

Saskia Nowak, Janina Stiel, Miriam Grates

Nutzerbefragung Technikbegleitung

**Befragung von Nutzer*innen der Angebote der
Technikbotschafter*innen im Projekt QuartiersNETZ**



Arbeitsgruppe „(Stadt-)Gesellschaften im Wandel“

Partizipative Quartiersentwicklung

Herausgeberin: Fachhochschule Dortmund, FB Angewandte Sozialwissenschaften,
Arbeitsgruppe (Stadt-)Gesellschaften im Wandel
Emil-Figge-Str. 44, 44227 Dortmund

Autorinnen: Saskia Nowak, M.A. Alternde Gesellschaften, B.A. Anglistik/ Amerikanistik
und Sozialwissenschaften, wissenschaftliche Mitarbeiterin im Projekt
QuartiersNETZ (Teilprojekt Evaluation), Fachbereich Angewandte
Sozialwissenschaften, Fachhochschule Dortmund

Janina Stiel, M.A. Deutsch als Fremdsprache und Ältere Deutsche Philologie,
Teilprojektleiterin Technikbegleitung im Projekt QuartiersNETZ,
Forschungsinstitut Geragogik (FoGera)

Miriam Grates, M.Sc. Gerontologie, B.A. Soziale Arbeit, wissenschaftliche
Mitarbeiterin im Projekt QuartiersNETZ (Teilprojekt Evaluation), Fachbereich
Angewandte Sozialwissenschaften, Fachhochschule Dortmund

Projektteam: Miriam Grates, Ann-Christin Heming, Marc Just, Saskia Nowak, Sara Kessler,
Florian Schönberger, Projektleitung: Prof. Dr. Harald Rübler

© bei Autor*innen/Oktobre 2018 – Alle Rechte vorbehalten.

Nutzerbefragung Technikbegleitung

Befragung von Nutzer*innen der Angebote der
Technikbotschafter*innen im Projekt QuartiersNETZ

Zusammenfassung

Im vorliegenden Bericht werden die deskriptiven Ergebnisse einer Nutzerbefragung der Angebote der Technikbotschafter*innen im Projekt „Ältere als (Ko-)Produzenten von Quartiersnetzwerken im Ruhrgebiet (QuartiersNETZ)“ dargestellt. Hierbei wurden die verschiedenen Angebote der Technikbegleitung durch das Teilprojekt „Evaluation“ mithilfe eines standardisierten Kurzfragebogens evaluiert. Dieser wurde am Ende einer der Maßnahmen (z. B. Sprechstunde, Schulung) von den Technikbotschafter*innen an die Nutzer*innen ausgehändigt. Ziel der Befragung war es einerseits zu erfahren, welche Personengruppen mit den Angeboten erreicht werden konnten. Andererseits konnten so z. B. auch die Beweggründe der Teilnehmenden in Erfahrung gebracht werden und auch die Art der Angebote, die in Anspruch genommen wurden.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass das Angebot generell sehr gut bewertet wurde und ein großer Teil der Teilnehmenden das Angebot auch wieder in Anspruch nehmen würde. Bei den Bewertungsskalen wurde deutlich sichtbar, dass der Großteil der Anliegen, weswegen die Technikbotschafter*innen aufgesucht wurden, geklärt werden konnte. Die Teilnehmerschaft umfasste dabei vor allem Frauen, Personen in einem Alter von 65 bis 79 Jahren, Personen mit einem Haupt- oder Volksschulabschluss und Personen aller Einkommensklassen. Personen mit einem Pflegegrad, Menschen mit Migrationshintergrund und Personen ohne Schulabschluss haben die Angebote demgegenüber (fast) gar nicht wahrgenommen. Technische Geräte, die im Fokus standen, waren vor allem das Smartphone und der Computer. Als Teilnahme Gründe wurden vor allem der Lernwille, der Wunsch, sich geistig fit zu halten, das Fehlen geeigneter Ansprechpartner*innen, ein konkretes Problem oder der Wunsch, den Umgang mit einem neuen Gerät zu erlernen, genannt.

Die Ergebnisse haben gezeigt, dass die Angebote der Technikbotschafter*innen eine gute Möglichkeit zu sein scheinen, die eigene Technikkompetenz zu erhöhen und Problemen im Umgang mit moderner Technik zu begegnen. Dennoch muss an dieser Stelle auch betont werden, dass Gruppen, die als „schwer erreichbar“ gelten, eher weniger in der Nutzergruppe zu finden sind. Zudem handelt es sich bei Technikbotschafter*innen nicht um Dienstleister im klassischen Sinne, sondern um bürgerschaftlich Engagierte, die ihre Angebote entgeltfrei zur Verfügung stellen. Diese ehrenamtlichen Strukturen sollen keinesfalls den Anschein erwecken, dass staatliche Unterstützung zur Stärkung der Technik- und Medienkompetenz nicht mehr erforderlich sei.

Schlagwörter: schriftliche Befragung, Quartiersnetz, Gelsenkirchen, Technikbotschafter*innen, Technikbegleitung, Digitale Quartiersplattform, Techniktreff

Inhaltsverzeichnis

Zusammenfassung.....	i
Abbildungsverzeichnis.....	iii
Tabellenverzeichnis.....	iii
1 Einleitung.....	1
2 Ziele der Nutzerbefragung.....	2
3 Methodische Vorgehensweise	3
3.1 Durchführung der Erhebung.....	3
3.2 Inhalte der Befragung.....	3
3.3 Auswertung	5
4 Ergebnisse.....	7
4.1 Beschreibung der Stichprobe und Beteiligungsbreite.....	7
4.2 Art der in Anspruch genommenen Angebote und Geräte	16
4.3 Gründe und Motive für die Inanspruchnahme	18
4.4 Medien, über die Nutzer*innen aufmerksam geworden sind	19
4.5 Bewertung des Angebots	20
5 Diskussion	23
6 Fazit.....	26
7 Literaturverzeichnis	28

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1 Übersichtskarte der Stadtbezirke und Stadtteile Gelsenkirchens	8
Abbildung 2 Altersgruppen im Vergleich (Nutzerbefragung und repräsentative schriftliche Befragung im Rahmen der Bestandsaufnahme).....	9
Abbildung 3 Monatliches Haushaltsnettoeinkommen der Nutzer*innen nach Haushaltsgröße	10
Abbildung 4 Höchster allgemeinbildender Schulabschluss im Vergleich (Nutzerbefragung und repräsentative schriftliche Befragung im Rahmen der Bestandsaufnahme)	11
Abbildung 5 Subjektive Bewertung der eigenen Gesundheit im Vergleich (Nutzerbefragung und repräsentative schriftliche Befragung im Rahmen der Bestandsaufnahme)	12
Abbildung 6 Einschätzung der Technikakzeptanz im Vergleich (Nutzerbefragung und repräsentative schriftliche Befragung im Rahmen der Bestandsaufnahme).....	14
Abbildung 7 Einschätzung der Technikkompetenzüberzeugung im Vergleich	15
Abbildung 8 Welches Angebot wurde als erstes in Anspruch genommen?	16
Abbildung 9 Auf welches technische Gerät bezog sich Ihr Anliegen?.....	17
Abbildung 10 Aus welchen Gründen wurde das Angebot der Technikbotschafter*innen in Anspruch genommen?.....	18
Abbildung 11 Wie sind Sie auf das Angebot aufmerksam geworden?	20
Abbildung 12 Mein technisches Anliegen, weshalb ich ein Angebot der Technikbotschafter*innen wahrgenommen habe, wurde geklärt.....	21
Abbildung 13 Bei einem weiteren Anliegen würde ich mich wieder an die Technikbotschafter*innen wenden.....	22

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1 Operationalisierung der Motive zur Inanspruchnahme von Angeboten der Technikbotschafter*innen	4
Tabelle 2 Abfrage der soziodemografischen Merkmale	5

1 Einleitung

Durch die vom Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) geförderte Initiative „Senioren-Technik-Botschafter – Wissensvermittlung von Älteren an Ältere zu neuen Informations- und Kommunikationstechnologien“, 2013 ins Leben gerufen, entwickelte sich in Zusammenarbeit mit der Bundesarbeitsgemeinschaft der Senioren-Organisationen e. V. (BAGSO) an 18 Standorten in Deutschland das Profil der Technikbegleitung (Bundesministerium für Bildung und Forschung, 2013). Der Auf- und Ausbau von Technikbegleitung war ebenfalls ein Bestandteil des BMBF-geförderten Verbundprojekts „Ältere als (Ko-)Produzenten von Quartiersnetzwerken im Ruhrgebiet“ (QuartiersNETZ).¹

Mit Technikbegleitung ist die Unterstützung beim Umgang mit technischen Geräten, digitalen Medien und internetbasierten Diensten wie z. B. der im Rahmen des Projekts QuartiersNETZ entwickelten Digitalen Quartiersplattform gemeint. Dies geschieht durch sogenannte Technikbotschafter*innen. Das sind bürgerschaftlich Engagierte, die interessierte (ältere) Personen im Umgang mit technischen Geräten und digitalen Medien unterstützen. Das Angebot reicht dabei von Einsteigerkursen über Sprechstunden bis hin zu vereinbarten Treffen zu Hause.² Im Unterschied zum ursprünglichen Format des BMBFs und der BAGSO konnten im QuartiersNETZ-Projekt Freiwillige jeder Altersgruppe (ab 18 Jahren) Technikbotschafter*innen werden.

Im Rahmen des Projekts QuartiersNETZ wurde das Angebot der Technikbegleitung (weiter-)entwickelt und u. a. mit einer Nutzerbefragung evaluiert, auf die im vorliegenden Bericht eingegangen wird. In Kapitel 2 werden zunächst die Ziele dieser Nutzerbefragung aufgezeigt. Kapitel 3 macht die methodische Vorgehensweise der Befragung transparent. Deskriptive Ergebnisse werden in Kapitel 4 dargestellt. Es folgen eine Diskussion der Ergebnisse und methodischer Grenzen (Kap. 5) sowie ein Fazit (Kap. 6).

¹ Weitere Informationen zum Projekt können den fünf Handbüchern der Reihe „Ältere als (Ko-)Produzenten von Quartiersnetzwerken – Impulse aus dem Projekt QuartiersNETZ“ entnommen werden, die auf <https://www.quartiersnetz.de/handbuecher> kostenlos zum Download zur Verfügung stehen.

² Für weitere Informationen siehe Bubolz-Lutz und Stiel (2018).

2 Ziele der Nutzerbefragung

Ein Anliegen des Projekts QuartiersNETZ ist es, Ermöglichungsstrukturen und Teilhabechancen für ältere Menschen möglichst verschiedenster Lebenslagen zu schaffen. Dies war auch ein Ziel der Technikbegleitung, indem digitale Teilhabe durch Stärkung der Medienkompetenz und kostenlose Vermittlung im Umgang mit Technik gefördert wurde. Denn souveräne Technik- und Internetnutzung können die Möglichkeit bieten, die eigene Selbstständigkeit zu erhalten und damit einen längeren Verbleib im gewohnten Umfeld sicherzustellen (Claßen, Oswald, Doh, Kleinemas & Wahl, 2014; Pelizäus-Hoffmeister, 2013).

Bislang liegen kaum Studien darüber vor, welche Personengruppen aus welchen Gründen Angebote der Technikbotschafter*innen in Anspruch nehmen und wie diese Angebote bewertet werden (Doh et al., 2015). Mit der Nutzerbefragung sollte daher zum einen kontrolliert werden, ob mit dem Angebot tatsächlich verschiedene Gruppen von Bewohner*innen erreicht werden. Zum anderen war es wichtig zu erfahren, aus welchen Beweggründen die „Dienste“ der Technikbotschafter*innen in Anspruch genommen wurden, wie die Nutzer*innen überhaupt auf das Angebot aufmerksam wurden, welches der Angebotsformate von wem in Anspruch genommen wurde und bei welcher Art von Technik Unterstützungsbedarf bestand.

3 Methodische Vorgehensweise

In diesem Kapitel wird die methodische Vorgehensweise der Nutzerbefragung näher erläutert. Dabei wird zum einen auf die konkrete Durchführung der Erhebung eingegangen, bevor in einem zweiten Schritt die Inhalte der Befragung näher beschrieben werden. Den dritten und letzten Teil dieses Kapitels bildet die Erläuterung der Vorgehensweise der Auswertung.

3.1 Durchführung der Erhebung

Für die Nutzerbefragung kam ein (halb-)standardisierter Kurzfragebogen zum Einsatz. Dieser wurde vor dem Einsatz einem Pretest mit einer Gruppe von (älteren) Bürger*innen und Projektmitarbeiter*innen unterzogen. Der Fragebogen wurde von den Technikbotschafter*innen an die Nutzer*innen verteilt. Die zum Zeitpunkt der Erhebung (Juli 2017 bis April 2018) aktiven rund 30 Technikbotschafter*innen wurden dazu vorab von den Projektmitarbeiter*innen mündlich und schriftlich instruiert. Sie erhielten ein Schreiben, in dem der Zweck der Erhebung erläutert und Informationen zur Durchführung enthalten waren sowie einen Stapel an Fragebögen und Freiumschlägen. Insgesamt wurden rund 500 Fragebögen an die Technikbotschafter*innen verteilt. Diese sollten am Ende einer Maßnahme (z. B. Sprechstunde, Schulung) durch die Technikbotschafter*innen an die Nutzer*innen ausgehändigt werden, mit der Bitte, den Fragebogen ausgefüllt im Erhebungszeitraum im Freiumschlag an die Fachhochschule Dortmund zu senden. So war es den Befragten möglich, den Fragebogen zu einem Ort und einer Zeit ihrer Wahl auszufüllen und nicht etwa gemeinsam mit den Technikbotschafter*innen am Tisch, was evtl. die Beantwortung der Fragebögen beeinflusst hätte. Die Teilnahme an der Befragung erfolgte auf freiwilliger Basis und anonym.

3.2 Inhalte der Befragung

Auf der Titelseite des Fragebogens waren vorab wichtige Hinweise (z. B. keine Mehrfachteilnahme, Freiwilligkeit, Anonymität, Ansprechpartner*innen mit Kontaktdaten) aufgelistet. Den Einstieg in den Fragebogen bildete die Frage, welches Angebot die Befragten in Anspruch genommen haben. Vorgegeben waren die Antwortoptionen „an einem Kurs teilgenommen“, „eine feste Sprechstunde aufgesucht“, „ein vereinbartes Treffen mit einem/einer Technikbotschafter*in wahrgenommen“ und „Sonstiges“ mit einem freien Textfeld. Bei der dritten Antwortoption konnte zudem angekreuzt werden, ob das vereinbarte Treffen „bei mir zu Hause“ oder „nicht bei mir zu Hause“ stattgefunden hat. Die zweite Frage wurde mit einem freien Textfeld erhoben, in dem eingetragen werden sollte, auf welches technische Gerät sich das Anliegen bezog. Mit der dritten Frage wurden die Nutzer*innen gebeten, aus neun vorgegebenen Antworten die Gründe ankreuzen, aus denen sie das Angebot der Technikbotschafter*innen in Anspruch genommen haben (siehe Tabelle 1). Sie hatten dabei die

Möglichkeit, mehrere Antworten anzukreuzen sowie sonstige Gründe in ein freies Textfeld einzutragen.

*Tabelle 1 Operationalisierung der Motive zur Inanspruchnahme von Angeboten der Technikbotschafter*innen*

Motiv	Item
Beratungsbedarf „Neuling“	Ich brauchte Beratung bei der Anschaffung oder ersten Einrichtung eines Geräts.
Techniklernbereitschaft, Neugier	Ich habe ein Gerät gekauft oder geschenkt bekommen und möchte den Umgang damit lernen.
Beratungsbedarf	Ich hatte ein konkretes Problem/Anliegen mit einem technischen Gerät, welches ich schon benutze.
Keine technikkompetenten Ansprechpartner*innen im privaten Netzwerk	Ich habe sonst keine geeigneten Ansprechpartner*innen in meiner Familie und im Bekanntenkreis verfügbar.
Finanzieller Aspekt	Weil das Angebot kostenlos ist.
Wahrgenommene subjektive Norm (Doh et al., 2015)	Personen aus meinem engeren Umfeld finden, dass ich mich mit moderner Technik/einem bestimmten Gerät auseinandersetzen sollte.
Intellektuelle Herausforderung	Ich möchte etwas lernen und mich geistig fit halten.
Sozialer Aspekt	Ich möchte gerne andere Personen kennenlernen bzw. treffen.
„Subjektiv zum Alter auf Distanz [zu] gehen“ (Apfelbaum, Efker & Schatz, 2016, S. 40)	Wenn ich moderne Technik bedienen kann, fühle ich mich jünger.

Die anschließende Frage gab Auskunft darüber, wie die Personen auf das Angebot der Technikbotschafter*innen aufmerksam geworden sind. Auch an dieser Stelle war es möglich, mehrere Antwortmöglichkeiten aus acht Vorgaben anzukreuzen (z. B. „Zeitung“, „Mund zu Mund“ oder „Quartiersplattform“) oder in einem freien Textfeld die sonstigen Informationsquellen zu ergänzen. Einen weiteren Fragenblock bildeten vier Einzelaussagen, bei denen jeweils auf einer Skala von 1 = „ja, stimmt völlig“ bis 6 = „nein, stimmt gar nicht“ die jeweilige Aussage bewertet werden sollte. Dabei ging es zunächst um die Frage, ob das technische Anliegen, weshalb die Technikbotschafter*innen aufgesucht wurden, geklärt werden konnte. Anschließend wurde abgefragt, ob man sich bei einem weiteren Anliegen wieder an die Technikbotschafter*innen wenden würde. Mit dem letzten Teil dieses Frageblocks wurden die Technikakzeptanz („Hinsichtlich technischer Neuentwicklungen bin ich sehr neugierig“) und die Technikkompetenzüberzeugung („Für mich stellt der Umgang mit technischen Neuerungen zumeist eine Überforderung dar“) gemessen (Neyer, Felber &

Gebhardt, 2012). Diese beiden Merkmale wurden auch im Rahmen der schriftlich-postalischen Befragung der Quartiersbevölkerung 50+ zu Beginn des Projekts erfasst.³ Hier sollte in Erfahrung gebracht werden, ob die Nutzer*innen von Technikbegleitungsangeboten eine besondere Haltung Technik gegenüber aufweisen.

Der zweite Teil des Fragebogens diente der Erhebung der Beteiligungsbreite durch eine Abfrage soziodemografischer Variablen mit vorgegebenen Antwortkategorien (siehe Tabelle 2).

Tabelle 2 Abfrage der soziodemografischen Merkmale

Merkmal	Frage
Quartierszugehörigkeit	In welchem Stadtteil (Quartier) wohnen Sie?
Geschlecht	Geschlecht
Alter	In welchem Jahr sind Sie geboren?
Migrationshintergrund	In welchem Land sind Sie geboren?
Haushaltsgröße	Wie viele Personen wohnen aktuell in Ihrem Haushalt, Sie selbst eingeschlossen?
Formale Bildung (höchster Schulabschluss)	Welchen höchsten allgemeinbildenden Schulabschluss haben Sie?
Einkommen (durchschnittliches monatliches Nettoeinkommen des Haushalts)	Wie hoch ist das durchschnittliche monatliche Nettoeinkommen Ihres Haushalts (nach Abzug von Steuern und Sozialversicherung)?
Gesundheit	Wie schätzen Sie insgesamt Ihre Gesundheit auf einer 6-stufigen Skala ein?
Pflegebedarf	Beziehen Sie Leistungen aus der Pflegeversicherung?

Den Abschluss des Fragebogens bildete ein offenes Textfeld, in dem die Nutzer*innen Anmerkungen zur Befragung äußern konnten.

3.3 Auswertung

Die Datenauswertung erfolgte über das Statistikprogramm SPSS (Version 24). Vorab wurde eine Prüfung auf mögliche doppelte Fälle vorgenommen und anschließend die Ergebnisse deskriptiv aufbereitet. An dieser Stelle sei zu erwähnen, dass vor allem bei der Beschreibung der Stichprobe ein Vergleich der Daten mit denen aus der im Rahmen der Bestandsaufnahme durchgeführten repräsentativen schriftlich-postalischen Befragung der Quartiersbevölkerung ab 50 Jahren vorgenommen wurde. Dabei wurden nur die 157 Befragten (14 %) herangezogen, die angegeben haben, im Alltag

³ Zu Beginn des QuartiersNETZ Projekts wurde eine Bestandsaufnahme mit einer repräsentativen, schriftlich-postalischen Befragung der Quartiersbevölkerung ab 50 Jahren durchgeführt. Mit einer Rücklaufquote von 30 % haben 1.186 Personen an der Befragung teilgenommen. Themenschwerpunkte waren u. a. Nachbarschaft und Leben im Stadtteil, aber auch Einstellung gegenüber Technik sowie Lebenslagen und -zufriedenheit. Zur weiteren Information siehe Grates und Rößler (2017) sowie Grates, Krön und Rößler (2018).

regelmäßig Unterstützung im Umgang mit technischen Geräten zu benötigen. Im weiteren Verlauf werden diese als „*Technik-Unterstützungsbedürftige*“ bezeichnet. Gerade diese Personen scheinen als potentielle Nutzer*innen des Angebots der Technikbotschafter*innen als gutes Vergleichsparameter zu den Personen, die die Angebote wirklich schon genutzt haben. An dieser Stelle sei allerdings angemerkt, dass natürlich auch Personengruppen, die nicht regelmäßig Unterstützung im Umgang mit Technik benötigen, die Angebote der Technikbotschafter*innen nutzen. Dennoch bieten die Zahlen nützliche Informationen zu den potentiellen Nutzer*innen und denen, die die Angebote wirklich in Anspruch genommen haben. Zudem werden bei den Auswertungen teilweise einige Subgruppen näher betrachtet, sei es beispielsweise, um sich die Verteilungsunterschiede zwischen verschiedenen Altersgruppen näher anzuschauen oder auch Unterschiede zwischen den Geschlechtern. Bei den folgenden Angaben wird zudem auf ganze Zahlen gerundet und sich nur auf die gültigen Prozentangaben bezogen.

4 Ergebnisse

Zunächst einmal soll ein genauerer Blick auf die soziodemografischen Variablen und ihre Verteilung geworfen werden, um Aussagen über die Beteiligungsbreite treffen zu können. Die Beteiligungsbreite bezieht sich dabei auf die Frage, welche Personengruppen erreicht werden konnten und ob auch diejenigen Personen teilgenommen haben, die als „schwer erreichbar“ gelten. In einem zweiten Schritt werden dann die Ergebnisse der Auswertung der weiteren Fragen dargestellt. Bis zum Ende des Erhebungszeitraums sind 81 Fragebögen eingegangen. Davon mussten drei Bögen ausgeschlossen werden (Grund: doppelte Fälle). Die Stichprobe umfasst somit 78 gültige Fälle.

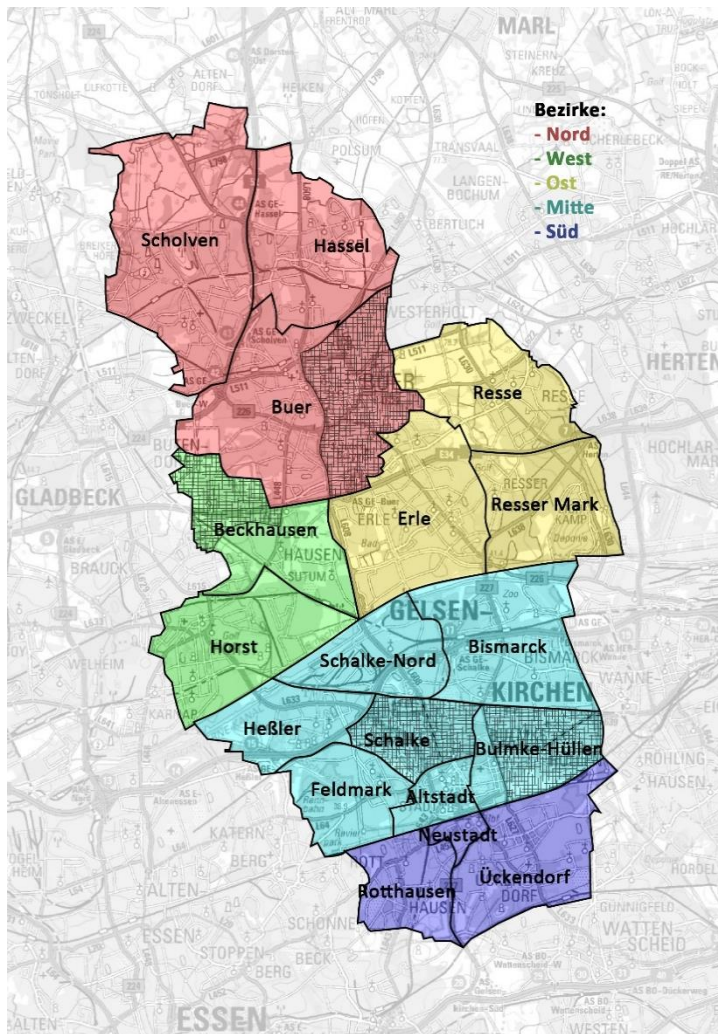
4.1 Beschreibung der Stichprobe und Beteiligungsbreite

Generell lässt sich sagen, dass die Nutzer*innen der Angebote der Technikbotschafter*innen in verschiedenen Stadtteilen Gelsenkirchens wohnen.

Um einen besseren Überblick über die Verteilung der Teilnehmenden in den Stadtteilen zu bekommen, ist in der nachfolgenden Abbildung 1 eine Übersichtskarte der einzelnen Stadtteile Gelsenkirchens dargestellt. Es zeigte sich, dass die meisten Befragten aus dem Stadtteil Buer (19 %) im Norden Gelsenkirchens kommen.⁴ Am zweithäufigsten wurde Resse (18 %) im Osten genannt. Am dritthäufigsten wurden die Stadtteile Horst und Hüllen (10 %) genannt, die im Westen bzw. in der Mitte Gelsenkirchens angesiedelt sind. Aus dem QuartiersNETZ-Quartier Schaffrath/Rosenhügel stammten 7 % der Befragten und aus dem QuartiersNETZ-Quartier Schalke waren es lediglich zwei Personen (3 %).

⁴ Zu der Verteilung der Befragten auf die Stadtteile sei angemerkt, dass die Technikbotschafter*innen nicht über alle Stadtteile Gelsenkirchens gleichmäßig verteilt sind. Allein in Buer haben 18 Technikbotschafter*innen die Fragebögen verteilt, wohingegen in Schalke nur eine Person agierte.

Abbildung 1 Übersichtskarte der Stadtbezirke und Stadtteile Gelsenkirchens



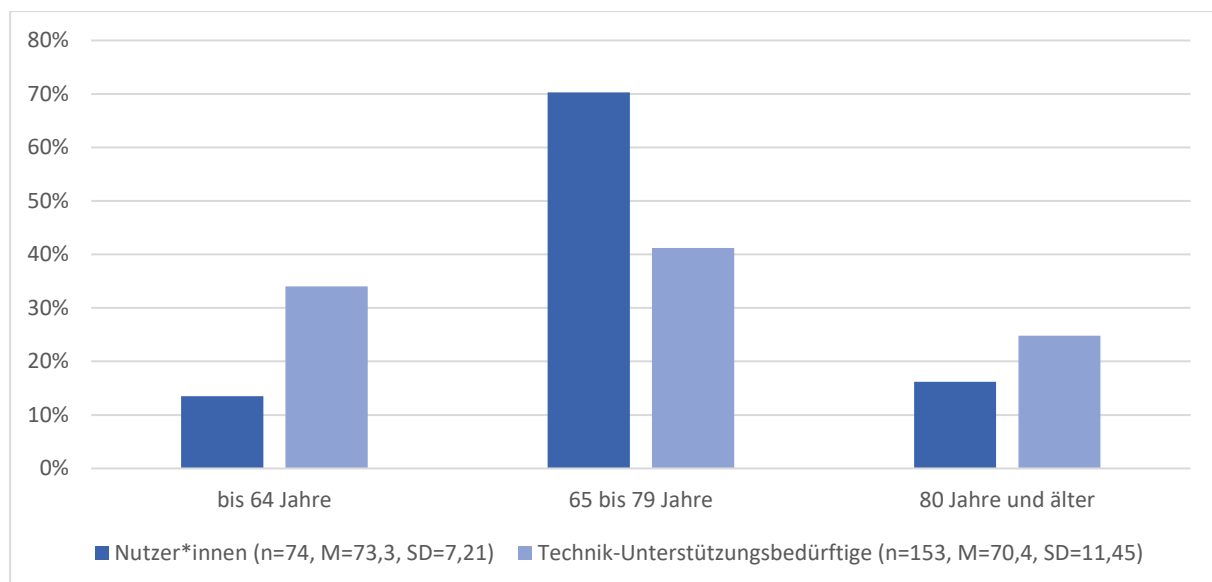
Quelle: Eigene Bearbeitung, Kartengrundlage: DTK100 © Geobasis NRW (Google, 2015). Die schaffrierten Quartiere kennzeichnen die Referenzquartiere des QuartiersNETZ-Projekts.

Bis auf einige Ausnahmen sind fast alle Befragten in Deutschland geboren worden (96 %). Lediglich drei Personen gaben an, außerhalb von Deutschland geboren worden zu sein, wobei jeweils eine Person in Belgien, Polen und Russland geboren wurde. Die Mehrheit der Befragten ist weiblich (70 %) und das Durchschnittsalter der Befragten lag bei 75 Jahren ($SD = 7,2$) wobei die Altersspanne von 47 bis 93 Jahren reichte (siehe Abbildung 2, dunkle Säulen). Es haben vor allem Personen im Alter von 65 bis 79 Jahren das Angebot wahrgenommen (70 %). Demgegenüber waren lediglich 14 % unter 65 Jahre alt und 16 % waren 80 Jahre und älter.

Die Technik-Unterstützungsbedürftigen aus der schriftlichen Befragung zu Projektbeginn zeigten sich bezüglich der Geschlechterverteilung deutlich ausgeglichener (Anteil weibliche Personen 57 %), wobei die Frauen dennoch etwas häufiger vertreten waren. Der Anteil derjenigen die in einem anderen Land geboren wurden, ist auch deutlich höher (12 %). Drei der Befragten gaben dabei an, aus Polen zu

stammen, die restlichen 16 Personen verteilen sich auf verschiedene Länder wie z. B. die Türkei, Rumänien oder Griechenland. Bezüglich des Alters zeigten sich die Personen mit Unterstützungsbedarf etwas jünger ($M = 70,4$, $SD = 11,45$), wobei die Altersspanne von 51 bis 100 Jahren reicht. Interessanterweise gab hier jede*r Dritte im Alter von unter 65 Jahren an, Unterstützung zu brauchen und rund jede*r Vierte im Alter von 80+ (siehe Abbildung 2). Den größten Anteil hatte auch hier die Altersgruppe 65 bis 79 Jahre mit etwas mehr als 40 %. Anders als in der Stichprobe der Nutzerbefragung, ist die Altersgruppenverteilung der Technik-Unterstützungsbedürftigen der Bestandsaufnahme ausgeglichener, wobei auch hier im Altersgruppenvergleich die meisten (41 %) zwischen 65 und 79 Jahre alt waren (siehe Abbildung 2, helle Säulen). Interessanterweise fanden sich hier aber auch nicht wenige, die unter 65 Jahre alt waren (34 %).

Abbildung 2 Altersgruppen im Vergleich (Nutzerbefragung und repräsentative schriftliche Befragung im Rahmen der Bestandsaufnahme)



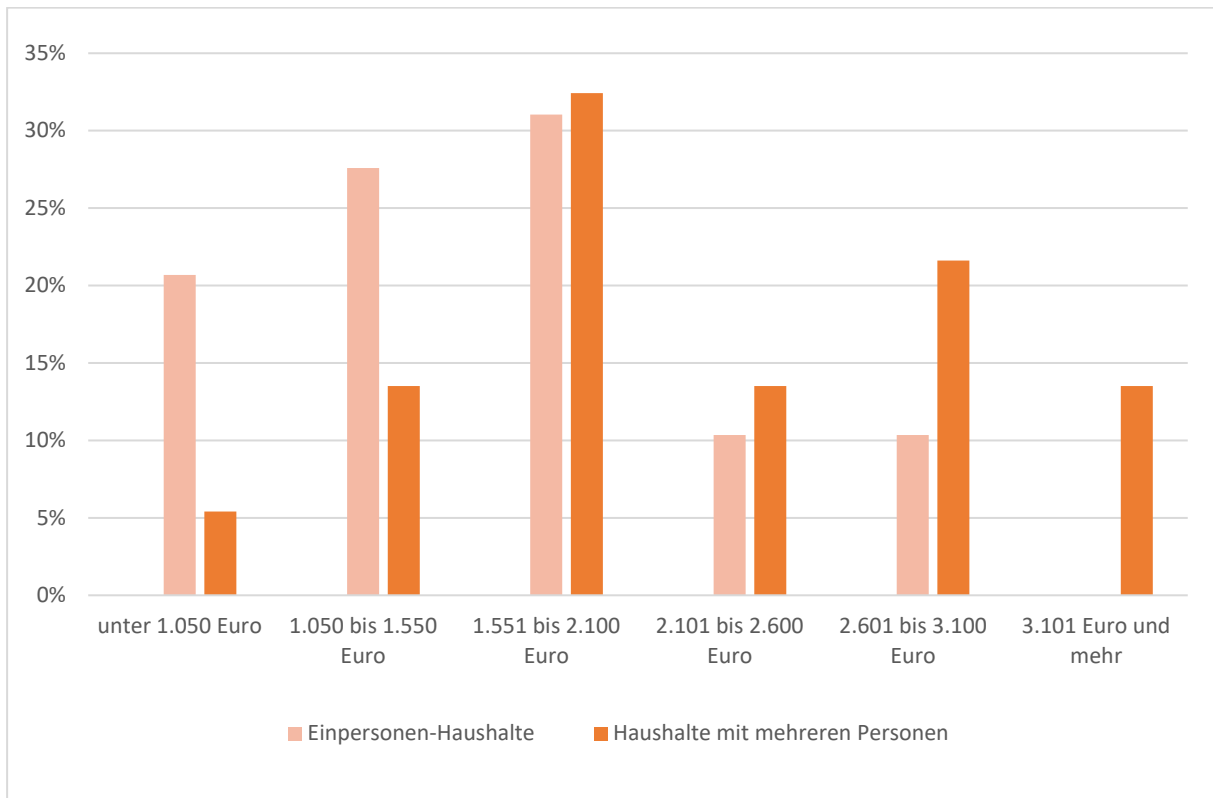
Anmerkung: Angaben in %, n = Anzahl der gültigen Fälle, M = arithmetisches Mittel, SD = Standardabweichung

Bezüglich der Haushaltssituation zeigte sich, dass mehr als die Hälfte der befragten Nutzer*innen (55 %) mit mehreren Personen in einem Haushalt, davon fast alle im Zweipersonenhaushalt, lebt und demnach der Anteil der Alleinlebenden 44 % betrug. Für die weiteren Analysen wird daher lediglich eine Unterscheidung in „eine Person“ und „mehrere Personen“ in einem Haushalt unternommen. Im Vergleich zu den Technik-Unterstützungsbedürftigen der Befragung zu Projektbeginn zeigte sich eine sehr ähnliche Verteilung. So gaben fast 43 % an, alleine zu leben, wohingegen auch hier mehr als die Hälfte angab, mit mehreren Personen in einem Haushalt zu leben (57 %).

Die Anzahl der Personen im Haushalt wird im weiteren Verlauf noch relevant sein, um genauere Aussagen über das Haushaltseinkommen der befragten Personen treffen zu können. Dieses wurde als

durchschnittliches monatliches Nettoeinkommen des gesamten Haushalts erfasst. Aussagen darüber ergeben also nur Sinn, wenn auch die Anzahl der Haushaltsmitglieder in die Analyse mit einfließt, um einer Verzerrung der Ergebnisse entgegenzuwirken. Daher ist in der nachfolgenden Abbildung 3 das Haushaltseinkommen der Nutzer*innen der Angebote der Technikbotschafter im Vergleich der Einpersonnen- und Mehrpersonnen-Haushalte abgebildet.

Abbildung 3 Monatliches Haushaltsnettoeinkommen der Nutzer*innen nach Haushaltsgröße



Anmerkung: Angaben in %, n = 66, n = Anzahl der gültigen Fälle

Betrachtet man zunächst die Einpersonnen-Haushalte, fiel auf, dass jede*r Fünfte (21 %) weniger als 1.050 Euro zur Verfügung hat und somit als armutsgefährdet einzustufen ist (Statistisches Bundesamt, 2017). 28 % gaben an, mit 1.050 bis 1.550 Euro wirtschaften zu müssen und ein weiteres Drittel der Befragten (31 %) hat 1.551 bis 2.100 Euro zur Verfügung. 21 % der Einpersonnen-Haushalte verfügen hingegen über mehr als 2.101 Euro pro Monat. Bei den Personen mit einem Technik-Unterstützungsbedarf zeigte sich ein etwas anderes Bild.⁵ So sind hier schon bei den Einpersonnen-Haushalten rund

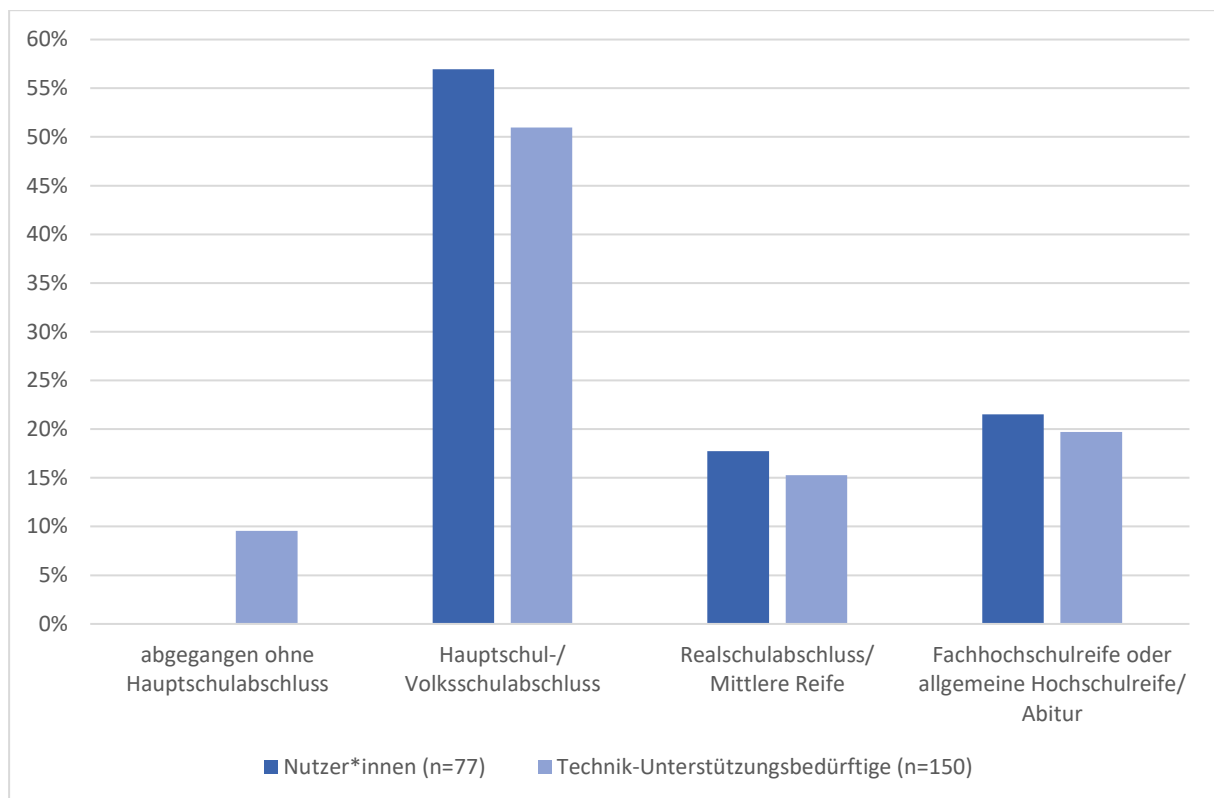
⁵ An dieser Stelle sei angemerkt, dass in der schriftlich-postalischen Befragung der Bestandsaufnahme andere Einkommensklassen vorgegeben waren, sodass ein exakter Vergleich schwierig ist. Nichtsdestotrotz ist es möglich, eine Einschätzung der Einkommensverteilung zu bekommen und die beiden Gruppen miteinander zu vergleichen.

29 % als armutsgefährdet einzustufen. Demgegenüber stehen 36 % mit bis zu 1.500 Euro und weitere 19 % mit 1.500 bis 1.999 Euro. Lediglich 17 % haben im Monat mehr als 2.000 Euro zur Verfügung.

Wirft man nun einen genaueren Blick auf die Mehrpersonen-Haushalte in Abbildung 3 (dunkle Säulen), wird deutlich, dass rund 19 % mit einem geringen Einkommen von bis zu 1.550 Euro pro Monat auskommen müssen. Ein Drittel (32 %) hat bis zu 2.100 Euro zur Verfügung und weitere 14 % bis zu 2.600 Euro. Rund jede*r Fünfte (22 %) kann mit einem Haushaltseinkommen zwischen 2.601 und 3.100 Euro wirtschaften und 14 % mit über 3.101 Euro. Der erneute Abgleich mit den Befragten mit Technik-Unterstützungsbedarf der Quartiersbevölkerung 50+ zeigte, dass hier jeder dritte Haushalt mit mehreren Personen nur bis zu 1.500 Euro im Monat zur Verfügung hat. Mit bis zu 2.000 Euro kann rund jeder fünfte Haushalt rechnen, wohingegen ebenfalls mehr als 20 % mehr als 3.000 Euro zur Verfügung haben.

Die Auswertung des höchsten allgemeinbildenden Schulabschlusses zeigte, dass mehr als die Hälfte der Befragten (57 %) einen Haupt- bzw. Volksschulabschluss besitzt (siehe Abbildung 4, dunkle Säulen). Darauf folgte mit einem Fünftel (22 %) die Fachhochschulreife oder allgemeine Hochschulreife/Abitur. Weitere 18 % verfügen über einen Realschulabschluss/Mittlere Reife. Von der Schule abgegangen ohne einen Schulabschluss ist keiner der Befragten.

Abbildung 4 Höchster allgemeinbildender Schulabschluss im Vergleich (Nutzerbefragung und repräsentative schriftliche Befragung im Rahmen der Bestandsaufnahme)

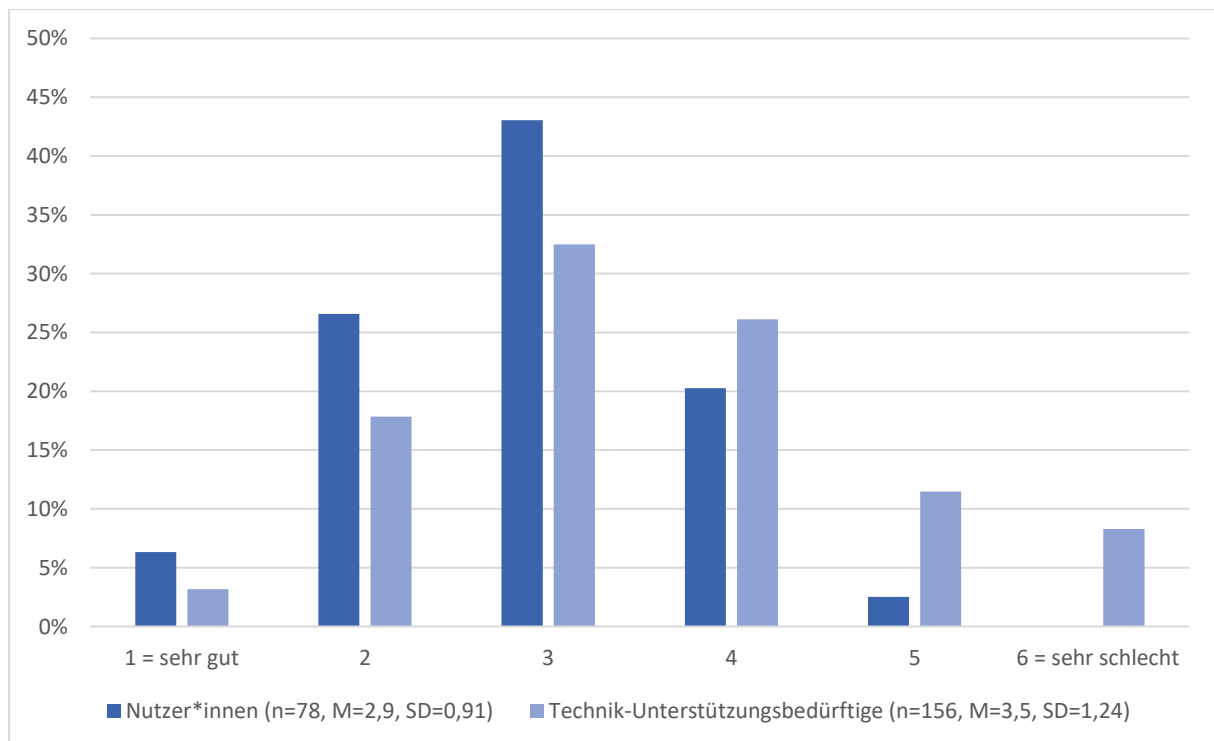


Anmerkung: Angaben in %, n = Anzahl der gültigen Fälle

Demgegenüber haben bei den Technik-Unterstützungsbedürftigen aus der schriftlichen Befragung zu Projektbeginn rund 10 % die Schule ohne einen Schulabschluss verlassen (hellblaue Säulen). Ähnlich verteilt zeigten sich die Personen mit einem Haupt-/Volksschulabschluss (53 %) oder einem Realschulabschluss (16 %). Die Fachhochschulreife bzw. das Abitur hat rund jede*r Fünfte erlangt.

Bezüglich des Gesundheitszustandes zeigte sich, dass vor allem Personen mit einer (eher) guten Gesundheit Angebote der Technikbotschafter*innen in Anspruch genommen haben (siehe Abbildung 5, dunkle Säulen). Rund ein Drittel der Befragten (33 %) stufte demnach die eigene Gesundheit als (sehr) gut ein (Stufe 1 u. 2). Die Mehrheit (43 %) bewertete die eigene Gesundheit immerhin noch als eher gut (Stufe 3). Demgegenüber stufte aber auch gut ein Fünftel der Befragten (23 %) die eigene Gesundheit als (eher) schlecht ein (Stufe 4 u. 5). Es gab allerdings keiner an, eine sehr schlechte Gesundheit (Stufe 6) zu haben. Im Vergleich dazu schätzten die Technik-Unterstützungsbedürftigen aus der schriftlichen Befragung zu Projektbeginn ihren Gesundheitszustand generell schlechter ein. So gab jede*r Fünfte an, eine (sehr) gute Gesundheit zu besitzen (Stufe 1 u. 2). Rund ein Drittel bewertete die eigene Gesundheit noch als eher gut (Stufe 3), wohingegen fast 38 % die eigene Gesundheit als (eher) schlecht einstuften (Stufe 4 u. 5). 8 % beurteilten die eigene Gesundheit sogar als sehr schlecht (Stufe 6).

Abbildung 5 Subjektive Bewertung der eigenen Gesundheit im Vergleich (Nutzerbefragung und repräsentative schriftliche Befragung im Rahmen der Bestandsaufnahme)



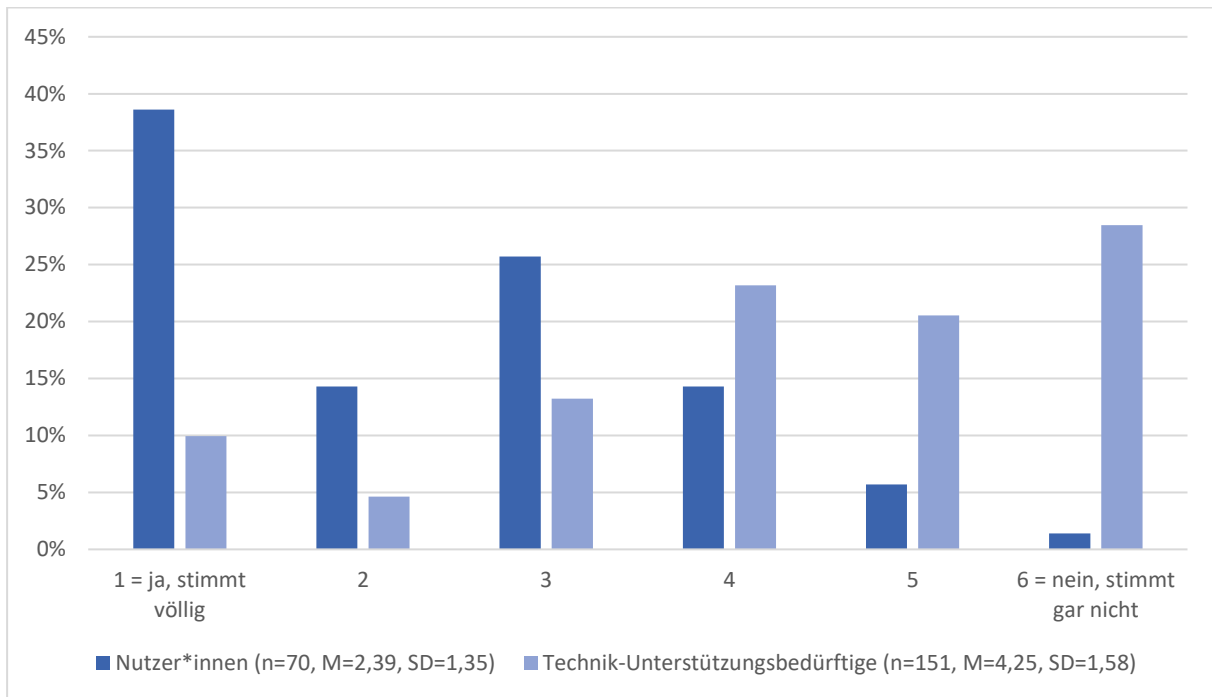
Anmerkung: Angaben in %, n = Anzahl der gültigen Fälle, M = arithmetisches Mittel, SD = Standardabweichung

Abschließend soll nun noch ein genauer Blick auf den Bezug von Pflegeleistungen geworfen werden, wobei sich ebenfalls ein sehr deutliches Bild zeigte. So gaben von den 78 Befragten vier Personen (5 %) an, Leistungen aus der Pflegeversicherung zu beziehen. Davon gaben drei Personen an, in den Pflegegrad 2 eingestuft worden zu sein. Dies entspricht in etwa der Verteilung aus der Befragung der Quartiersbevölkerung 50+ im Rahmen der Bestandsaufnahme in Gelsenkirchen. Dort gaben ebenfalls 5 % an, Leistungen aus der Pflegeversicherung zu beziehen (Grates & Rüssel, 2017). Betrachtet man nur die Technik-Unterstützungsbedürftigen, liegt der Anteil hingegen mit 13 % deutlich höher.

Weitere wichtige Hinweise zur Beteiligungsbreite der Teilnehmenden lieferten auch die Einschätzung der eigenen Technikakzeptanz und -kompetenzüberzeugung der Befragten, die im Folgenden näher betrachtet werden sollen. In der Abbildung 6 sind dabei die Ergebnisse der Nutzer*innen der Technikbotschafter*innen-Angebote (dunkelblau) im Vergleich zu den Technik-Unterstützungsbedürftigen der schriftlichen Befragung im Rahmen der Bestandsaufnahme (hellblau) zu sehen. Zunächst einmal sollen aber nur die Ergebnisse der Nutzer*innen der Technikbotschafter*innen betrachtet werden. Der Aussage „Hinsichtlich technischer Neuentwicklungen bin ich sehr neugierig.“ stimmten fast 40 % völlig zu (Stufe 1). Weitere 14 % stimmten dieser Aussage zu (Stufe 2) und weitere 26 % stimmten ihr (eher) zu (Stufe 3). Demgegenüber stehen 14 % der Befragten, die der Aussage eher nicht zustimmten (Stufe 4) und weitere 7 %, die die Aussage ablehnten (Stufe 5 und 6). Zusammenfassend lässt sich also sagen, dass sich der Großteil der Befragten als (eher) neugierig hinsichtlich technischer Neuentwicklungen einschätzte, wobei demgegenüber nur etwas mehr als 20 % eine geringe Technikakzeptanz aufwiesen.

Hinsichtlich der unterschiedlichen Einschätzungen verschiedener Gruppierungen zeigten sich auch bei der Technikakzeptanz nur leichte Unterschiede. Beispielsweise waren bei Personen mit einem Einkommen von bis zu 1.550 Euro ($M = 2,4$, $SD = 1,17$, $n = 19$) und Personen mit über 1.551 Euro ($M = 2,7$, $SD = 1,44$, $n = 42$) kaum Unterschiede erkennbar. Die gleiche Aussage lässt sich auch über Personen mit einer (eher) guten ($M = 2,6$, $SD = 1,32$, $n = 54$) und einer (eher) schlechten Gesundheit treffen ($M = 2,7$, $SD = 1,56$, $n = 15$). Die größten Unterschiede waren dabei noch bezüglich der Wohnsituation zu entdecken. So wiesen alleinlebende Personen eine geringere Technikakzeptanz auf als Personen, die nicht alleine leben ($M_{\text{allein}} = 2,9$, $SD = 1,41$, $n = 30$; $M_{\text{nicht allein}} = 2,3$, $SD = 1,27$, $n = 39$).

Abbildung 6 Einschätzung der Technikakzeptanz im Vergleich (Nutzerbefragung und repräsentative schriftliche Befragung im Rahmen der Bestandsaufnahme)



Anmerkung: Angaben in %, n = Anzahl der gültigen Fälle, M = arithmetisches Mittel, SD = Standardabweichung. Die Aussage lautete: „Hinsichtlich technischer Neuentwicklungen bin ich sehr neugierig.“

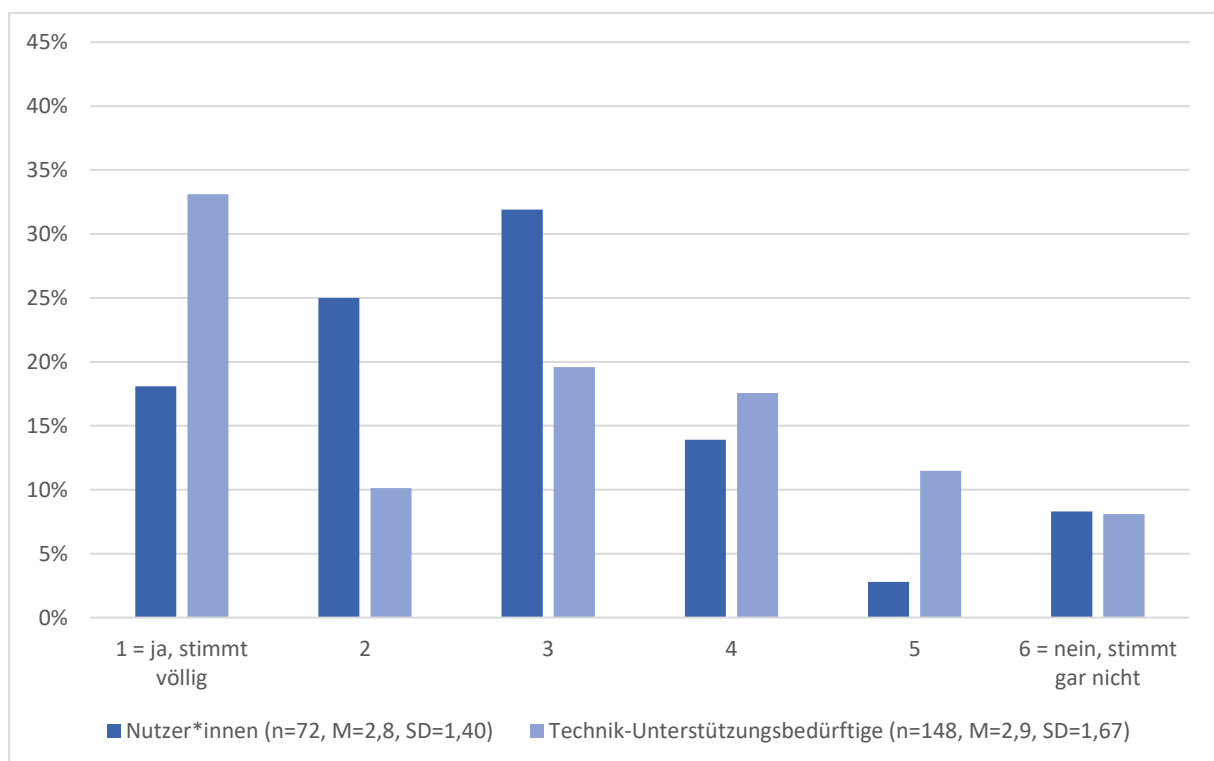
Betrachtet man nun die Ergebnisse der Technik-Unterstützungsbedürftigen der schriftlichen Befragung zu Projektbeginn, zeigte sich eine geringere Technikakzeptanz (siehe Abb. 6, helle Säulen). Weniger als ein Drittel (28 %) der Befragten gab an dieser Stelle an, (eher) neugierig zu sein (Stufe 1-3). Demgegenüber stimmten mehr als 70 % dieser Aussage (eher) nicht zu (Stufe 4-6), wobei vor allem auffiel, dass mit 29 % die Antwortoption 6 („nein, stimmt gar nicht“) am häufigsten gewählt wurde. Es lässt sich also sagen, dass die Nutzer*innen von Technikbotschafter*innen-Angeboten deutlich neugieriger bezüglich technischer Neuentwicklungen waren, als die Personen mit regelmäßigem Unterstützungsbedarf im Umgang mit Technik.

Ein weiterer wichtiger Hinweis zur Einschätzung der Technikaffinität der Befragten bildet die Technikkompetenzüberzeugung. In der nachfolgenden Abbildung 7 ist wiederum der Vergleich der Nutzer*innen der Technikbotschafter*innen mit den Unterstützungsbedürftigen aus der schriftlichen Befragung zu Projektbeginn zu sehen. Bei den Nutzer*innen zeigte sich, dass drei Viertel der Befragten angaben, mit technischen Neuerungen zumeist überfordert zu sein (Stufe 1-3). Über 40 % kreuzten dabei alleine die ersten beiden Stufen an und stimmten dieser Aussage somit (völlig) zu. Demgegenüber gaben 14 % an, eher nicht überfordert zu sein (Stufe 4) und weitere 11 % schätzten sich selbst als (gar) nicht überfordert mit technischen Neuerungen ein (Stufe 5 u. 6). Generell wurde also ersichtlich, dass die Nutzer*innen eine eher geringe Technikkompetenzüberzeugung vorwiesen.

Der Vergleich verschiedener Gruppierungen zeigte auch hier, wie schon bei den anderen Variablen, nur leichte Unterschiede. So waren Personen mit einer geringeren schulischen Bildung häufiger überfordert mit technischen Neuerungen ($M = 2,5$, $SD = 1,16$, $n = 39$) als diejenigen, die mindestens einen Realschulabschluss bzw. die Mittlere Reife besitzen ($M = 3,1$, $SD = 1,40$, $n = 31$). Bezüglich des Einkommens fiel die Einschätzung der eigenen Technikkompetenzüberzeugung fast gleich aus ($M_{\text{bis } 1.550\text{€}} = 2,8$, $SD = 1,51$, $n = 20$; $M_{\text{ab } 1.551\text{€}} = 2,8$, $SD = 1,20$, $n = 42$).

Im Vergleich dazu zeigte sich bei den Technik-Unterstützungsbedürftigen der schriftlichen Befragung zu Projektbeginn ein ähnliches Bild. Hier gab allerdings bereits jede*r Dritte an, mit technischen Neuerungen völlig überfordert zu sein (Stufe 1) und ein weiteres Drittel (30 %) stimmte der Aussage ebenfalls zu (Stufe 2-3). Weitere 18 % stimmten der Aussage eher nicht zu (Stufe 4) und nur jede*r Fünfte gab an mit technischen Neuerungen (gar) nicht überfordert zu sein (Stufe 5-6). Zwar unterschieden sich die Mittelwerte der beiden Stichproben nur geringfügig voneinander, aber die Streuung war in der Stichprobe der Technikunterstützungsbedürftigen Quartiersbevölkerung 50+ breiter.

Abbildung 7 Einschätzung der Technikkompetenzüberzeugung im Vergleich



Anmerkung: Angaben in %, n = Anzahl der gültigen Fälle, M = arithmetisches Mittel, SD = Standardabweichung. Die Aussage lautete: „Für mich stellt der Umgang mit technischen Neuerungen zumeist eine Überforderung dar.“

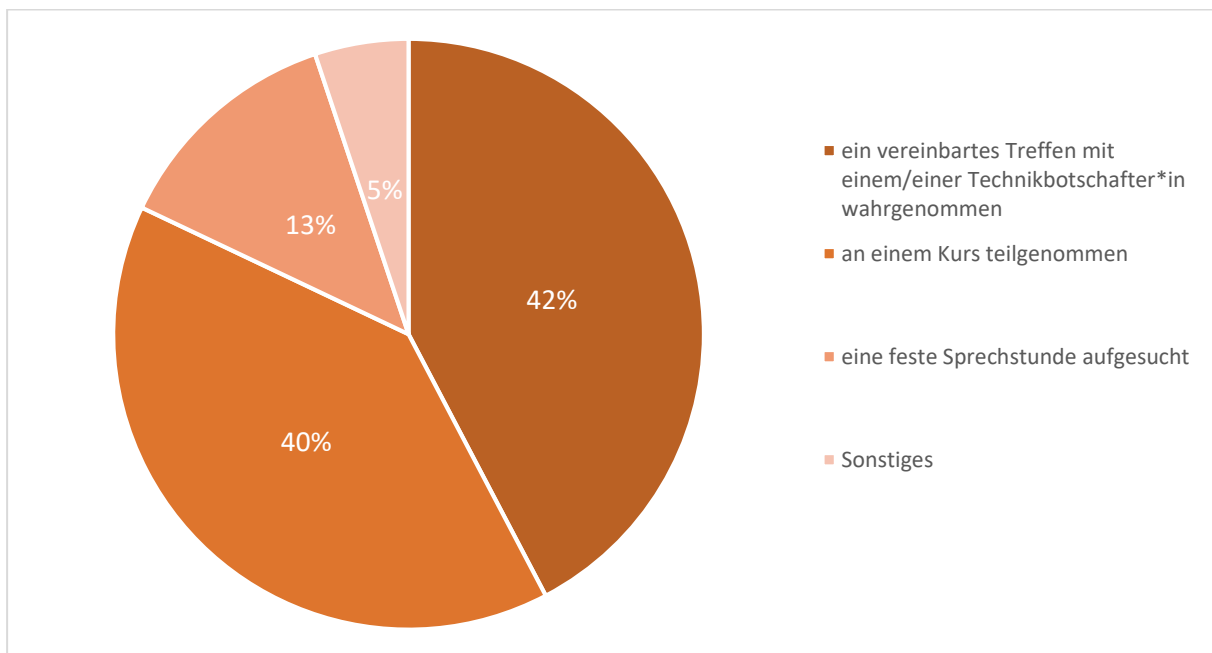
Zusammenfassend lässt sich also sagen, dass die Nutzer*innen von den Angeboten der Technikbotschafter*innen aus den verschiedenen Stadtteilen Gelsenkirchens stammen und vor allem Frauen erreicht werden konnten. Demgegenüber konnten trotz der aufsuchenden Angebote Personen mit

einer eher schlechten Gesundheit nur zu geringen Teilen angesprochen werden. Ähnliches lässt sich über die Personen aussagen, die unter 65 Jahre und über 80 Jahre alt sind. Zudem hat sich gezeigt, dass die Nutzer*innen der Technikbotschafter-Angebote sehr neugierig im Hinblick auf technische Neuerungen zu sein scheinen und sich demgegenüber aber auch öfter von diesen überfordert gefühlt haben.

4.2 Art der in Anspruch genommenen Angebote und Geräte

Die nachfolgende Abbildung 8 zeigt die Verteilung der Angebote der Technikbotschafter*innen, die durch die Teilnehmenden in Anspruch genommen wurden. Die Mehrheit der Befragten (42 %) hat dabei ein vereinbartes Treffen mit einem/einer Technikbotschafter*in wahrgenommen. Dieses hat in drei Viertel der Fälle (76 %) zu Hause stattgefunden. 40 % haben als erstes an einem Kurs der Technikbotschafter*innen teilgenommen und nur etwa 13 % haben hingegen als erstes eine feste Sprechstunde aufgesucht.

Abbildung 8 Welches Angebot wurde als erstes in Anspruch genommen?



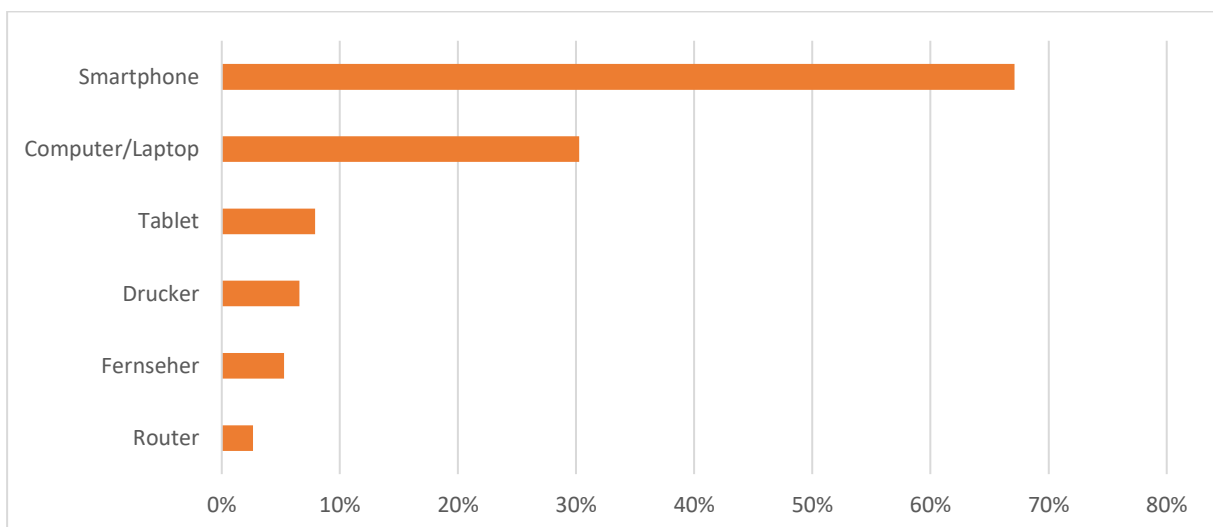
Anmerkung: Angaben in Prozent, n = 78, n = Anzahl der gültigen Fälle

Betrachtet man hier die Unterschiede verschiedener Gruppierungen, zeigten sich bei den verschiedenen Altersgruppen keine deutlichen Auffälligkeiten. Es war lediglich zu sehen, dass Frauen zu einem etwas höheren Anteil als erstes an einem Kurs teilgenommen haben (43 %) als Männer (30 %). Diese haben mehrheitlich zuerst ein vereinbartes Treffen mit einem/einer Technikbotschafter*in wahrgenommen (44 %), wohingegen dies bei den Frauen nur am zweithäufigsten genannt wurde (42 %). Bei den unterschiedlichen Einkommensgruppen waren ebenfalls nur leichte Unterschiede sichtbar. So

gaben die Nutzer*innen mit einem Haushaltsnettoeinkommen von bis zu 1.550 Euro anteilmäßig häufiger an, eine feste Sprechstunde aufzusuchen (22 %) als Personen mit einem höheren Einkommen (11 %). Diese haben demgegenüber etwas häufiger als erstes ein vereinbartes Treffen mit einem/einer Technikbotschafter*in wahrgenommen (45 %), als diejenigen mit einem niedrigeren Einkommen (39 %). Bezüglich des Gesundheitszustandes zeigte sich, dass Personen mit einer (eher) schlechten Gesundheit weniger oft an einem Kurs teilgenommen haben (28 %) als diejenigen, die ihre Gesundheit als (eher) gut einschätzen (42 %). Demgegenüber haben Nutzer*innen mit einer (eher) schlechten Gesundheit öfter eine feste Sprechstunde aufgesucht (22 %) als diejenigen mit einer (eher) guten Gesundheit (10 %). An dieser Stelle sei jedoch angemerkt, dass gerade bezüglich des Gesundheitszustandes keine gleich großen Gruppen gegeben waren, sodass diese Unterschiede nicht zu stark gewertet werden sollten. Im Hinblick auf unterschiedliche Bildungsabschlüsse haben sich keine markanten Unterschiede gezeigt.

Anschließend an die Frage, welches Angebot in Anspruch genommen wurde, scheint auch die Frage nach dem technischen Gerät, auf das sich das Anliegen bezogen hat, interessant. Die folgende Abbildung 9 bildet die Ergebnisse dieser Frage ab. An dieser Stelle sei jedoch vorab erwähnt, dass bei dieser Frage ein freies Textfeld zur Verfügung stand, sodass die Teilnehmenden auch mehr als nur ein Gerät benennen konnten. In 15 % der Fälle traf zu, dass mehr als ein Gerät benannt wurde und somit mehrere Anliegen Auslöser für eine Beratung darstellten. Wirft man einen genauen Blick auf die Verteilung zeigte sich, dass die große Mehrheit der Befragten Hilfestellung bezüglich ihres Smartphones benötigte (67 %). Mit deutlichem Abstand war der PC bzw. Laptop immerhin noch für jede*n Dritte*n Grund, das Angebot in Anspruch zu nehmen. Das Tablet (8 %), der Drucker (7 %), der Fernseher (5 %) oder auch der Router (3 %) war hingegen nur für die Minderheit Auslöser für die Beratung.

Abbildung 9 Auf welches technische Gerät bezog sich Ihr Anliegen?

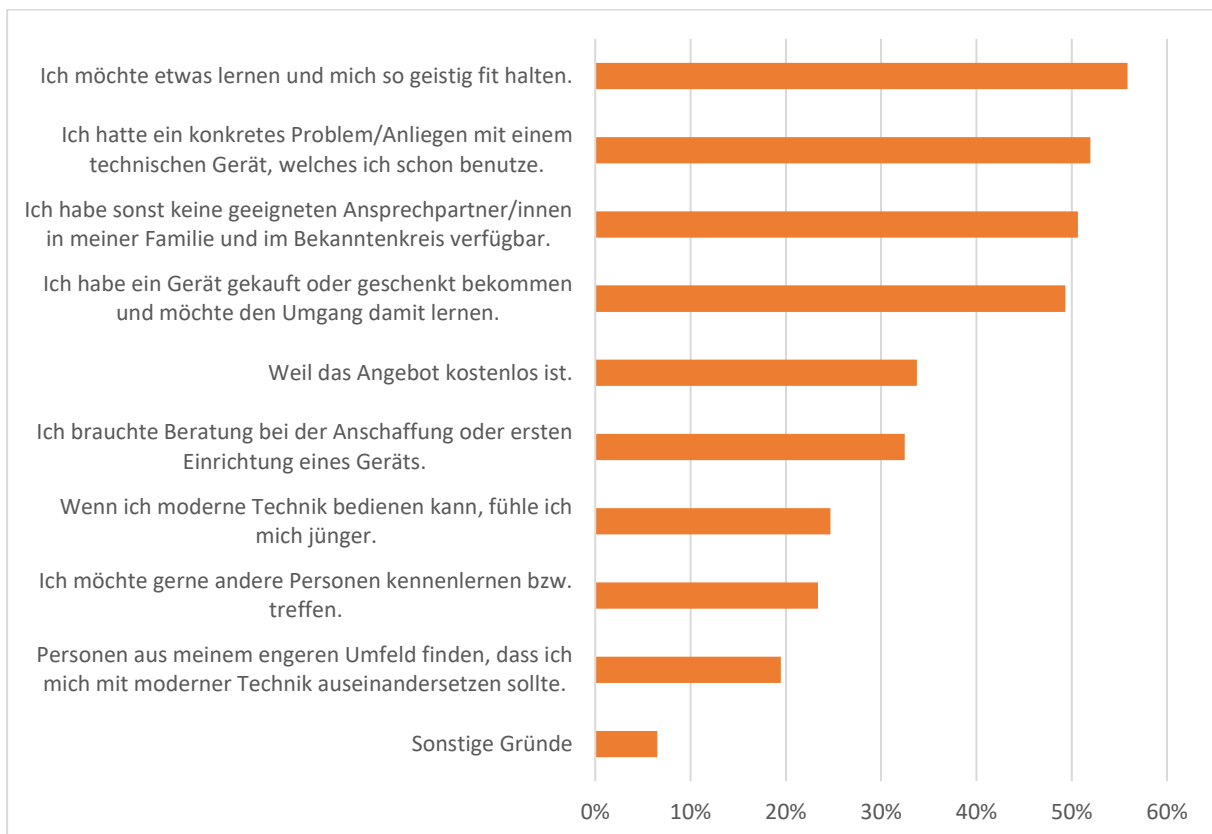


Anmerkung: Angaben in %, n = 91, Mehrfachangaben möglich, n = Anzahl der Nennungen

4.3 Gründe und Motive für die Inanspruchnahme

Der Fokus des nächsten Frageblocks richtete sich darauf zu erfahren, aus welchen Gründen die Teilnehmer*innen das Angebot der Technikbotschafter*innen in Anspruch genommen haben. Wie in Abbildung 10 zu sehen ist, hat mehr als die Hälfte der Befragten ein Angebot in Anspruch genommen, um etwas zu lernen und sich geistig fit zu halten (56 %). Ebenfalls mehr als die Hälfte der Personen (52 %) hatte ein konkretes Problem bzw. Anliegen mit einem Gerät, welches bereits in Benutzung ist. Auch gab die Hälfte der Befragten an, keine geeigneten Ansprechpartner*innen in der Familie und im Bekanntenkreis zu haben (51 %). Der Neuerwerb eines Geräts und damit verbunden das Erlernen des Umgangs, war ebenfalls für jede*n Zweite*n ein Grund, die Technikbotschafter*innen aufzusuchen (49 %). Jede*r Dritte gab an, Beratung bei der Anschaffung oder der Einrichtung eines Geräts zu brauchen (33 %). Ebenfalls jede*r Dritte nutzte das Angebot aus dem Grund, weil es kostenlos ist (34 %). Jede*r Vierte gab (zudem) an, sich durch die Nutzung moderner Technik jünger zu fühlen. Das Angebot genutzt zu haben, um andere Leute kennenzulernen, traf auf 23 % zu. Zudem nutzte jede*r Vierte das Angebot, weil Personen aus dem engeren Umfeld meinen, man solle sich mit moderner Technik bzw. einem bestimmten Gerät mehr auseinandersetzen (20 %).

Abbildung 10 Aus welchen Gründen wurde das Angebot der Technikbotschafter*innen in Anspruch genommen?



Anmerkung: Angaben in %, n = 77, Mehrfachangaben möglich, n = Anzahl der gültigen Fälle

An dieser Stelle ist es auch interessant, sich Unterschiede zwischen den Gruppierungen anzuschauen. Bei den Befragten bis 74 Jahre zeigte sich beispielsweise der Wille zum adäquaten Umgang mit einem geschenkten oder selbst gekauften Gerät als meistgenannter Aspekt (57 %), wohingegen dies für die ab 75-Jährigen deutlich weniger ausschlaggebend war (42 %). Diese nannten am häufigsten als Grund, dass sie etwas lernen und sich geistig fit halten möchten (61 %), was wiederum in der jüngeren Altersgruppe nur auf die Hälfte der Befragten zutraf (51 %). Auch zwischen den Geschlechtergruppen waren einige Unterschiede auszumachen, wobei sie mit Vorsicht bedacht werden sollten, da sich die beiden Gruppengrößen stark unterscheiden ($N_m = 23$; $N_w = 52$). Auch hier erwies sich der Wille, etwas Neues zu lernen, als meistgenannter Aspekt bei den Frauen (60 %), wohingegen die Männer wiederum ein konkretes Problem als Auslöser für eine Teilnahme am häufigsten angeben (57 %). Ein sehr deutlicher Unterschied zeigte sich hier bei der Aussage, dass Personen aus dem engeren Umfeld meinen, man solle sich mehr mit moderner Technik bzw. einem bestimmten Gerät auseinandersetzen. Dieser Aussage stimmte lediglich ein Mann zu (4 %), demgegenüber gab mehr als jede vierte Frau dies als Teilnahmegrund an (27 %). Bei den Personen mit einem Einkommen von unter 1.550€ zeigte sich wiederum der Neukauf oder die Schenkung eines Geräts, mit dem man den Umgang erlernen möchte, als ausschlaggebend (64 %), wohingegen dieser Aspekt für Personen mit einem höheren Einkommen nicht ganz so häufig angegeben wurde (42 %). Hier stellte erneut das konkrete Problem mit einem Gerät den meistgenannten Teilnahmegrund dar (60 %), für Personen mit einem niedrigen Einkommen war dies weniger oft der Fall (46 %). An dieser Stelle sei aber wiederum auf die sehr unterschiedlichen Gruppengrößen verwiesen, sodass die Unterschiede nicht überinterpretiert werden sollten ($n_{\text{bis 1.550€}} = 22$, $n_{\text{über 1.550€}} = 45$).

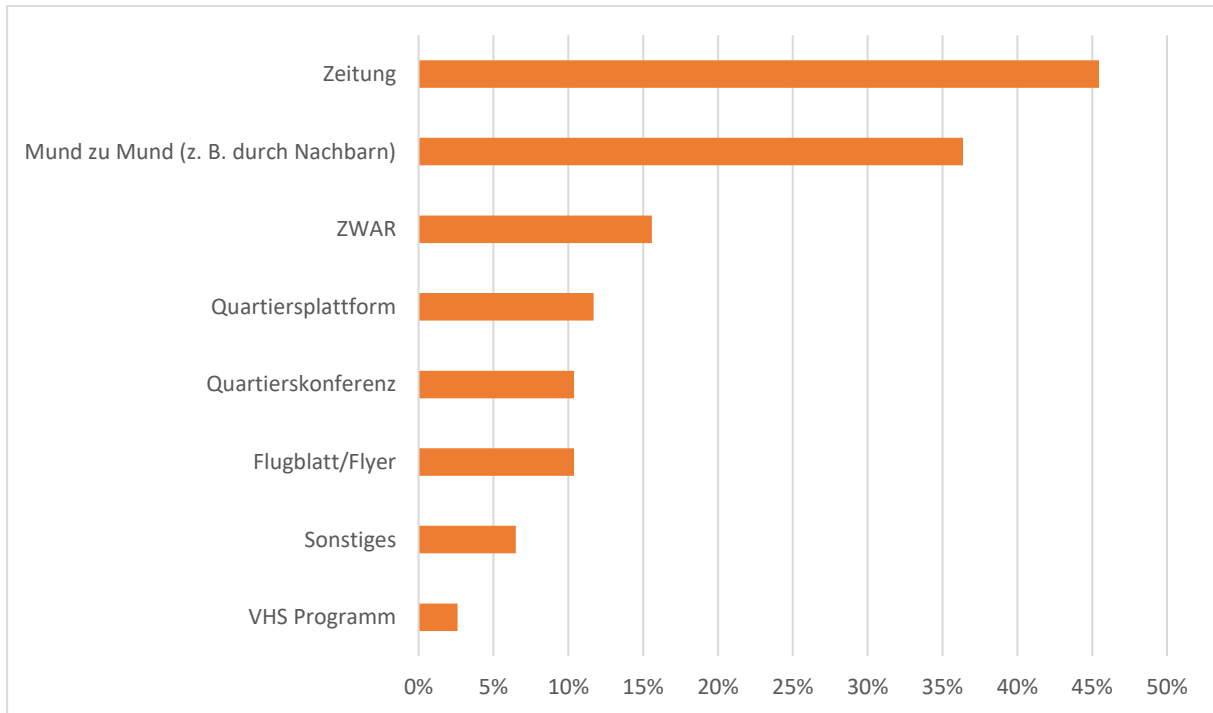
4.4 Medien, über die Nutzer*innen aufmerksam geworden sind

Weiterhin ist es sehr nützlich zu erfahren, wie die Befragten überhaupt auf das Angebot der Technikbotschafter*innen aufmerksam geworden sind (siehe Abbildung 11). Auch hier gab es wiederum die Möglichkeit, mehrere Antworten anzukreuzen. Es zeigte sich sehr deutlich, dass fast die Hälfte der Befragten durch die Zeitung aufmerksam geworden ist (46 %). Etwas mehr als ein Drittel (36 %) hat (zudem) über Mund zu Mund Propaganda, z. B. durch Nachbar*innen, von dem Angebot der Technikbotschafter*innen erfahren. Weitere 16 % haben im Zusammenhang mit ihrer ZWAR-Tätigkeit⁶ von

⁶ ZWAR-Gruppen sind selbstverwaltete Gruppen von und für Ältere, die sich „Zwischen Arbeit und Ruhestand“ (ZWAR) befinden. Sie planen und führen verschiedene Aktivitäten durch (z. B. Besichtigungen, Computerkurse, Kochen, Wanderungen). In Gelsenkirchen gibt es 16 solcher stadtteilorientierter ZWAR-Gruppen (ZWAR-Gelsenkirchen (2018)).

dem Angebot gehört und 12 % bezogen ihre Informationen über die Digitale Quartiersplattform. Jeweils 10 % gaben an durch die Quartierskonferenzen⁷ oder durch ein Flugblatt/einen Flyer auf die Technikbotschafter*innen aufmerksam geworden zu sein. Sonstige Informationsquellen gaben 7 % an und weitere 3 % erfuhren durch das VHS Programm von dem Angebot.

Abbildung 11 Wie sind Sie auf das Angebot aufmerksam geworden?



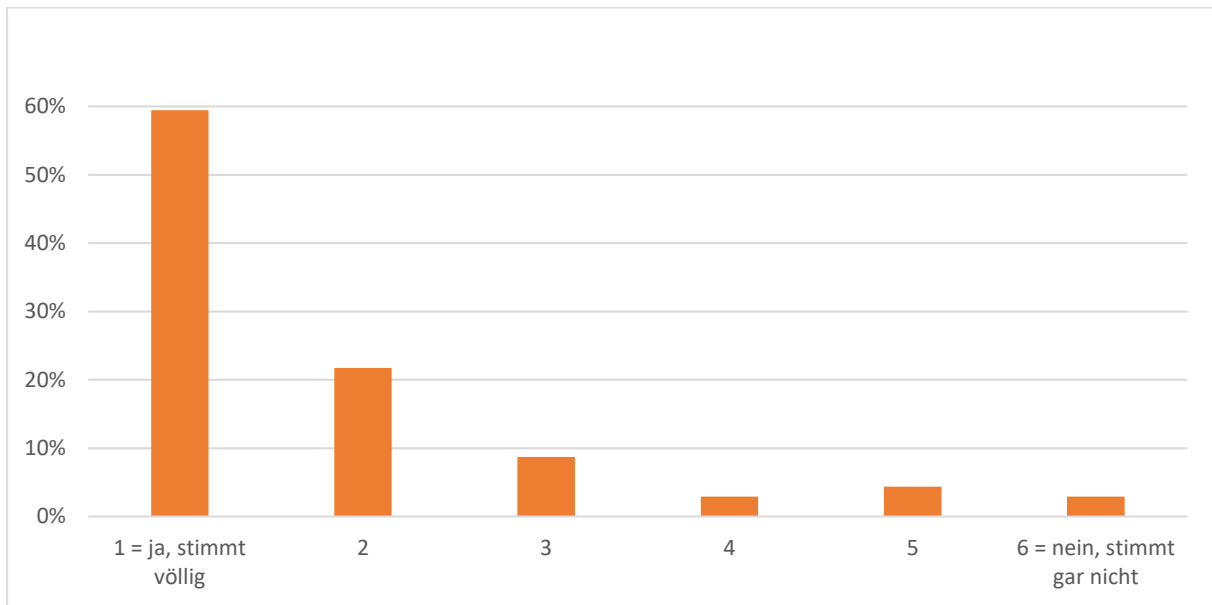
Anmerkung: Angaben in %, n = 107 (Mehrfachangaben möglich), n = Anzahl der Nennungen

4.5 Bewertung des Angebots

Die nachfolgende Abbildung 12 bildet die Ergebnisse der Aussage ab, inwiefern das technische Anliegen, weshalb das Angebot der Technikbotschafter*innen wahrgenommen wurde, gelöst wurde. Fast 60 % der Befragten gaben an, dass sie dieser Aussage völlig zustimmen (Stufe 1). Weitere 22 % kreuzten hier zudem noch an, dass die Aussage stimmt (Stufe 2). Dass diese Aussage eher stimmt (Stufe 3), gaben weitere 9 % an. Dass das Anliegen (eher) nicht geklärt wurde, gaben rund 10 % an (Stufe 4-6). Insgesamt zeigte sich somit eine sehr positive Beurteilung ($M = 1,8$, $SD = 1,3$).

⁷ Quartierskonferenzen waren ein zentrales Beteiligungsformat im Projekt QuartiersNETZ. Hier kamen interessierte (ältere) Bürger*innen und weitere lokale Akteure im dreimonatigen Rhythmus zusammen, arbeiteten gemeinsam an der Umsetzung von stadtteilbezogenen Ideen und der Lösung von Anliegen, und informierten sich über Aktuelles aus dem Stadtteil.

Abbildung 12 Mein technisches Anliegen, weshalb ich ein Angebot der Technikbotschafter*innen wahrgenommen habe, wurde geklärt.

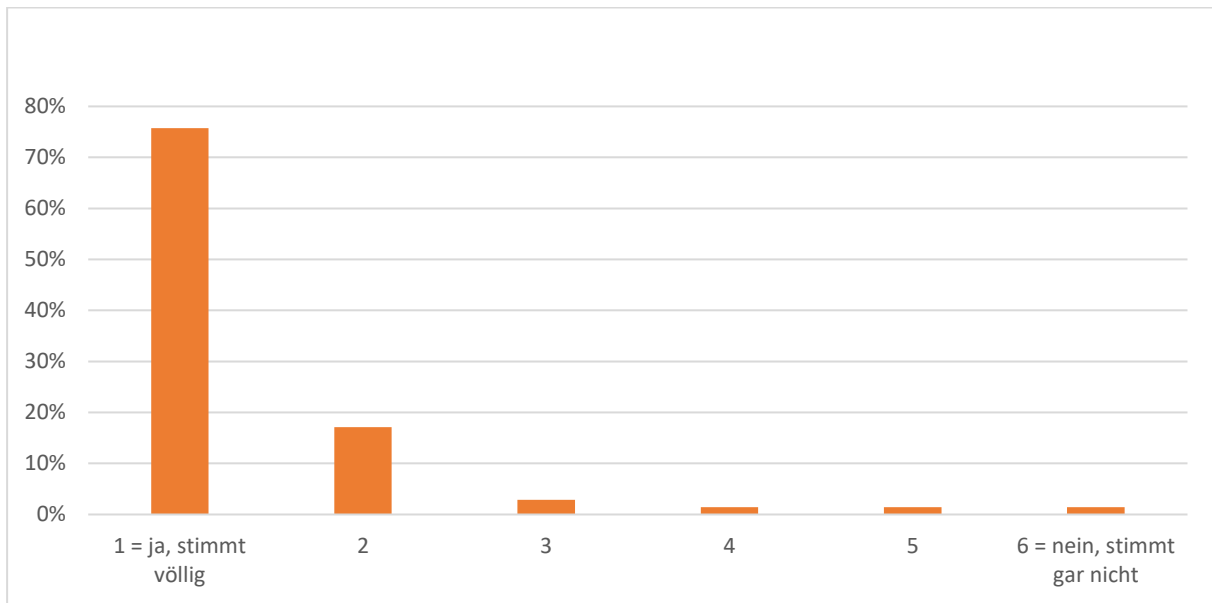


Anmerkung: Angaben in %, n = 69, n = Anzahl der gültigen Fälle

Betrachtet man die Bewertung nun in Hinblick auf verschiedene Gruppen, werden teilweise einige Unterschiede sichtbar. Vergleicht man z. B. die Einschätzung der Personen im Alter von bis zu 74 Jahren mit denen ab 75 Jahren und älter, zeigten sich leichte Unterschiede in der Einschätzung. Die jüngeren Befragten stimmten der Aussage etwas weniger zu als die älteren ($M_{\text{bis 74}} = 2,1$, $SD = 1,6$, $n = 31$; $M_{\text{ab 75}} = 1,6$, $SD = 1,0$, $n = 36$). Auch zwischen weiblichen und männlichen Befragten waren Unterschiede ersichtlich: Männer bewerteten etwas positiver als die Frauen ($M_M = 1,6$, $SD = 1,2$, $n = 21$; $M_W = 1,9$, $SD = 1,3$, $n = 48$). Im Gegensatz dazu zeigten sich bei Personen mit unterschiedlichem Bildungsabschluss durchaus deutlichere Unterschiede. Die Personen, die mindestens einen Realschulabschluss bzw. die Mittlere Reife haben, stuften die Aussage dabei weniger gut ein, als Personen, die über einen Haupt- oder Volksschulabschluss verfügen ($M_{\text{Real}} = 2,1$, $SD = 1,48$, $n = 29$; $M_{\text{Haupt}} = 1,6$, $SD = 1,06$, $n = 38$). Bezüglich des Gesundheitszustands waren hingegen kaum Unterschiede erkennbar. So bewerteten die Personen mit einer (eher) guten Gesundheit ($M = 1,9$, $SD = 1,33$, $n = 55$) die Lösung des Anliegens ähnlich wie die Personen mit einer (eher) schlechten Gesundheit ($M = 1,8$, $SD = 1,14$, $n = 13$).

Weiterhin wurde gefragt, ob die Nutzer*innen sich bei einem weiteren Anliegen erneut an die Technikbotschafter*innen wenden würden. Auch hier zeigte sich ein sehr positives Bild, wie in Abbildung 13 zu sehen ist ($M = 1,4$, $SD = 0,9$). Hier gaben fast 93 % an, dass sie sich wieder an die Technikbotschafter*innen wenden würden, wenn ein erneutes Problem vorliegt (Stufe 1 und 2), wobei schon mehr als drei Viertel der Befragten dieser Aussage völlig zustimmten (Stufe 1). Lediglich 4 % gaben an, dass sie sich (eher) nicht noch einmal an die Technikbotschafter*innen wenden würden (Stufe 4-6).

Abbildung 13 Bei einem weiteren Anliegen würde ich mich wieder an die Technikbotschafter*innen wenden.



Anmerkung: Angaben in %, n = 70, n = Anzahl der gültigen Fälle

Auch hier waren lediglich leichte Unterschiede erkennbar, wenn man sich die Bewertung im Hinblick auf verschiedene Gruppierungen anschaut. Befragte mit einem Alter von bis zu 74 Jahren ($M = 1,5$, $SD = 1,2$, $n = 32$) unterschieden sich z. B. nur gering von den über 75-Jährigen ($M = 1,3$, $SD = 0,7$, $n = 36$). Auch beim Geschlecht zeigten sich keine gravierenden Unterschiede zwischen den zwei Gruppierungen ($M_M = 1,4$, $SD = 0,6$, $n = 20$; $M_W = 1,5$, $SD = 1,1$, $n = 50$). Beim Bildungsabschluss war der Unterschied schon etwas deutlicher. So bewerteten Personen mit einem Haupt- oder Volksschulabschluss die Aussage positiver als Personen mit einem höheren Schulabschluss ($M_{\text{Haupt}} = 1,2$, $SD = 0,74$, $n = 37$; $M_{\text{Real}} = 1,7$, $SD = 1,16$, $n = 31$).

Zum Abschluss des Fragebogens war es den befragten Personen noch möglich, Anmerkungen zur Befragung in einem offenen Textfeld zu notieren. Dieses Textfeld haben insgesamt acht der 78 Befragten ausgefüllt, wobei sieben Personen das Angebot der Technikbotschafter*innen lobten und die Nützlichkeit des Angebots ausgedrückt haben. Eine Person merkte an, dass aufgrund unregelmäßiger Arbeitszeiten eine regelmäßige Teilnahme an den Kursen nicht möglich sei. Da der Kurs aber unabhängig davon weitergeführt wird, sei ein „Mitkommen“ bei erneuter Teilnahme eher schwierig.

5 Diskussion

Die Auswertungen haben gezeigt, dass durch die Angebote der Technikbotschafter*innen verschiedene Personengruppen erreicht werden konnten. Es sei jedoch erwähnt, dass die Ergebnisse aufgrund der relativ kleinen Stichprobe von 78 Personen und der Stichprobenrealisierung (siehe Kap. 3.1) mit Vorsicht zu interpretieren sind. Dennoch liefern sie wichtige Hinweise und Informationen über die Beteiligungsbreite und die Bewertung der jeweiligen Angebote. Außerdem dürfen auch die Unterschiede zwischen den verschiedenen Gruppierungen nicht überinterpretiert werden, weil teilweise keine gleich großen Gruppen gegeben sind und ein Vergleich daher nur eingeschränkt möglich ist. Die Analysen haben dennoch gezeigt, dass vor allem Frauen und Personen im Alter von 65 bis 79 Jahren die Angebote in Anspruch genommen haben. Im Hinblick auf das Einkommen wurde ersichtlich, dass Personen aller Einkommensklassen das Angebot der Technikbotschafter*innen genutzt haben. Demgegenüber wurden Personen ohne Schulabschluss nicht erreicht. Auch haben Personen mit einem Pflegegrad das Angebot kaum wahrgenommen. Als allerdings deutlich wurde, dass Personen in Pflegehaushalten bisher kaum erreicht werden konnten, wurde daraufhin im QuartiersNETZ-Projekt das Tätigkeitsprofil „Techniklotse/-lotsin“ neu entwickelt: Pflegekräfte im ambulanten Dienst und Personen, die in der Häuslichkeit hauswirtschaftliche Versorgung anbieten, führen kleine Einweisungen durch und schlagen bei erhöhtem Beratungs- und Unterstützungsbedarf Brücken zu den Technikbotschafter*innen und den Dienstleistern im Quartier. So soll der Ansatz von Technikbegleitung auch sonst weniger technikversierte und weniger mobile Menschen erreichen. Eine Evaluation dieses Profils steht noch aus.

Im Vergleich zu den Daten der Personen, die in der schriftlichen Befragung der Quartiersbevölkerung ab 50 Jahren zu Projektbeginn angaben, regelmäßig Unterstützung im Umgang mit Technik zu benötigen, zeigten sich einige interessante Unterschiede. So wies diese Gruppe einen deutlich größeren Anteil an Männern auf und anteilig mehr Personen, die nicht in Deutschland geboren wurden. Zudem ist ein Drittel der Stichprobe unter 65 Jahre alt, der Anteil bei den Nutzer*innen war jedoch deutlich geringer. Es scheint also einige Gruppierungen zu geben, die durchaus Hilfe im Umgang mit Technik benötigen, die Angebote aber nicht nutzen. An dieser Stelle wäre es natürlich sehr interessant zu wissen, wieso diese Personen die Unterstützungsangebote nicht wahrnehmen. Sind ihnen diese vielleicht gar nicht bekannt, können sie in ihrem privaten Umfeld darauf zurückgreifen, stellt die Unterstützung durch eine fremde Person ein Hindernis dar oder lehnen sie Technik grundsätzlich ab? Dies sind nur einige Fragen, die in diesem Zusammenhang gestellt werden könnten.

Auch bezüglich der anderen soziodemografischen Variablen konnten Unterschiede zwischen den Technik-Unterstützungsbedürftigen und den Nutzer*innen festgestellt werden. So war der Anteil der

Alleinwohnenden mit geringem Einkommen in der Stichprobe der Technik-Unterstützungsbedürftigen höher als in der Stichprobe der Nutzer*innen. Bei den Zweipersonen-Haushalten zeigte sich ein ähnliches Bild, wobei gleichzeitig der Anteil derjenigen mit einem hohen Einkommen bei den Technik-Unterstützungsbedürftigen größer war als bei den Nutzer*innen.

Die Verteilung bezüglich der unterschiedlichen Schulabschlüsse gestaltete sich ziemlich ausgeglichen. Lediglich die Personen ohne Abschluss konnten mit den Angeboten der Technikbotschafter*innen nicht erreicht werden, sodass die Gefahr besteht, dass sich digitale Ungleichheiten verschärfen könnten, sofern es nicht auch andere Formate zur Erlangung von Technik- und Medienkompetenz gibt (Zillien & Hargittai, 2009). Die Nutzung durch Personen mit gesundheitlichen Einschränkungen fiel wie erwartet auch etwas geringer aus. So konnten vor allem Personen mit einer (eher) guten Gesundheit erreicht werden; aus der schriftlichen Befragung zu Projektbeginn wurde deutlich, dass ein Großteil der Personen mit regelmäßigem Unterstützungsbedarf im Umgang mit Technik über eine als (eher) schlecht eingeschätzte Gesundheit verfügt. Vor dem Hintergrund, dass die Technikbotschafter*innen auch zugehende Formate anbieten, sollte es eigentlich auch Menschen mit gesundheitlichen Einschränkungen möglich sein, diese Angebote zu nutzen. Die Ergebnisse haben ebenfalls gezeigt, dass oftmals ein Treffen mit einem/einer Technikbotschafter*in in Anspruch genommen wurde und dieses auch in drei Viertel aller Fälle zu Hause stattfand. Allerdings kann angenommen werden, dass Personen, die starke gesundheitliche Einschränkungen haben und ihren eigenen gesundheitlichen Zustand als eher schlecht bewerten, ihren Fokus auf andere Aspekte legen, als auf das Erlernen einer neuen Technik. Dennoch unterstreichen die Ergebnisse die Wichtigkeit des Vorhandenseins *aufsuchender* Angebote.

An dieser Stelle sollten auch die Ergebnisse bezüglich der Technikakzeptanz und -kompetenzüberzeugung erwähnt werden. So zeigten sich im Rahmen der schriftlichen Befragung zu Projektbeginn gerade die Personen mit Technik-Unterstützungsbedarf weniger neugierig in Bezug auf technische Neuentwicklungen als die Nutzer*innen von Angeboten der Technikbotschafter*innen. Das erscheint jedoch plausibel, da eine höhere Technikneugierde vermutlich auch eher die Bereitschaft auslöst, sich mit Technik auseinanderzusetzen und ein Schulungs- oder Beratungsangebot der Technikbotschafter*innen in Anspruch zu nehmen. Bei der Technikkompetenzüberzeugung waren die Verteilungen ähnlich, wobei von den Technik-Unterstützungsbedürftigen fast jede*r Dritte angab, mit technischen Neuerungen *völlig* überfordert zu sein. Bei den Nutzer*innen zeigte sich die Einschätzung etwas abgemilderter, hier gab ein Großteil an, *eher* überfordert zu sein. Generell lässt sich sagen, dass der Anteil der im Umgang mit technischen Neuerungen Überforderten allerdings relativ hoch ist.

Die konkrete Beurteilung der Angebote der Technikbotschafter*innen fiel insgesamt sehr positiv aus. So gab der Großteil der Befragten an, dass das technische Anliegen geklärt werden konnte. Zudem

gaben mehr als 90 % der Befragten an, dass sie ein Angebot der Technikbotschafter*innen bei einem erneuten Problem wieder in Anspruch nehmen würden. Als Teilnahmegründe wurden vor allem der Lernwille und der Wunsch, sich geistig fit zu halten, genannt. Daher zeigt sich auch an dieser Stelle, dass der Vergleich mit den Technikunterstützungsbedürftigen nicht überinterpretiert werden sollte, weil eben nicht nur das Lösen von Schwierigkeiten Auslöser für die Nutzung war. Aber dennoch wurde auch ein konkretes Problem oder der Wunsch, den Umgang mit einem neuen Gerät zu erlernen, als Grund für die Inanspruchnahme genannt. Zudem gab ein Großteil an, das Angebot zu nutzen, weil es kostenlos war. Einen sehr großen Mehrwert bieten die Angebote vor allem für die Personen, die angaben, keine geeigneten Ansprechpartner*innen für technische Unterstützung zu haben. Als wichtigste Informationsquelle bezüglich des Angebots zeigte sich die Zeitung, dicht gefolgt von Mund-zu-Mund Propaganda durch z. B. Nachbar*innen. Um noch mehr Personen auf die verschiedenen Angebote aufmerksam zu machen und somit noch mehr Personen zu erreichen, erscheint es also sinnvoll, (weiterhin) die lokalen Printmedien zu nutzen.

Methodenkritisch sei an dieser Stelle angemerkt, dass die Stichprobe selektiv ist. Dadurch, dass die Forschenden selbst nicht in Kontakt mit den zu Befragenden standen und die Übermittlung durch die Technikbotschafter*innen erfolgte, ist nicht ganz klar, ob die Fragebögen immer und nach jedem Angebot an alle Teilnehmenden ausgeteilt wurden. Zu wie vielen Nutzer*innen die Technikbotschafter*innen im Erhebungszeitraum Kontakt hatten und wie viele von den ca. 500 an die Technikbotschafter*innen ausgehändigte Fragebögen letztlich verteilt wurden, wurde nicht erfasst. Dadurch kann auch keine Aussage über die Rücklaufquote getroffen werden. Zudem lag die Aufklärung über die Vorgehensweise, die Auswertung und auch die Anonymität der Befragten somit auch in den Händen der Technikbotschafter*innen selbst. Die sehr positive Bewertung der Angebote könnte die Vermutung nahelegen, dass die Ergebnisse leicht positiv verfälscht sind, etwa durch soziale Erwünschtheit oder Solidarität gegenüber den Technikbotschafter*innen.

6 Fazit

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass das Angebot der Technikbotschafter*innen generell sehr gut bewertet wurde und ein großer Teil der Teilnehmenden das Angebot auch wieder in Anspruch nehmen würde. Bei den Bewertungsskalen wurde deutlich sichtbar, dass der Großteil der Anliegen, weswegen die Technikbotschafter*innen aufgesucht wurden, geklärt werden konnte. Die Teilnehmerschaft umfasste dabei vor allem Frauen, Personen in einem Alter von 65 bis 79 Jahren, Personen mit einem Haupt- oder Volksschulabschluss und Personen aller Einkommensklassen. Personen mit einem Pflegegrad, Menschen mit Migrationshintergrund und Personen ohne Schulabschluss haben die Angebote demgegenüber (fast) gar nicht wahrgenommen. Technische Geräte, die im Fokus standen, waren vor allem das Smartphone und der Computer, was zum einen auf den Gerätebesitz älterer Menschen, aber auch auf die explizit als z. B. „Smartphone-Einsteigerkurs“ deklarierten Angebote zurückzuführen ist. Als Teilnahmegründe wurden vor allem der Lernwille, der Wunsch sich geistig fit zu halten, das Fehlen geeigneter Ansprechpartner*innen, ein konkretes Problem oder der Wunsch den Umgang mit einem neuen Gerät zu erlernen, genannt. Wichtigste Informationsquelle stellte die Zeitung, dicht gefolgt von Mund-zu-Mund Propaganda dar.

Es erscheint für die Zukunft sinnvoll, das Angebot der Technikbotschafter*innen noch weiter publik zu machen. Die Auswertung der Ergebnisse der Befragung hat aufgezeigt, dass es in den Quartieren einige Menschen gibt, die im Umgang mit technischen Geräten Unterstützung brauchen. Auch bei den unter 65-Jährigen hat sich ein großer Unterstützungsbedarf gezeigt, wobei ihr Anteil unter den Nutzer*innen am geringsten war. Ähnliches gilt für Personen mit einem sehr niedrigen sozioökonomischen Status. Es gilt also, das Wissen über solche Angebote vor allem auch niederschwellig an die Quartiersbevölkerung heranzutragen, um somit digitale Teilhabechancen für möglichst alle Gruppen gewährleisten zu können. Es liegt allerdings auch die Vermutung nahe, dass mit der Eröffnung der fünf Techniktreffs⁸ in Gelsenkirchen die Bekanntheit der Angebote zunimmt (Kolmann, 2018). Zudem kann das Vorhandensein lokaler Ansprechpartner*innen ebenfalls förderlich für die Inanspruchnahme der Angebote sein.

Aufgrund der doch recht kleinen Stichprobe wäre es für die Zukunft zudem wünschenswert, das Angebot der Technikbotschafter*innen weiter und zusätzlich mittels qualitativer Methoden zu evaluieren, um Anregungen oder Verbesserungsvorschläge in die weiteren Planungen einzubeziehen und das Angebot somit (weiterhin) nutzerorientiert zu gestalten. Dennoch muss betont werden, dass es sich bei

⁸ Techniktreffs sind öffentlich zugängliche Räume, in denen Bewohner*innen Informations- und Kommunikationstechnik ausprobieren und deren Nutzung erproben können. Im Projekt QuartiersNETZ wurden an fünf Standorten in Gelsenkirchen solche Räume eröffnet.

Technikbotschafter*innen nicht um Dienstleister im klassischen Sinne, sondern um bürgerschaftlich Engagierte handelt, die sich entgeltfrei engagieren. Zudem dürfen ehrenamtliche Angebote keinesfalls den Anschein erwecken, dass staatliche Unterstützung zur Stärkung der Technik- und Medienkompetenz nicht mehr erforderlich sei. Wie auch die Ergebnisse zeigen, werden durch die Angebote der Technikbotschafter*innen einige marginalisierte, als „schwer erreichbar“ geltende Gruppen (Aner, 2016) (noch) nicht erreicht, was die Notwendigkeit für staatlich unterstützte, flächendeckende und vielfältige Maßnahmen zur Stärkung der digitalen und damit sozialen Teilhabe unterstreicht.

7 Literaturverzeichnis

- Aner, K. (2016). Diskussionspapier Partizipation und partizipative Methoden in der Gerontologie. *Zeitschrift für Gerontologie und Geriatrie*, 49, 143–147. <https://doi.org/10.1007/s00391-015-1016-7>
- Apfelbaum, B., Efker, N. & Schatz, T. (2016). *Technikberatung für ältere Menschen und Angehörige. Praxis-Tipps für ein Service-Angebot in der Kommune*. Berlin: Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge.
- Bubolz-Lutz, E. & Stiel, J. (2018). *Technikbegleitung. Aufbau von Initiativen zur Stärkung der Teilhabe Älterer im Quartier* (Ältere als Ko-Produzenten von Quartiersnetzwerken – Impulse aus dem Projekt QuartiersNETZ, Bd. 5, 5 Bände). Dortmund.
- Bundesministerium für Bildung und Forschung (Hrsg.). (2013). *Senioren-Technik-Botschafter. Wissensvermittlung von Älteren an Ältere*. Zugriff am 10.10.2017. Verfügbar unter http://projekte.bagso.de/fileadmin/user_upload/redaktion/Senioren-Technik-Botschafter/PDFs/Broschuere_Senioren_Technik_Botschafter.pdf
- Claßen, K., Oswald, F., Doh, M., Kleinemas, U. & Wahl, H.-W. (2014). *Umwelten des Alterns: Wohnen, Mobilität, Technik und Medien*. s.l.: W. Kohlhammer Verlag.
- Doh, M., Schmidt, L. I., Herbolzheimer, F., Jokisch, M., Schoch, A., Dutt, A. J. et al. (2015). *Neue Technologien im Alter. Ergebnisbericht zum Forschungsprojekt "FUTA". Förderliche und hinderliche Faktoren im Umgang mit neuen Informations- und Kommunikations-Technologien im Alter*.
- Google (GeoBasis-DE/BKG (c) 2009, Hrsg.). (2015). *Kartendaten*. Zugriff am 25.01.2017. Verfügbar unter <https://www.google.de/maps/place/Gelsenkirchen/@51.5090627,7.0865685,13.75z/data=!4m5!3m4!1s0x47b8e5e1ede157ef:0x427f28131547e10!8m2!3d51.517744!4d7.0857172>
- Grates, M., Krön, A. & Rübler, H. (2018). *Stadtquartiere – Rahmenbedingungen verstehen und Ausgangssituation erfassen*. (Ältere als Ko-Produzenten von Quartiersnetzwerken – Impulse aus dem Projekt QuartiersNETZ, Bd. 1, 5 Bände). Dortmund.
- Grates, M. & Rübler, H. (Juli 2017). *Methodenbericht. Schriftlich-postalische Befragung im Projekt „QuartiersNETZ“* (Fachhochschule Dortmund, Fachbereich Angewandte Sozialwissenschaften, Hrsg.) (Partizipative Quartiersentwicklung). Dortmund: Arbeitsgruppe „(Stadt-)Gesellschaften im Wandel“. Verfügbar unter <https://opus4.bsz-bw.de/fhdo/frontdoor/index/index/docId/366>
- Kolmann, U. (2018, 1. Oktober). Botschafter aus verschiedenen Stadtteilen vernetzen sich. *WAZ*. Verfügbar unter <https://www.waz.de/staedte/gelsenkirchen/botschafter-aus-verschiedenen-stadtteilen-ernetzen-sich-id215459383.html>
- Neyer, F. J., Felber, J. & Gebhardt, C. (2012). Entwicklung und Validierung einer Kurzsкала zur Erfassung von Technikbereitschaft. *Diagnostica*, 58, 87–99. <https://doi.org/10.1026/0012-1924/a000067>
- Pelizäus-Hoffmeister, H. (2013). *Zur Bedeutung von Technik im Alltag Älterer. Theorie und Empirie aus soziologischer Perspektive* (Alter(n) und Gesellschaft, Bd. 24). Wiesbaden: Springer VS.
- Statistisches Bundesamt (Hrsg.). (2017). *Statistisches Jahrbuch Deutschland 2017. Deutschland und Internationales* (1. Auflage). Wiesbaden. Zugriff am 17.07.2018.
- Zillien, N. & Hargittai, E. (2009). Digital Distinction. Status-Specific Types of Internet Usage. *Social Science Quarterly*, 90, 274–291. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6237.2009.00617.x>
- ZWAR-Gelsenkirchen (Hrsg.). (2018). *ZWAR-Gelsenkirchen. Über uns*. Zugriff am 23.10.2018. Verfügbar unter <http://www.zwar-gelsenkirchen.de/index.php/ueber-uns.html>