

Einfluss der Angehörigen auf die Anschaffung und Nutzung von Kommunikationstechnik durch Senioren

The influence of family members on the acquisition and use of ICT by older adults

Rebecca Dahms¹, Marten Haesner¹ und Elisabeth Steinhagen-Thiessen¹

¹ Forschungsgruppe Geriatrie, Charité – Universitätsmedizin Berlin, Reinickendorfer Str. 61, 13347 Berlin, email: rebecca.dahms@charite.de

Kurzfassung

Die vorliegende Arbeit beschäftigt sich mit dem Thema, welche Rolle die Angehörigen bei der Technikanschaffung und -nutzung für ältere Menschen einnehmen. Bei den technischen Geräten geht es dabei um Kommunikationstechnik wie Handys, Computer, Smartphones, Tablet-PC's und Notrufgeräte. Dazu wurden 11 Senioren und Angehörige als Tandempaar durch leitfadengestützte Interviews befragt. Die Auswertung erfolgte auf Grundlage der Qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring und mithilfe von Atlas.ti.

Im Ergebnis wurde deutlich, dass ältere Menschen zwar die Idee zur Anschaffung der Technikgeräte haben, die Angehörigen diese jedoch beschaffen. Senioren bevorzugen bei technischen Schwierigkeiten die Hilfe von männlichen (Familien-) Angehörigen, da ihnen aufgrund des Berufes Technikkompetenz zugesprochen wird. Zudem zeigt die qualitative Studie, dass Affinität und Akzeptanz von Technik von biografischen Erfahrungen einer älteren Person sowie der Motivation, sich mit Technik auseinanderzusetzen abhängt. Die Verwendung von Kommunikationssystemen sind sowohl den fitten jüngeren Senioren bei der Koordination und Organisation von Teilhabeaktivitäten eine Hilfe, als auch den körperlich eingeschränkten Senioren, denen die Möglichkeit der privaten technikbasierten Teilhabe geboten wird.

Abstract

The present study intends to examine the role of older person's relatives regarding the acquisition and use of technology. Here technical equipment comprises communication devices such as mobile phones, computers, smartphones, tablet-pcs and emergency devices. Structured interviews were conducted with 11 seniors and their relatives as tandem pairs. Analysis was carried out on the basis of the qualitative content analysis according to Mayring and by Atlas.ti. Results clearly showed that although older people have the thought of purchasing technical equipment, it is their relatives who acquire them in the end. Seniors prefer male relatives for technology problem-solving, as technical expertise is attributed to them due to their professional qualification. This qualitative study further reveals that technical affinity and acceptance is dependent from the biographical experience of elder persons and their motivation to deal with technology. The use of communication systems supports both fit and younger seniors and physically restricted seniors (who are offered the possibility of a private technic-based participation) in the coordination and organization of participatory activities.

1 Problemstellung

Mit steigendem Alter wächst die Tendenz der Vereinsamung und der sozialen Isolation. Die Gründe dafür sind zumeist Mobilitätseinschränkungen, Ausdünnung des sozialen Netzwerkes oder der Verlust des Partners [4]. Um dem entgegenzuwirken, wird es in Zukunft für Senioren immer wichtiger, sich der Potenziale von Kommunikationstechnologien anzunehmen. Nachweislich tragen sie zur Optimierung von Handlungsabläufen im Alltag und zur nachhaltigen Steigerung der Lebensqualität und der Selbstbestimmung bei [9]. Zudem wurde festgestellt, dass sich durch die Nutzung von IKT die Beziehung der Älteren zu den Familienangehörigen verbessern kann und die Integration in das soziale Netzwerk durch Verwendung von

Kommunikationssystemen leichter fällt [11]. Jedoch ergeben sich durch die unaufhaltsame rasche Entwicklung von Kommunikationstechnologien konstant neue Herausforderungen für die ältere Generation, die häufig größere Schwierigkeiten haben, mit neuen Technologien umzugehen und sie zu erlernen [2]. Techniknutzung und -akzeptanz bei Älteren können nicht per se vorausgesetzt werden, wie bei Jugendlichen, die mit den neuesten Technologien aufwachsen. Technikakzeptanz ist nach Davis (1989) vor allem Ausdruck von persönlichem Interesse an Technik, auch Technikaffinität genannt, welche subjektive Bewertung technologischen Fortschritts widerspiegelt [3]. Jedoch gibt es bisher auf dem Markt kaum Technik, die für die Zielgruppe der Senioren benutzerfreundlich ist. Die Gründe für Barrieren und Probleme bei der Nutzung von

allgegenwärtiger Technik sind dabei vielfältig. Unter anderem zählen schlechte bis keine Technikerfahrungen, Skepsis, die Komplexität der Bedienung und Befürchtungen, z.B. die Autonomie zu verlieren dazu [6].

Außerdem sind Senioren der häufig der Meinung, dass die Anschaffungs- und Nutzungskosten sehr hoch sind oder der Überzeugung die Handhabung des technischen Gerätes nicht mehr erlernen zu können. Studien zeigen zudem, dass die Nutzung von Technik bei Senioren physische, kognitive und emotionale Barrieren und Probleme hervorrufen [14]. Dies umfasst das Nachlassen der kognitiven Leistungsfähigkeit, d.h. die geistige Kapazität Informationen aufzufassen und zu verarbeiten [8], [13]. Generell gilt, dass Senioren weder technikfeindlicher oder technikfreundlicher sind als andere Altersgruppen, sondern lediglich vorsichtiger, was keinesfalls Ablehnung bedeutet. Dies wirft die Frage auf, wie Senioren der Umgang mit den Kommunikationstechnologien ermöglicht und erleichtert werden kann.

Grundsätzlich erfolgt die Aneignung von Wissen zu technologischen Innovationen entweder durch Sozialisation oder selbstständiges Lernen. Dabei beschreibt Sozialisation einerseits eher den passiven Weg der Aneignung von Fähigkeiten. Das Erlernen beim Heranwachsen ist unbewusst und nicht intentional [12]. Durch die Beschleunigung der Technikentwicklung erfolgt die Aneignung neuester Technologien heute immer häufiger im Rahmen der Selbstsozialisation.

Die sogenannte Geragogik selbst beschäftigt sich als Teilgebiet der Gerontologie mit der selbstorganisierten Altersbildung. Sie konstatiert beim selbstständigen Lernen eine höhere Akzeptanz durch sogenannte informelle Lernprozesse (Alltagslernen), statt der traditionellen Angebote von sozialen Wohlfahrtsverbänden (formale Altersbildung) [1]. Andererseits können sich ältere Menschen mittels Medieneinsatz etwas selbst beibringen oder von Personen aus dem näheren Umfeld, wie etwa den eigenen Kindern und Enkeln, lernen. Studien zeigen zum Beispiel, dass weibliche Familienangehörige oftmals dabei helfen Technik auszuwählen und zu kaufen, während die Männer in der Familie helfen, die Technik auf die Bedürfnisse der Senioren anzupassen [5]. Jedoch sind sich die unterschiedlichen Parteien nicht immer über den Bedarf an Technik einig [10]. Zudem wollen Senioren verhindern andere Menschen zu fragen, vor allem ihre eigenen Kinder [7].

1.1 Fragestellung

Mithilfe der vorliegenden Studie wurde untersucht, welchen Einfluss (Familien-) Angehörige für Ältere bei der Anschaffung und Akzeptanz von Kommunikationstechnologie haben. Dabei wurden die Kommunikationssysteme auf PC's, (Senioren-)Handys, Smartphones, Tablet-PC's und Notrufknöpfe beschränkt. Weiterhin wurde untersucht, welche Auswirkung die Nutzung der Systeme auf die Lebensqualität, die Mobilität, die Teilhabe am gesellschaftlichen Leben und die sozialen Beziehungen hat. Die Mensch-Technik Interaktion steht dabei im Vordergrund.

2 Methodik

2.1 Untersuchungsgegenstand

Zur Beantwortung der Forschungsfragen wurden in einer Qualitativen Untersuchung leitfadengestützte Interviews durchgeführt. Dazu wurden im Zeitraum von August bis September 2013 11 qualitative, leitfadengestützte Interviews mit Senioren (5) und ihren Angehörigen (6) als Tandempaar geführt. Ein Senior musste aufgrund von gesundheitlichen Einschränkungen ausgeschlossen werden. Nur Senioren über 60 Jahre und ältere Menschen, die im Besitz von mindestens einem der folgenden eingegrenzten Technikgeräte waren, wurden eingeschlossen (Tabelle 1): PC, (Senioren-)Handy, Smartphone, Tablet-PC oder Notrufknopf. Ausschlusskriterium waren Senioren, die keinen Tandempartner besaßen oder keinerlei Unterstützung in der Nutzung von Technik bedurften. Die Befragten wurden durch eine Probandendatenbank rekrutiert. Die einstündige Befragung wurde mithilfe eines Interviewleitfadens für die Senioren und Angehörigen umgesetzt. Für jeden Befragten gab es lediglich einen Studientermin. Innerhalb der mündlichen teilstrukturierten Interviews wurden sowohl den Senioren, als auch den Angehörigen identische Fragen zu folgenden Bereichen gestellt:

- Techniknutzung im Alltag
- Technikbiografie
- technikanschaffende Person
- Auswirkung der Techniknutzung auf Mobilitätsverhältnisse
- Auswirkung der Techniknutzung auf Teilhabeverhältnisse
- Auswirkung der Techniknutzung auf das Beziehungsgeflecht zu (Familien-) Angehörigen.

Die Interviews wurden aufgezeichnet, transkribiert, pseudonymisiert und nach der Inhaltsanalyse von Mayring ausgewertet.

2.2 Stichprobe

Die Stichprobe setzt sich aus 11 Befragten als Tandempaar zusammen. Dabei wurden fünf Senioren im Alter zwischen 64 bis 87 Jahren befragt, darunter vier Frauen und ein Mann. Das Durchschnittsalter betrug 74 Jahre.

Zudem wurden sechs dazugehörige (Familien-) Angehörigen im Alter zwischen 29 und 78 Jahre befragt. Unter ihnen wurden vier Frauen und zwei Männer interviewt. Das Durchschnittsalter betrug 44 Jahre. Jedes befragte Tandempaar stand in einem Verwandtschaftsverhältnis zueinander. Bei den Angehörigen handelte es sich um Kinder, Enkelkinder oder Ehepartner.

Proband	angeschaffte Technikgeräte
01	(Senioren-)Handy
02	Handy, PC (transportabel)
03	(Senioren-)Handy
04	Handy, PC (stationär)
05	(Senioren-)Handy
06	Smartphone, zwei PC's (transportabel), Notrufgerät

Tabelle 1 Angeschaffte Technikgeräte der befragten Senioren

3 Ergebnisse

3.1 Allgemeine Techniknutzung

In der vorliegenden Studie konnte gezeigt werden, dass alle Befragten bis auf eine Ausnahme herkömmliche Kommunikationstechnologien, wie einen stationären PC oder ein (Senioren-)Handy benutzen. Dagegen fanden neuartige Technikgeräte in den Haushalten der älteren Personen bisher kaum Verwendung. Vor allem (Senioren-) Handys wurden am häufigsten und nahezu täglich genutzt. Weiterhin ist zu bemerken, dass bei (Senioren-) Handys vorrangig die Grundfunktionen für kurze Terminabsprachen (z.B. Telefonieren) genutzt werden. Für längere Gespräche wird aus Kostengründen ein stationäres Telefon dem Mobiltelefon vorgezogen. Der Computer hingegen dient sowohl als Informations- (z.B. Recherche von Gesundheitsthemen, Online-Einkäufe, Bankgeschäfte) als auch als Kommunikationsmittel (z.B. E-Mail, Skype, Facebook), um eigenen Interessen nachzugehen und an der Gesellschaft teil zu haben. Allgemein bemängelten die Senioren, dass die Bedienungsanleitungen der Technikgeräte zu kompliziert und nicht altersgerecht formuliert sind. Außerdem resultieren technische Schwierigkeiten zum größten Teil aus mangelnden Fähigkeiten mit Technik umzugehen. Da die befragten Senioren in ihrem Berufsleben kaum bis gar nicht mit Technik in Kontakt getreten sind, kommt es zu Berührungängsten, technischen Fragen und Problemen. Daher stehen die befragten Angehörigen, (Ehe-) Partner oder andere Familienangehörige bei Herausforderungen im Umgang mit Technik stets zur Seite.

3.2 Rolle der Angehörigen bei der Technikanschaffung und -nutzung

Bei der Betrachtung der Anschaffung von Technikgeräten fiel auf, dass den Senioren und den Angehörigen unterschiedliche Rollen zugewiesen werden können. Die Ideengeber für die Anschaffung und Nutzung von Technik sind die Senioren. Die Gründe dafür sind unterschiedlich. Einerseits ist es das tatsächliche Interesse und die Begeisterung an technischen Geräten und andererseits die Unentbehrlichkeit technischer Hilfsmittel (z.B. der PC), bspw. aus beruflichen Gründen. Des Weiteren können technische Probleme mit einem vorhergehenden

Gerät ein weiterer Grund dafür sein, dass Senioren die Ideengeber für anzuschaffende Technik sind.

Die Rolle der Anschaffung, das heißt des Kaufes von Kommunikationstechnologien übernahmen jedoch bis auf eine Ausnahme die Angehörigen. Bei drei von sechs Senioren handelte es sich bei den angeschafften Geräten um abgelegte Technikgeräte der Angehörigen. In zwei Fällen wurde das Kommunikationssystem im Zuge der zunehmenden Immobilität der Senioren und der damit einhergehenden Sorge um das gesundheitliche Wohlbefinden von den Angehörigen angeschafft. Bei der Auswahl wurde dabei von den Angehörigen vor allem auf die altersgerechte Bedienung der Geräte geachtet.

Bei technischen Problemen und Fragen wurden bis auf eine Ausnahme immer die befragten Angehörigen, das heißt die Töchter hinzugezogen. Bei einer älteren Person wurde der Enkelsohn um Hilfe bei technischen Fragen gebeten. Die kontinuierliche Unterstützung bedeutete jedoch zugleich nicht selten eine zeitliche als auch eine physische und psychische Belastung für die Angehörigen.

3.3 Auswirkung der Techniknutzung auf die Mobilitätsverhältnisse

Es stellte sich heraus, dass vor allem die (Senioren-) Handys vor allem für alltägliche (Termin-) Absprachen mit Behörden, Ärzten oder Angehörigen eine große Hilfe darstellen. Außerdem würde das Handy den Senioren die Sicherheit geben, Angehörige kontinuierlich erreichen oder in Notfällen unverzüglich Hilfe rufen zu können. Vor allem für mobilitätseingeschränkte Senioren (n=2) sind PC's beispielsweise eine gute Alternative private Bankgeschäfte zu Hause zu erledigen. Nichtsdestotrotz kann der Unterstützungsfaktor technischer Geräte auch gehemmt werden, wenn die Senioren beispielsweise ein Notrufgerät aufgrund von starker Pflegebedürftigkeit nicht bedienen können und das Gerät demzufolge nicht nutzbar ist.

3.4 Auswirkung der Techniknutzung auf die Teilhabeverhältnisse

Die Nutzung von Kommunikationstechnologien durch die Senioren hat auf der einen Seite eine positive wechselseitige Wirkung auf die Teilhabeverhältnisse, sowohl für die befragten Nutzer als auch für die (Familien-) Angehörigen. Die Technikgeräte, wie z.B. das (Senioren-) Handy werden verwendet, um familiäre Absprachen für die Betreuung der Enkelkinder zu treffen. Auf der anderen Seite stellte das Mobiltelefon bei vier befragten Senioren ein unerlässliches technisches Hilfsmittel dar, um den Organisationsaufwand von ehrenamtlichen Engagements (z.B. Chormitgliedschaft), Unternehmungen und Verabredungen mit Bekannten zu bewältigen. Der PC wurde von den älteren Befragten zur Kommunikation mit Verwandten und Bekannten in Chatforen, sozialen Netzwerken und das Verfolgen aktueller Nachrichten im Internet verwendet. Vor allem für

körperlich eingeschränkte Senioren, bot dies die Möglichkeit einer privaten technikbasierten Teilhabe.

3.5 Auswirkung der Techniknutzung auf das Beziehungsgeflecht zu (Familien-) Angehörigen

Die Angehörigen gaben einerseits an, dass durch die Nutzung der Kommunikationssysteme spontane Absprachen mit den Senioren, z.B. wegen der Kinderbetreuung bequem geregelt werden. Außerdem kann der Kontakt zu (Enkel-) Kindern oder Verwandten, die im Ausland leben, unkompliziert aufrecht erhalten werden. Generell stellten die befragten Angehörigen jedoch fest, dass sich das Verhältnis zu den Senioren durch die Nutzung der Technikgeräte lediglich vermehrt hat. Ferner berichteten die Angehörigen, dass die kontinuierliche Unterstützung bei technischen Problemen nicht selten eine zeitliche, als auch psychische Belastung für sie darstellt.

Die älteren Befragten gaben jedoch an, dass der Gebrauch von Kommunikationstechnologien nicht nur den Austausch zwischen Senioren, Angehörigen und anderen Familienmitgliedern vereinfacht, sondern auch das innerfamiliäre Beziehungsgeflecht stabilisiert.

4 Diskussion und Ausblick

Im Alter sind Senioren häufig mit mobilen Einschränkungen und fehlender sozialer Teilhabe konfrontiert. Aus anderen Studien ist bereits bekannt, dass die Verwendung von Kommunikationstechnologien eine Hilfe bei alltäglichen Abläufen und Tätigkeiten darstellt [2]. Damit ältere Menschen IKT überhaupt nutzen, ist jedoch ein eigenständiges Technikinteresse vorausgesetzt, die wiederum von der Technikbiografie abhängt [5]. In Anbetracht der Tatsache, dass die gegenwärtige ältere Generation der über 65-Jährigen bisher kaum technische Alltags- und Berufserfahrungen besitzt, gibt es bisher keine wissenschaftlichen Erkenntnisse darüber, welche Person technische Kommunikationsgeräte für ältere Menschen anschafft und welche Rolle ihr zugeschrieben werden kann.

Im Rahmen der vorliegenden qualitativen Studie mit 6 Tandempaaaren, bestehend aus Senioren und ihren Angehörigen wurde der Einfluss der Angehörigen bei der Technikanschaffung –und nutzung analysiert. Die Ergebnisse zeigen, dass die Angehörigen bei allen Befragten die Anschaffung und Unterstützung bei anfänglichen technischen (Bedienungs-) Problemen mit Kommunikationstechnologien übernahmen. Die Gründe dafür sind unterschiedlich: geringe Erwartungen an die Senioren selbst, wenig Geduld, sowie eine gewisse Bequemlichkeit und Unwillen, sich mit dem Technikgerät auseinander zu setzen [6]. Um dem entgegenzuwirken, sollten seniorenfreundliche Bedienungsanleitungen als Handbuch zur Nutzung der IKT von den Herstellern beigelegt werden. Zudem sollte ein kontinuierliches Supportsystem im Praxiseinsatz für Senioren bereitgestellt werden. Außerdem kann ein seniorenfreundliches Supportsystem

zu einem erhöhten Techniknutzung beitragen, weil die Senioren nicht mehr stets ihre Familienangehörigen um Rat bitten müssten [14].

In der vorliegenden Studie konnte weiterhin gezeigt werden, dass durch mangelnde Erfahrungen, fehlendem Interesse und fehlende Nutzung von Technik eine Technikakzeptanz von IKT nicht erlangt werden kann. Dagegen kann ein sich entwickeltes Technikinteresse in der Pensionszeit ein Beispiel dafür sein, dass es trotz fehlender Technikerfahrungen aus dem Berufsleben möglich ist, neuartige IKT zu akzeptieren.

In Hinsicht auf das Beziehungsgeflecht zwischen Angehörigen und Senioren hat die Studie gezeigt, dass die Hilfe durch die Angehörigen bei technischen Fragen und Problemen eine emotionale und vor allem zeitliche Belastung darstellt. Eine zu starke Belastung kann sich in der Folge auch auf das Beziehungsgeflecht zwischen Angehörigen und Senioren auswirken. Um Konflikte zwischen dem älteren Nutzer und dem helfenden Angehörigen zu vermeiden, sollte der technische Support auf mehrere (Familien-)Angehörige aufgeteilt werden.

Limitationen:

Neben der kleinen Fallzahl handelte es sich bei der zugrundeliegenden Studie um eine qualitative Befragung mit einer homogenen Stichprobe. Bis auf eine Ausnahme wurde das Mutter-Tochter-Beziehungsgeflecht näher analysiert. Daher konnten auch keine Aussagen über die Geschlechterverteilung der Angehörigen bei der Technikanschaffung und Unterstützung bei Technikproblemen getroffen werden. Zudem waren die genutzten Technikgeräte bei den Senioren ungleich verteilt. Der Tablet-PC und das Notrufgerät wurden beispielsweise lediglich von einer älteren Person verwendet.

5 Literatur

- [1] Bubolz-Lutz, E. et al. (2010): Geragogik. Bildung und Lernen im Prozess des Alterns. Das Lehrbuch. Kohlhammer: Stuttgart.
- [2] Czaja, S.J., Charness, N., Fisk, A.D., Hertzog, C., Nair, S.N., Rogers, W.A., Sharit, J. (2006). Factors predicting the use of technology. Findings from the center for research and education on aging and technology enhancement (CREATE). *Psychology and Aging*, 21, (2), 333-352.
- [3] Davis, F. D. (1989); Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology; *MIS Quarterly*, 13, 319–340.
- [4] Garattini, C., Wherton, J., Prendergast, D. (2012); Linking the lonely: an exploration of a communication technology designed to support social interaction among older adults; *Univ. Access Inf. Soc*, 11, pp.211-222.
- [5] Greenhalgh, T., Wherton, J., Sugarhood, P., Hinder, S., Procter, R., Stones, R., That matters to older people with assisted living needs? A phenomenological

analysis of the use and non-use of telehealth and tele-care. *Soc. Sci. Med.* 2013, 93, 86-94.

- [6] Künemund, H. et al. (2011): Nutzerinteressen und – akzeptanz; Erste Ergebnisse aus dem Niedersächsischen Forschungsverbund „Gestaltung altersgerechter Lebenswelten“ (GAL).
- [7] Lorenzen-Huber L., Boutain M., Camp L.J., Shankar K., Connelly K.H. Privacy, technology, and aging: A proposed framework. *Ageing Int.* 2011;36:232–252.
- [8] Maercker, A. (1992); Weisheit im Alter. *Münch. Med. Wschr.*, 134, Nr.33, S. 518-522.
- [9] Neyer, F.J. , Felber, J., Gebhard, C. (2012); Entwicklung und Validierung einer Kurzsкала zur Erfassung von Technikbereitschaft; *Diagnostica*, 58 (2), S. 87-99.
- [10] Peek S., Luijckx K., Rijnaard M., Nieboer M., van der Voort C., Aarts S., van Hoof J., Vrijhoef H., Wouters E. Older adults’ reasons for using technology while aging in place. *Gerontology*. 2015.
- [11] Rodriguez, M.D. et al. (2009); Home-based communication system for older adults and their remote family; *Computers in Human Behavior* 25; pp.609-618.
- [12] Sutter, Tillmann (2010): Medienkompetenz und Selbstsozialisation im Kontext Web 2.0. In: Herzig, Bardo/Meister, Dorothee M./Moser, Heinz/Niesyto, Horst (Hrsg.): *Jahrbuch Medienpädagogik 8. Medienkompetenz und Web 2.0*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, S. 41–58.
- [13] Weinert, F.E. (1992); Altern in psychologischer Perspektive. In Baltes, P.B. & Mittelstrass, J. (Hrsg.), *Zukunft des Alterns und gesellschaftliche Entwicklung* (S. 180-203). Berlin, New York.
- [14] Wood, E. et al. (2005); Use of computer input devices by older adults. *J. Appl. Gerontol.* 24, pp. 419–438.