

# Der lange Weg ins Internet

## So lassen sich die digitalen Gräben (vielleicht) überwinden

Von Nicole Schmitt

Walter Kessler ist ein Digital Outsider. Einer von rund 27 Millionen Menschen in Deutschland, die das Internet nie oder kaum nutzen. Der 67-Jährige lebt in einer kleinen Zweizimmerwohnung im fränkischen Nürnberg. Auf dem Tisch in der hintersten Ecke des Wohnzimmers steht ein Computer.

„Wann ich den zuletzt benutzt habe? Lassen Sie mich mal überlegen...“ Dann antwortet der Rentner: „Ich glaube vor ein paar Tagen. Da habe ich eine E-Mail geschrieben. Das ist recht praktisch. Den Zugang hat mir mein Sohn eingerichtet. Ansonsten aber benutze ich das Ding kaum. Höchstens mal, um bei Google etwas nachzuschauen. Da spart man sich das Lexikon. Die Zeitung aber lese ich dann doch lieber in Papierform.“ Typische Aussagen eines typischen digitalen Außenseiters.

### Angst, das Internet zu löschen

Beim Digital Outsider überwiegt eine distanzierte Einstellung gegenüber dem Internet. Immer wiederkehrende Medienberichte über Viren, Würmer und Trojaner, Phishing und Datenklau im Netz verstärken diese Haltung noch. Hinzu kommen Unkenntnis in der Handhabung und eine geringe Internet-Erfahrung. „Diese Menschen haben Angst, das Internet zu löschen, wenn sie die falsche Taste drücken“, kommen-

tiert DIVSI-Direktor Matthias Kammer den Gemütszustand der Digital Outsiders.

Die digitale Barriere – für einen digitalen Außenseiter scheint sie schier unüberwindbar. Besonders riskant im Auge des Digital Outsiders sind soziale Netzwerke wie Facebook, Twitter oder Stayfriends und auch das Online-Banking: „Ich vertraue bei einer Überweisung den Geräten in der Bank, wo ich das eintippen kann“, sagt Walter Kessler. „Da bekomme ich einen Beleg, der dort ausgedruckt wird und habe den Beweis, ich war an dem Tag um die Zeit in der Bank. Das ist mir lieber, als wenn ich zuhause am Rechner sitze.“

### Rückgriff auf traditionelle Massenmedien

Unkenntnis generiert Unsicherheit. Die führt bei den digitalen Außenseitern zu immens großen Sicherheitsbedenken. Sie scheuen sich davor, überhaupt ins Netz zu gehen. Im Bereich der Erwachsenenbildung hat man sich diesem Problem angenommen. Volkshochschulkurse mit Titeln wie „Rund um PC & Internet“ und „Der PC – eine neue Herausforderung“ sind in Deutschland seit Jahren fest installiert.

Am Bildungszentrum (BZ) in Nürnberg, der größten kommunalen Weiterbildungseinrichtung Nordbayerns, wurde bereits 1997 ein eigener Fachbereich für Multimedia und Internet geschaffen. Aktuell bietet das Bildungszentrum 43 unterschiedliche Internet-Kurse an, von denen sich 18 an Digital Outsiders wenden: „Vor allem Seniorinnen und Senioren fühlen sich oftmals unsicher im Umgang mit dem Internet. Für diese Zielgruppe haben wir spezielle Kurse rund um das Thema Internet, die aufeinander aufbauen. Außerdem bieten wir gesonderte Kurse zum Thema Internet-Sicherheit an. Aufklärungskurse zum Thema Tauschbörsen und Musikdownload richten sich ebenfalls an diesen Personenkreis“, berichtet Barbara Müller vom BZ Nürnberg.

So weit, so gut. Nur für das Erreichen der Zielgruppe, die eben nicht oder nur kaum im Internet präsent ist, müsste man sich etwas überlegen. Das BZ wandte sich deshalb alt-hergebrachten Informationskanälen zu. Um das Kursangebot zu verbreiten, wird das konventionelle Programmheft in

gedruckter Version an öffentlichen Plätzen ausgelegt. Zusätzlich werden Flyer verteilt und Zeitungsanzeigen geschaltet.

Der Rückgriff auf traditionelle Massenmedien wie Zeitung, Radio und Fernsehen gibt demnach eine wertvolle Hilfestellung. So werden selbst diejenigen erreicht, die bisher nicht mittelbar an der Nutzung des Internets interessiert sind. Auch das Kompetenzzentrum Technik-Diversity-Chancengleichheit hat mit dieser Art der Zielgruppenansprache gute Erfahrungen gemacht. Für Geschäftsführerin Birgit Kampmann ist es unabdingbar, an der Erfahrungswelt der Menschen anzuknüpfen. „Die Leute sind am Anfang natürlich unsicher“, erläutert Kampmann. „Viele hatten früher keinen Büroberuf und somit auch keinen Computer. Der PC ist zunächst etwas völlig Neues.“

Umso wichtiger ist demnach, dass die digitalen Außenseiter unterstützend an das Medium Internet herangeführt werden: „Wenn ich zu meiner Bank gehe und die erklären mir, wie Online-Banking funktioniert, dann hat das für mich persönlich einen viel stärkeren Impuls“, so Kampmann weiter. „Worum es uns geht, ist die direkte Ansprache verbunden mit der direkten Unterstützung und dem daraus resultierenden direkten Nutzen.“

## Digitale Integration mittels praktischer Maßnahmen

Unterstützung erfährt das Kompetenzzentrum Technik-Diversity-Chancengleichheit dabei von diversen Partnern. Das Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie beispielsweise förderte bis vor Kurzem die Initiative „Internet erfahren – gemeinsam durchs Netz“. Ministeriumssprecher Stefan Rouenhoff resümiert: „Die beteiligten Partner der Initiative, die Bundesarbeitsgemeinschaft der Senioren-Organisationen, das Kompetenzzentrum Technik-Diversity-Chancengleichheit und die Stiftung Digitale Chancen haben mit Hilfe dieser Anschubfinanzierung vielfältige Maßnahmen durchgeführt und ein breites Aktionsnetz aufgebaut, um Interessierte an das Internet heranzuführen und bei der kompetenten Nutzung des Internets zu unterstützen.“

Im gesamten Bundesgebiet wurden Mitarbeiter der sozialen Arbeit und informellen Bildung dafür qualifiziert, Menschen an das Internet heranzuführen und sie mit der sicheren und verantwortungsbewussten Nutzung vertraut zu machen. Die Aktionsorte waren vielfältig: Seniorenwohnheime, Mehrgenerationenhäuser, Stadtbibliotheken, Vereine und Verbände – überall dort fanden Personalschulungen statt. Im Folgeschritt gaben diese nun qualifizierten Multiplikatoren ihr Wissen an ungeübte User weiter. Pflegebegleiter beispielsweise stattete man mit Laptops aus. So konnten sie den Angehörigen von Pflegebedürftigen ganz praktisch zeigen, wie ihnen das Internet das Leben erleichtert – sei es, dass Behördengänge online erledigt wurden oder man sich plötzlich ganz einfach über Behandlungsmöglichkeiten informieren konnte.

**„Ich muss die Leute immer da erwischen, wo es ihnen wirklich hilft. Dann ist auch die technische Herausforderung nicht mehr das große Thema.“**

„Das war ein unglaublich großer Erfolg“, erinnert sich Birgit Kampmann. „Das ist der entscheidende Punkt. Ich muss die Leute immer da erwischen, wo es ihnen wirklich hilft. Dann ist auch die technische Herausforderung nicht mehr das große Thema.“ Zwar endete die Finanzierung des Bundesministeriums Ende letzten Jahres. Aufgrund des großen Erfolges laufen die Projekte jedoch in Arbeitsgemeinschaften weiter – zumindest so lange es die finanziellen Mittel der Organisationen erlauben.



*Nicole Schmitt ist Redakteurin und Videojournalistin. Seit 2001 arbeitet sie hauptberuflich für die Nachrichten- und Magazinformate von Sat.1 und N24 im Landesstudio Franken in Nürnberg. Daneben ist sie freiberuflich für diverse Fachverlage tätig. Um ihr Leistungsspektrum auszubauen, studierte die Journalistin in Münster Public Relations und absolvierte 2009 am Zentrum für Angewandte Kommunikation der Universität Münster die Prüfung zur PR-Managerin. Seitdem ist sie neben ihrer Haupttätigkeit als Redakteurin auch als freie PR-Beraterin für mittelständische Unternehmen tätig. Ihre thematischen Schwerpunkte sind: Politik & Gesellschaft, Schule & Bildung sowie Internet & Social Networking.*

Neue Vorhaben sind schon in Planung: „Wir sitzen an einem Konzept zu einer Studie, wie sinnvoll Tablet-PCs eingesetzt werden können“, erzählt Kampmann. Sie fordert, die Technikbildung und das lebenslange Lernen stärker in den Fokus der Gesellschaft zu rücken. „Es ist dringend erforderlich, dass ein Umdenken stattfindet. Wir müssen bereit sein, die digitalen Außenseiter zu integrieren. Wir müssen sie mitnehmen.“ Derzeit aber mangle es in Deutschland noch an ausreichenden Konzepten und eben auch am nötigen Geld für langfristige Maßnahmen.