas nicht zu können, kann ebenfalls einen Einfluss haben.

Da in den Tiefeninterviews die Befragten ein relativ hohes Vertrauen in ihre eigene Kompetenz im Umgang mit der Technik gezeigt haben ist es aber plausibler, dass das Internet zumindest für ältere Offliner ein mitunter klischeehaft-kompliziertes Image einer neuen Technologie hat. Das deutet auch der große Unterschied in der Beantwortung der Aussage nach der Unübersichtlichkeit des Internet an. Diejenigen, die sich bereits damit beschäftigt haben, sehen hier deutlich weniger Probleme.



Abbildung 20: Nichtnutzungsmotive nach Erfahrung



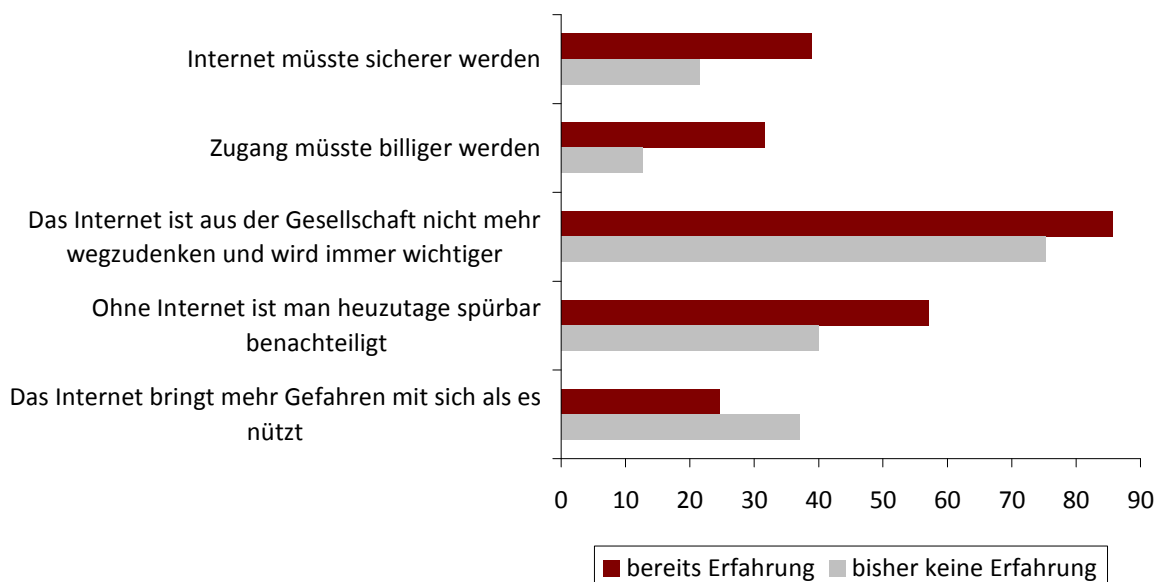
Angaben in Prozent, n=738, „trifft eher zu“.

„Ich lese Ihnen noch ein paar Gründe vor, das Internet nicht zu nutzen, bitte sagen Sie mir, ob der jeweilige Grund für Sie eher zutrifft oder eher nicht zutrifft.“

Die Gegenüberstellung zeigt, dass Erfahrungen mit dem Internet unter Offlinern einen Unterschied machen. Sie führen demnach dazu, dass vermeintliche Einstiegs- oder Zugangshürden in den Hintergrund treten – denn dieser Schritt wurde ja bereits bewältigt – und nutzungsbezogene Motive wichtiger werden. Ältere Offliner zeigen hier ein ähnliches Bild wie junge Befragte, da der Faktor Zeit größeres Gewicht hat. Zusammengefasst könnte man sagen: Das Internet ist bewältigt- und die Technik beherrschbar, aber die Beschäftigung damit kostet mehr Zeit als es Nutzen bringt.

Vergleicht man die Gruppen noch anhand der abgefragten Anreize und allgemeinen Aussagen verdichtet sich das Bild: Ein sichereres und besser kontrolliertes Internet wäre für Menschen mit Erfahrung ein größerer Anreiz, eben weil für sie die grundsätzliche Nutzung realistischer erscheint. Gleiches gilt für die Kosten der Infrastruktur. Für Offliner mit Erfahrung ist das Medium eher als Teil des eigenen Alltags vorstellbar, daher sehen sie Benachteiligungen ebenfalls stärker gegeben.

Abbildung 21: Anreize und Aussagen zum Internet



Angaben in Prozent, n=738, „trifft eher zu“.

## 5. Fazit

Die vorliegende Studie hat mittels Befragung und Tiefeninterviews versucht, einige Charakteristika und Einstellungen der Offliner in Österreich abzubilden. Zusammenfassend kann man sagen:

- Offliner sind offline, weil sie das wollen: Der überwiegende Teil der Offliner nutzt das Internet bewusst nicht, der Zugang wird ihnen nicht in erster Linie von Hürden, Kompetenzen oder Ressourcen verwehrt. Es fehlt vielfach eine Vorstellung davon, welchen Vorteil einem das Medium bieten könnte. Damit besteht kein Bedarf daran, Schwierigkeiten im Umgang mit der Technik oder der Nutzung der Möglichkeiten sind dem Interesse ebenso abträglich.
- Erfahrung mit dem Internet macht einen Unterschied: Offliner, die das Medium bei welcher Gelegenheit auch immer ausprobieren bzw. verwenden konnten, stehen der Technologie offener gegenüber. Familien- und Freundeskreis sind für diese ersten Erfahrungen wichtigere Ansprechpartner als Kurse oder Schulungen.
- Geld spielt eine Rolle: Zwar sind die Kosten für einen Computer und/oder den Internetzugang keine primären Hürden für die Nutzung, aber sie erschweren den Einstieg und machen ein unverbindliches Ausprobieren schwieriger – da es mehr zu verlieren gibt. Das gilt insbesondere dann, wenn ein Computer fehlt. Für junge Menschen spielen die Kosten eine größere Rolle.
- Sicherheit und Datenschutz online sind auch offline ein Thema: Selbst wenn Offliner nicht im Internet aktiv sind beschäftigen sie Fragen der Sicherheit im Netz und der Kontrolle über die eigenen Daten ebenso wie jene nach der Verlässlichkeit von Online-Angeboten wie Banken oder Einkaufsseiten. Wahrgenommene Unsicherheiten erhöhen die Distanz zum Medium.

Man kann insgesamt von einer wechselseitigen Abstoßung zwischen Offlinern und Internet sprechen: Auf der einen Seite steht das Gefühl, es nicht zu brauchen und nicht nutzen zu wollen (nicht zuletzt mangels einer gewissen Vertrautheit), auf der anderen Seite gibt es auch real keine Notwendigkeit, online zu gehen.

An diese Ergebnisse kann man nun Überlegungen nach weiteren möglichen Maßnahmen oder Anreizen anschließen. Die entsprechenden direkten Fragen waren in der Erhebung vergleichsweise unergiebig, da die Befragten sich als sehr distanziert dem Internet gegenüber gezeigt haben. Einige Schlüsse lassen sich dennoch ziehen.

Eine Schwierigkeit in der Beschäftigung mit dem Thema Offliner ist eine persönliche, durch Internetnutzung geprägte Perspektive. In dieser Sichtweise erscheinen manche Begründungen für die Distanz zum Netz schwer nachvollziehbar und manche Schwierigkeiten im Umgang damit nicht wirklich als nachvollziehbar. Damit ist zunächst einmal ein Perspektivenwechsel notwendig, der sich von der Selbstverständlichkeit, die das Internet in der gegenwärtigen Gesellschaft genießt, löst.

Einen hohen Wert haben in weiterer Folge Online-Erfahrungen. Wie erwähnt beeinflusst dieser Faktor die Einstellungen zum Internet relativ positiv. Niederschwellige Gelegenheiten für erste Schritte im Internet könnten daher ein nützliches Angebot sein. Dabei sollte es nicht um ein Ausprobieren des Ausprobierens wegen gehen, sondern Sinn und Zweck des Mediums betont werden – wie überhaupt für die Vermittlung des Werts einer Internetnutzung die Verbindung mit realen Interessen und Aktivitäten der Offliner gut geeignet erscheint. Derartige Möglichkeiten könnten der Frage folgen, was das Netz für die jeweiligen Anliegen und Bedürfnisse bietet, was man nicht auch offline erledigen oder organisieren kann.

Da die Familie und der Freundeskreis der wahrscheinlichste Rahmen für einen Kontakt mit dem Internet ist wäre gleichzeitig zu überlegen, inwieweit geeignete Dienste und Seiten einen Anreiz für ein generationenübergreifendes gemeinsames Nutzen des Internet schaffen

können. Wiederum geht es darum, den Zweck der Online-Aktivität hervorstreichend, um einen möglichen Mehrwert sichtbar und erlebbar machen zu können.

Hinsichtlich der Sicherheitsfrage kann in erster Linie nur eine sachliche Auseinandersetzung und Kommunikation der Gefahren im Internet im Mittelpunkt stehen. Da auch durch die Ereignisse in den vergangenen Monaten das Thema Datenschutz vermehrt Aufmerksamkeit auch in klassischen Massenmedien erhalten hat kann man davon ausgehen, dass es in der Wahrnehmung von Offlinern weiterhin eine wichtige Rolle einnehmen wird. Eine Herausforderung ist, Transparenz und Nachvollziehbarkeit für technisch weniger affine Personen mit Sicherheitskonzepten zu verknüpfen, wobei neben der realen Leistungsfähigkeit vor allem deren Glaubwürdigkeit wichtig ist.

### **Quellen**

GfK Österreich: Online Monitor, 4. Quartal 2010.

[http://www.gfk.at/sectors\\_and\\_markets/media/media\\_research/mediasub/002820/index.de.html](http://www.gfk.at/sectors_and_markets/media/media_research/mediasub/002820/index.de.html), 1.2.2011.

Integral: Austrian Internet Monitor, 4. Quartal 2010. <http://www.integral.co.at/de/aim/>, 1.2.2011.

**Anhang: Struktur der Stichprobe**

<b>Struktur der Stichprobe</b>	<b>Basis</b>	<b>In Prozent</b>
	<b>1000</b>	<b>100</b>
<b>GESCHLECHT</b>		
Männer	352	35,2
Frauen	648	64,8
<b>ALTER</b>		
16 bis 29 Jahre	69	6,9
30 bis 39 Jahre	72	7,2
40 bis 49 Jahre	111	11,1
50 bis 59 Jahre	179	17,9
60 bis 69 Jahre	285	28,5
70 Jahre und älter	284	28,4
<b>SCHULBILDUNG</b>		
Pflichtschule	217	21,7
Berufsschule, Lehre, Fach-, Handelsschule	534	53,4
Matura	196	19,6
Hochschule	45	4,5
<b>BERUFSTÄTIGKEIT\TÄTIGKEIT</b>		
Frei\Selbständig	70	7,0
Angestellte	126	12,6
Beamte	31	3,1
(Fach)arbeiter	44	4,4
In Ausbildung	13	1,3
In Pension	642	64,2
Im Haushalt	47	4,7
Arbeitslos	15	1,5
Anderes	7	0,7
<b>MUTTERSPRACHE</b>		
Deutsch	898	89,8
Nicht Deutsch	102	10,2
<b>GEMEINDEGRÖÖE</b>		
unter 5.000 Einwohner	341	34,1
5.000 bis unter 10.000 Einwohner	133	13,3
10.000 bis unter 50.000 Einwohner	125	12,5
50.000 bis unter 100.000 Einwohner	92	9,2
über 100.000 Einwohner	309	30,9
<b>DISTANZ ZUR NÄCHSTEN STADT</b>		
nicht länger als eine halbe Stunde	280	28,0
eine halbe bis eine Stunde	247	24,7
mehr als eine Stunde	72	7,2

<b>IN WELCHEM BUNDESLAND LEBEN SIE?</b>		
Wien	223	22,3
Niederösterreich	181	18,1
Oberösterreich	159	15,9
Salzburg	59	5,9
Tirol	49	4,9
Vorarlberg	58	5,8
Kärnten	54	5,4
Steiermark	155	15,5
Burgenland	62	6,2
<b>WIE VIEL GELD STEHT IHNEN IM MONAT UNGEFÄHR ZUR VERFÜGUNG?</b>		
EUR 1.090,-- oder weniger	130	13,0
EUR 1.091,-- bis EUR 1.454,--	129	12,9
EUR 1.455,-- bis EUR 2.180,--	133	13,3
EUR 2.181,-- und mehr	141	14,1
weiß nicht, keine Angabe	467	46,7

**Anhang: Fragebogen der Telefonbefragung**

Zielgruppe: ÖsterreicherInnen, die das Internet privat nicht nutzen, ab 16 Jahren

Begrüßung, Erklärung „Wir führen derzeit eine Studie zur Frage durch, warum Leute in Österreich das Internet nicht nutzen“.

1. Darf ich Sie zunächst fragen, nutzen Sie das Internet privat? Ob Sie beruflich oder anderweitig damit zu tun haben ist egal, es geht nur um die private Nutzung.
  - 1 ja, nutze es privat → Ende
  - 2 nein, nutze es privat nicht → Interview

**I) Mediennutzung allgemein**

2. Ich möchte zu Beginn allgemein über Medien sprechen. Ich lese Ihnen einige Medien vor, bitte sagen Sie mir, ob das jeweilige Medium für Sie persönlich sehr, etwas, weniger oder gar nicht wichtig ist.

INT: Rotieren

	sehr wichtig	eher wichtig	weniger wichtig	gar nicht wichtig	weiß nicht, keine Angabe (INT: nicht vorlesen)
Fernsehen	1	2	3	4	5
Radio	1	2	3	4	5
Tageszeitungen	1	2	3	4	5
Internet (für berufliche Zwecke, in der Ausbildung)	1	2	3	4	5
Zeitschriften	1	2	3	4	5
Mobiltelefon	1	2	3	4	5

3. Und wie viel Zeit pro Tag verwenden Sie ungefähr auf das jeweilige Medium? Weniger als eine Stunde, eine bis zwei Stunden, zwei bis drei Stunden, mehr als drei Stunden?

INT: Rotieren

	weniger als 1 Stunde	1-2 Stunden	2-3 Stunden	mehr als 3 Stunden	verwende ich gar nicht	weiß nicht, keine Angabe



						(INT: nicht vorlesen)
Fernsehen	1	2	3	4	5	6
Radio	1	2	3	4	5	6
Tageszeitungen	1	2	3	4	5	6
Internet (für berufliche Zwecke, in der Ausbildung)	1	2	3	4	5	6
Zeitschriften	1	2	3	4	5	6
Mobiltelefon	1	2	3	4	5	6

4. Wenn es um allgemeine Informationen geht, wie glaubwürdig sind diese Medien für Sie?  
Bitte antworten Sie auf einer Skala von 1 für sehr glaubwürdig bis 4 für gar nicht  
glaubwürdig.

INT: Rotieren

	sehr glaubwürdig	eher glaubwürdig	weniger glaubwürdig	gar nicht glaubwürdig	weiß nicht, keine Angabe (INT: nicht vorlesen)
Fernsehen	1	2	3	4	5
Radio	1	2	3	4	5
Tageszeitungen	1	2	3	4	5
Internet	1	2	3	4	5
Zeitschriften	1	2	3	4	5

## II) Nutzungserfahrung

5. Es geht wie gesagt heute um Fragen rund um die private Nichtnutzung des Internet.  
Zunächst einmal, nutzen Sie das Internet generell nicht, oder nutzen Sie es nur privat  
nicht und dafür in Ihrer Ausbildung oder beruflich schon?

- 1 nutze es generell nicht
- 2 ja, nutze es in der Ausbildung/beruflich
- 3 weiß nicht, keine Angabe (INT: nicht vorlesen)

- a. (Wenn 5=1) Haben Sie es früher schon einmal verwendet?

- 1 ja, für private Zwecke
- 2 ja, beruflich bzw. in meiner Ausbildung
- 3 ja, beruflich und privat
- 4 nein, noch nie
- 5 weiß nicht, keine Angabe (INT: nicht vorlesen)

- b. (Wenn 5=2) Haben Sie es früher privat genutzt?
- 1 ja
  - 2 nein
  - 3 weiß nicht, keine Angabe (INT: nicht vorlesen)

**(Wenn 5.a=4 → weiter mit Frage 9)**

6. Wann haben Sie das Internet egal ob privat oder beruflich zum ersten Mal aktiv genutzt, in welchem Jahr ungefähr?

INT: Jahr notieren

7. Welche Erfahrungen haben Sie bisher im Internet bereits gesammelt, was haben Sie schon damit gemacht bzw. welche Angebote genutzt?

INT: offene Frage, zuordnen; Mehrfachantworten

- 1 Email versandt oder bekommen
- 2 auf aktuelle Nachrichten und Informationen zugegriffen
- 3 nach Adressen, Telefonnummern etc. gesucht
- 4 nach Anbietern von Produkten und Dienstleistungen gesucht
- 5 Routenplanung, Kartenservices verwendet
- 6 Musik angehört, Videos angesehen oder heruntergeladen
- 7 auf aktuelle Ausgaben von Zeitungen/Zeitschriften zugegriffen
- 8 Wikipedia oder andere Nachschlagewerke, Lexika, Studien genutzt
- 9 ein Wörterbuch genutzt
- 10 ein soziales Netzwerk wie facebook oder myspace verwendet
- 11 Suchmaschine verwendet, Informationen gesucht
- 12 gechattet, an einem Chat teilgenommen
- 13 in einem Forum mitdiskutiert oder eine Frage gestellt bzw. Meinung geäußert
- 14 etwas gekauft
- 15 online banking
- 16 Reise gebucht, Flug gebucht
- 17 sonstiges (notieren):
- 18 weiß nicht, keine Angabe

8. Können Sie mir die für Sie wichtigsten Internetseiten nennen, die Sie da bisher verwendet haben?

INT: offene Frage

### III) Nichtnutzung

9. Warum verwenden Sie das Internet privat nicht?

INT: offene Frage

**(10-12: nur wenn 5.a=4) Totalverweigerer**

10. Haben Sie das Internet bei irgendeiner Gelegenheit schon einmal ausprobiert?

- 1 Ja
- 2 Nein
- 3 weiß nicht, keine Angabe (INT: nicht vorlesen)

11. (Wenn 10=1) Bei welcher Gelegenheit war das?

INT: offene Frage, zuordnen

- 1 Kurs, Schulung
- 2 in der Familie, Familienmitglieder haben es mir gezeigt
- 3 in einer Bibliothek oder einem anderen öffentlichen Ort
- 4 in einem Fachgeschäft
- 5 am Arbeitsplatz, Arbeitskollegen haben es mir gezeigt
- 6 Freunde haben es mir gezeigt
- 7 sonstiges, nämlich (INT: notieren):
- 8 weiß nicht, keine Angabe (INT: nicht vorlesen)

12. (Wenn 10=2) Wenn sich die Gelegenheit bietet, würden Sie es gerne einmal ausprobieren?

- 1 Ja
- 2 Nein
- 3 weiß nicht, keine Angabe (INT: nicht vorlesen)

13. Ich lese Ihnen noch ein paar Gründe vor, das Internet nicht zu nutzen, bitte sagen Sie mir, ob der jeweilige Grund für Sie eher zutrifft oder eher nicht zutrifft.

INT: Rotieren

	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	weiß nicht, keine Angabe (INT: nicht vorlesen)
Die nötige Hardware, der Computer ist zu teuer	1	2	3
Internetzugang ist zu teuer	1	2	3
Es bringt mir nichts, ich wüsste nicht, wofür ich es verwenden soll	1	2	3
Das Internet ist zu unübersichtlich, ich finde mich nicht zurecht	1	2	3
Ich kenne mich grundsätzlich technisch zu wenig aus	1	2	3
Es kostet zu viel Zeit	1	2	3
Das Internet ist zu unsicher, ich habe Sorge um meine Daten	1	2	3
Ich habe keinen Computer	1	2	3

Ich kenne mich mit dem Internet zu wenig aus	1	2	3
Das Internet ist nichts für Leute wie mich	1	2	3
Ich brauche selbst kein Internet, wenn ich etwas daraus brauche dann erledigen das andere Leute für mich	1	2	3
Ich habe den Anschluss zu der Technik verpasst, jetzt will ich nicht mehr damit anfangen	1	2	3

14. (Wenn 5.a=1/3 oder 5.b=1) Und was war der ausschlaggebende Grund für Sie, das Internet privat nicht mehr zu nutzen?  
INT: offene Frage

#### IV) Umfeld

15. Wie sieht es in Ihrem privaten Umfeld, im Freundes- und Familienkreis, aus. Verwendet da der Großteil das Internet, oder nicht?

- 1 Großteil verwendet es
- 2 Großteil verwendet es nicht
- 3 weiß nicht, keine Angabe (INT: nicht vorlesen)

16. Kennen Sie andere Menschen in Ihrem privaten Umfeld, die das Internet privat ebenfalls nicht nutzen?

- 1 Ja
- 2 Nein
- 3 Weiß nicht, keine Angabe (INT: nicht vorlesen)

17. (Wenn 16=1) Welche Gründe sind bei diesen Personen ausschlaggebend, soweit Sie das wissen? Bitte sagen Sie mir wieder bei den folgenden Punkten, welche eher zutreffen und welche eher nicht zutreffen.

INT: Rotieren

	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	weiß nicht, keine Angabe (INT: nicht vorlesen)
Die nötige Hardware, der Computer ist zu teuer	1	2	3
Internetzugang ist zu teuer	1	2	3
Es bringt ihnen nichts, sie wissen nicht, wofür sie es verwenden sollen	1	2	3
Das Internet ist zu unübersichtlich, sie finden sich nicht zurecht	1	2	3
Sie kennen sich grundsätzlich technisch zu wenig aus	1	2	3

Es kostet zu viel Zeit	1	2	3
Das Internet ist zu unsicher, sie haben Sorge um ihre Daten	1	2	3
Sie haben keinen Computer	1	2	3
Sie kennen sich mit dem Internet zu wenig aus	1	2	3
Sie brauchen selbst kein Internet, wenn sie etwas daraus brauchen dann erledigen das andere Leute für sie	1	2	3
Sie haben den Anschluss zu der Technik verpasst und wollen nicht mehr damit anfangen	1	2	3

18. Bitten Sie Leute mit Internetzugang, Dinge für Sie online zu erledigen, also zum Beispiel Informationen abzurufen, Dinge zu bestellen, Emails zu verschicken oder ähnliches?

- 1 Ja, regelmäßig
- 2 Ja, aber selten
- 2 Nein
- 3 weiß nicht, keine Angabe (INT: nicht vorlesen)

19. Wenn ja: Wer ist das? Freunde, Bekannte, Familie etc.?

INT: offene Frage

**V) Anreize und Allgemeines**

20. Was könnte Ihre Meinung ändern, was wäre ein Anreiz für Sie, das Internet privat zu nutzen?

INT: offene Frage

21. Ich lese Ihnen noch ein paar Punkte vor, bitte sagen Sie mir, ob der jeweilige Punkt ein Anreiz für Sie wäre, das Internet privat zu nutzen?

	Wäre ein Anreiz	Wäre kein Anreiz	weiß nicht, keine Angabe
Jemand müsste es mir in Ruhe erklären	1	2	3
Der Zugang müsste billiger werden	1	2	3
Man müsste mir die Technik, einen Computer, zur Verfügung stellen	1	2	3
Wenn ein Internetanschluss in meiner Wohnung/meinem Haus überhaupt vorhanden wäre	1	2	3
Das Internet müsste sicherer werden	1	2	3
Die Inhalte im Internet müssten gesetzlich besser kontrolliert werden	1	2	3

Wenn mein Umfeld das Internet stärker nutzen würde	1	2	3
--	---	---	---

22. Und jetzt noch ein paar allgemeine Aussagen, bitte sagen Sie mir jeweils, ob Sie eher zustimmen oder eher nicht zustimmen.

INT: Rotieren

	stimme eher zu	stimme eher nicht zu	weiß nicht, keine Angabe (INT: nicht vorlesen)
Das Internet bringt mehr Gefahren mit sich als es nützt	1	2	3
Das Internet ist ein politisches Medium	1	2	3
Das Internet ist aus der Gesellschaft nicht mehr wegzudenken und wird immer wichtiger	1	2	3
Das Internet zu verwenden ist reine Zeitverschwendung	1	2	3
Das Internet ist reine Geldmacherei	1	2	3
Das Internet ist unsicher und gefährlich	1	2	3
Ohne Internet ist man heutzutage spürbar benachteiligt	1	2	3

#### IV) Statistik

##### A. Geschlecht

- 1 männlich
- 2 weiblich

##### B. Alter

- 1 16 bis 29 Jahre
- 2 30 bis 39
- 3 40 bis 49
- 4 50 bis 59
- 5 60 bis 69
- 6 70 Jahre und älter
- 7 keine Angabe

##### C. Höchste abgeschlossene Schulbildung

- 1 Pflichtschule
- 2 Berufsschule, Lehre, Fach-, Handelsschule (ohne Matura)
- 3 Matura
- 4 Hochschule

- 5 keine Angabe
- D. Berufstätigkeit/Tätigkeit
- 1 Frei/Selbständig
  - 2 Angestellte
  - 3 Beamte
  - 4 (Fach)arbeiter
  - 5 In Ausbildung
  - 6 In Pension
  - 7 Im Haushalt
  - 8 Arbeitslos
  - 9 Anderes
  - 10 keine Angabe
- E. Haushaltsgröße: Wie viele Personen, Sie selbst mitgerechnet, wohnen in Ihrem Haushalt?
- 1 1 Person
  - 2 2 Personen
  - 3 3 Personen
  - 4 4 Personen
  - 5 5 oder mehr Personen
  - 6 keine Angabe
- F. Gemeindegröße
- 1 unter 5.000 Einwohner
  - 2 5.000 bis unter 10.000 Einwohner
  - 3 10.000 bis unter 50.000 Einwohner
  - 4 50.000 bis unter 100.000 Einwohner
  - 5 über 100.000 Einwohner
- G. (Wenn F<4) Wie weit ist die nächste große Stadt, also eine Stadt mit über 50.000 Einwohnern, ungefähr von Ihrem Wohnort entfernt? Wie lange fahren Sie dorthin?
- 1 nicht länger als eine halbe Stunde
  - 2 eine halbe bis eine Stunde
  - 3 mehr als eine Stunde
- H. In welchem Bundesland leben Sie?
- 1 Wien
  - 2 Niederösterreich
  - 3 Oberösterreich
  - 4 Salzburg
  - 5 Tirol
  - 6 Vorarlberg
  - 7 Kärnten
  - 8 Steiermark
  - 9 Burgenland

I. Haben Sie bei sich zuhause Zugang zu folgenden Geräten und Technologien?

- 1 Computer, Laptop
- 2 Fernseher
- 3 Kabelanschluss für das Fernsehen
- 4 Handy, Mobiltelefon
- 5 Smartphone, also ein Mobiltelefon mit Internetzugang
- 6 Internetanschluss

J. Wie viel Geld steht Ihnen im Monat ungefähr zur Verfügung?

INT: offene Frage, zuordnen

- 1 €364,-- (ÖS 5.000,--) oder weniger
- 2 € 365,-- (ÖS 5.001,--) bis € 545,-- (ÖS 7.500,--)
- 3 € 546,-- (ÖS 7.501,--) bis € 727,-- (ÖS 10.000,--)
- 4 € 728,-- (ÖS 10.001,--) bis € 908,-- (ÖS 12.500,--)
- 5 € 909,-- (ÖS 12.504,--) bis € 1.090,-- (ÖS 15.000,--)
- 6 € 1.091,-- (ÖS 15.001,--) bis € 1.272,-- (ÖS 17.500,--)
- 7 € 1.273,-- (ÖS 17.501,--) bis € 1.454,-- (ÖS 20.000,--)
- 8 € 1.455,-- (ÖS 20.001,--) bis € 1.817,-- (ÖS 25.000,--)
- 9 € 1.818,-- (ÖS 25.001,--) bis € 2.180,-- (ÖS 30.000,--)
- 10 € 2.181,-- (ÖS 30.001,--) bis € 2.544,-- (ÖS 35.000,--)
- 11 € 2.545,-- (ÖS 35.001,--) bis € 2.907,-- (ÖS 40.000,--)
- 12 € 2.908,-- (ÖS 40.001,--) und mehr
- 13 weiß nicht, keine Angabe



## Anhang: Leitfaden Tiefeninterviews

### 1) Einstieg

- Einmal spontan, was verbinden Sie mit dem Internet? Was haben Sie da schon gehört oder gelesen, was Ihnen im Gedächtnis geblieben ist?
- Bisherige persönliche Erfahrungen mit dem Internet (wo/wie genutzt?);
- Beschäftigung mit dem Internet; grundsätzliches Interesse daran;

(wenn schon einmal genutzt)

- Welche Erfahrungen wurden gemacht? Haben Sie schon einmal eine Schulung in Anspruch genommen? Privat oder beruflich?

### 2) konkrete Hindernisse

- mögliche generelle Gründe, warum jemand das Internet privat nicht verwendet (Stichwort: Was könnten Gründe sein, dass jemand das Internet privat nicht verwendet?);
- individuelle Gründe der Nichtnutzung (Stichwort: Warum nutzen Sie es nicht?);

(falls nicht bereits genannt)

- Rolle der Zeit (Stichwort Internet kostet zu viel Zeit) – konkret, was kostet zu viel Zeit: Kostet die Nutzung zu viel Zeit (was davon?), oder kostet ein Lernen des Internet – eine Schulung, die private Beschäftigung damit etc. – zu viel Zeit?
- Rolle des Geldes (Stichwort Computer kostet zu viel Geld, Internetzugang kostet zu viel Geld usw.); was kostet denn aktuell ein Computer und ein Internetzugang pro Monat, wissen Sie das ungefähr? Nehmen wir an, der Internetzugang wäre billiger: Wie viel wären Sie bereit, dafür auszugeben?
- Rolle der Sprache (Stichwort zu viel Englisch; bei Migrationshintergrund: zu wenig österreichische Seiten in der Muttersprache?)
- Rolle der Kompetenz (Stichwort Computer sind zu kompliziert, Internet zu unübersichtlich usw.); Sind Schulungen keine Möglichkeit? Warum nicht?
- Rolle der Sicherheit (Stichwort Nutzung ist unsicher, Angst vor Datenverlust, vor Kreditkartendiebstahl, vor Viren usw.)

- „Psychologische Hürde“: Glauben Sie, bräuchten Sie eine Schulung, um das Internet nutzen zu können (Stichwort „will nicht zugeben, dass ich mich nicht auskenne“)?

### 3) Auswirkungen der Nichtnutzung

- wahrgenommene Nachteile durch Nichtnutzung: Welche Nachteile glauben Sie, könnten generell Menschen haben, die das Internet nicht nutzen – jetzt einmal egal, ob Sie das persönlich betrifft?
- Und welche Nachteile betreffen Sie persönlich?
- Bedeutet Nichtnutzung eine Ausgeschlossenheit? In welcher Hinsicht?
- Situationen, in denen einem das Internet abgeht (z.B. kann bei Gesprächen im Freundeskreis nicht mitreden, kann bestimmte Sachen nicht erwerben, kann bestimmte Inhalte nicht lesen/sehen, bin beruflich benachteiligt usw.)
- Abhängigkeit von anderen für Online-Aktivitäten (Familie, Freunde usw.)

### 4) Anreize

- Situationen, in denen man schon einmal gedacht hat, das Internet wäre jetzt nützlich (Stichwort „Es muss Ihnen ja nichts abgehen, aber gibt es Situationen, wo Sie sagen, da würde es mich jetzt reizen, das würde ich vielleicht gerne einmal ausprobieren wollen im Netz?“)
- Gemeinsame Nutzung mit der Familie (Stichwort: Könnten Sie sich vorstellen, das Internet für den Austausch mit Ihrer Familie und Ihren Verwandten einzusetzen?)
- Viele Menschen treffen über das Internet – auf Facebook zum Beispiel – alte Freunde oder entfernte Familienmitglieder. Sie tratschen dort und tauschen Neuigkeiten und Bilder aus. Ist das für Sie ein Thema?
- stärkerer Austausch mit anderen, gleich gesinnten Menschen
- Schulungen, Erklärungen; Kennen Sie eigentlich Schulungsmöglichkeiten zum Internet? Wüssten Sie, wo Sie eine Schulung oder Erklärung erhalten könnten? Wenn ja, wo?
- (bei Befragten mit nicht-deutscher Muttersprache) Wären mehr Seiten in Ihrer Muttersprache für Sie ein Anreiz?
- Was wäre wenn: Was müsste nur mehr online möglich sein, damit Sie das Internet nutzen würden?

## 5) Allgemeines zum Internet

- Bedeutung des Internet in der Gesellschaft generell
- Gibt es etwas in unserer heutigen Zeit, wo Sie sagen, daran hat das Internet wirklich etwas verändert?
- Stört es, dass das Internet immer mehr in den Mittelpunkt rückt (in der Berichterstattung, in der Freizeit usw.)?
- zerstört eher soziale Beziehungen vs. unterstützt eher soziale Beziehungen
- in Zukunft noch wichtiger/weniger wichtig/gleich wichtig?