



Die Bundesregierung diskutiert Fragen wie die Einführung einer elektronischen Gesundheitskarte oder die Einrichtung von Plattformen zur Information über Gesundheitsthemen – doch was passiert, wenn nur ein Teil der Gesellschaft in der Lage ist, mit diesen Technologien umzugehen? Welche Bedeutung haben Social-Media-Anwendungen überhaupt für ältere Menschen? uni.vers sprach mit den Bamberger Wirtschaftsinformatikern Prof. Dr. Tim Weitzel und Dipl.-Wirtschaftsinformatiker Sven Laumer über diese hoch aktuelle wirtschaftsinformatische Fragestellung. Auf der Grundlage eines Modells zur Nutzung von Informationstechnologien im privaten Umfeld, haben sie einstellungsbezogene, normgebende und technologiebezogene Einflussfaktoren der individuellen Absicht, Social-Media-Anwendungen zu nutzen, untersucht.

*UNIVERS: Prof. Weitzel, Sie beschäftigen sich im Rahmen der Forschung an Ihrem Lehrstuhl mit der Akzeptanz von IT-Systemen durch ältere Menschen. Warum ist diese Fragestellung für die Wirtschaftsinformatik von Bedeutung?*

TW: Die Nutzung – oder Nichtnutzung – von Informationstechnologien durch Individuen ist ein Kernthema der Theorie wie Praxis der Wirtschaftsinformatik. Eine grundlegende Erkenntnis ist dabei, dass Nutzen aus Nutzung entsteht. Für die Realisierung der vielen möglichen Vorteile der IT ist also nicht so sehr ausschlaggebend, wie viel man in IT investiert, sondern ob und wie man sie später verwendet. Wir konnten diesen Aspekt theoretisch wie empirisch in vielen Unternehmen nachweisen. Eine Facette – vor allem im Bereich der Privatanwender – ist das

Digital Divide genannte Phänomen der möglichen Aufspaltung der Gesellschaft in IT-Nutzer und Nichtnutzer. Die einen nehmen am digitalen Leben teil, die anderen können oder wollen dies nicht. Dabei fällt auf, dass insbesondere ältere Menschen die Auseinandersetzung mit dem Internet oder IT-Systemen scheuen und so eher Nichtnutzer sind. Der Bundesverband Informationswirtschaft, Telekommunikation und neue Medien, Bitkom e.V., hat in einer Studie festgestellt, dass über 90 Prozent der 14- bis 29-jährigen in Deutschland online sind, aber nicht einmal jeder zweite der 60- bis 69-jährigen und nur jeder Fünfte, der älter als 70 ist. Für die Wirtschaftsinformatik ist es daher von einiger Bedeutung, die Gründe hinter diesem Nutzungsverhalten zu verstehen. Ziel ist es dieser Entwicklung

# Social Media & Silver Surfer

## Die Akzeptanz von Social Media durch ältere Menschen

Interview mit  
Tim Weitzel und Sven Laumer

aktiv entgegenzutreten zu können und gerade denjenigen Menschen, die den Umgang mit dem Internet oder neuen Technologien scheuen, trotzdem einen Zugang zu ermöglichen. Man könnte mit dem klassischen Wirtschaftsinformatiker Marc Aurel sagen: „Werde nicht müde, Nutzen zu suchen, indem du anderen Nutzung gewährst.“

*UNIVERS: Das heißt, es birgt für die ganze Gesellschaft Risiken, wenn nur ein Teil der Gesellschaft Online-Angebote nutzt. Könnten Sie diesen Punkt vielleicht an einem Beispiel näher erläutern?*

TW: Stellen Sie sich zum Beispiel den Bereich Medizin vor. Die Bundesregierung diskutiert Fragen wie die Einführung einer elektronischen Gesundheitskarte oder die Einrichtung von Plattformen zur Information über Gesundheitsthemen. Diese Ansätze sind stark durch IT und das Internet geprägt, und wenn nur ein Teil der Gesellschaft in der Lage ist, mit diesen Technologien umzugehen, kann das erhebliche Nachteile mit sich bringen. Vorhandene Potenziale werden dann nicht genutzt. Im Hintergrund steht die Frage, wie beispielsweise ältere Menschen mit ausreichend Informationen rund um ihre Gesundheit versorgt werden können? Hier bietet es sich an, Erfolge aus anderen Bereichen – insbesondere den Social Media – zu übertragen. Meine Mitarbeiter Sven Laumer und Christian Meier haben

zusammen mit Dr. Eckhardt von der Uni Frankfurt eine unserer großen jährlichen empirischen Studien mit Blick auf ältere Menschen ausgewertet, um deren Nutzung von Social-Media-Anwendungen besser zu verstehen. Es ist übrigens eine spannende theoretische Herausforderung, dass Modelle zur Erklärung der IT-Ablehnung nicht quasi nur umgedrehte Modelle zur IT-Nutzung sind, sondern dass hier substantiell unterschiedliche Erklärungen gefunden werden müssen. Das gilt dann auch bei dem Versuch zu verstehen, warum manche „Best Ager“ das Internet ablehnen, während andere damit gar nicht mehr aufhören können.

*UNIVERS: Herr Laumer, Sie haben diese Studie zur Untersuchung der Akzeptanz von Social Media durch ältere Menschen durchgeführt. Welche Bedeutung haben Social-Media-Anwendungen für ältere Menschen?*

SL: Nehmen Sie zum Beispiel die Plattform feierabend.de. Das Ziel dieser Plattform ist es, älteren Menschen den Weg ins Internet zu erleichtern. Feierabend.de war schon einer der ersten New-Economy-Erfolge und wurde 2008 durch das Bundeswirtschaftsministerium mit dem „Best Community“-Award im Rahmen der Ausschreibung „Wege ins Netz“ ausgezeichnet. Die Plattform möchte ältere Menschen dabei unterstützen, den Weg ins Internet zu finden und will die Möglich-



keit bieten, sich dort auch barrierefrei bewegen zu können. Hierzu verbindet feierabend.de Online- mit Offline-Aktivitäten. Die Site unterstützt den Online-Austausch zwischen den Mitgliedern des Netzwerkes wie wir es auch von anderen Plattformen wie Facebook her kennen. Darüber hinaus werden Informationen über Themen bereitgestellt, die besonders für ältere Menschen von Bedeutung sind. Offline hat feierabend.de zusätzlich mehrere Regionalgruppen etabliert, um den Mitgliedern des Netzwerkes neue soziale Kontakte auch außerhalb des Internets zu ermöglichen. Bei Bedarf informieren

#### Literaturempfehlung

Die ausführlichen Ergebnisse sind veröffentlicht in:  
**Maier, C., Laumer, S., and Eckhardt, A. (2011):**  
 Technology Adoption by Elderly People - An Empirical Analysis of Adopters and Non-Adopters of Social Networking Sites. In: Tagungsband zur 10. Internationalen Tagung Wirtschaftsinformatik, Zürich, Schweiz

Schulungen über den Umgang mit dem Internet. Insgesamt ist die Anzahl älterer Nutzer von Social Media jedoch noch sehr gering, so dass wir uns die Frage gestellt haben, welche Barrieren die Nutzung von Social-Media-Anwendungen durch ältere Menschen verhindern.

*UNIVERS: Welche Gründe konnten Sie für die Nicht-Nutzung von Social Media durch ältere Menschen in Ihrer Studie identifizieren?*

SL: Die Wirtschaftsinformatikforschung hat in den letzten Jahren viele Erkenntnisse gewinnen können, warum Menschen IT nutzen. Ein interessantes Modell, welches von den beiden amerikanischen Professoren Viswanath Venkatesh und Susan Brown vorgeschlagen wurde, ist zum Beispiel das Model of Adoption of Technology in Households (MATH), welches die Nutzung von Informationstechnologien im privaten Umfeld erklärt. Wir haben dieses Konzept angewandt, um einstellungsbezogene, normgebende und technologiebezogene Einflussfaktoren der individuellen Absicht, Social-Media-Anwendungen zu nutzen, zu untersuchen. Dabei konnten wir feststellen, dass insbesondere die wahrgenommenen Vorzüge von Social-Media-Anwendungen und die Angst vor Technologien im Allgemeinen Gründe dafür sind, warum ältere Menschen Social-Media-Anwendungen nicht einsetzen möchten. Von eher geringer Bedeutung sind dabei der erwartete soziale Nutzen, der erwartete Spaß im Umgang mit den Anwendungen, normgebende Faktoren, aber auch die erwarteten Schwierigkeiten in der Bedienung der Anwendungen.

*UNIVERS: Haben Sie auch die andere Seite untersucht? Welche älteren Menschen sind Mitglied in Plattformen wie feierabend.de oder Facebook und warum?*

SL: Unsere Studie hat gezeigt, dass diejenigen älteren Personen, die bereits Mitglied in einem sozialen Netzwerk im Internet sind, dieses Netzwerk aufgrund seiner Vorteile, zum Beispiel zum Austausch mit anderen Menschen oder zur Informationssuche, nutzen. Ebenso gehen viele der befragten Personen davon aus, dass von ihnen einfach erwartet wird, in diesen Netzwerken Mitglied zu sein. Sie haben weniger Angst vor Technologien im Allgemeinen.

*UNIVERS: Herr Prof. Weitzel, welche Schlussfolgerungen ziehen Sie aus diesen Ergebnissen?*

TW: Zunächst einmal sehen wir aus theoretischer Perspektive erneut, dass Nutzer und Nicht-Nutzer von Social Media durch unterschiedliche Faktoren beeinflusst werden. Eine detaillierte und getrennte Betrachtung von Nicht-Nutzern bzw. der Resistenz gegenüber Technologien ist deshalb für die Forschung von großer Bedeutung. Leider gibt es bisher zu dieser Thematik kaum weiterführende Erkenntnisse, so dass hier ein Schwerpunkt unserer Adoptionsforschung liegt. Mit Blick auf die Weiterentwicklung von Social Media für ältere Menschen bedeutet dies auf der einen Seite, dass Plattformbetreiber – viel mehr als beispielsweise bei jungen Facebook-Nutzern – die Vorteile in den Vordergrund stellen sollten, um ältere Menschen an die jeweilige Plattform zu binden. Feierabend.de liefert hier sehr gute Beispiele dafür, wie durch die Kombination von Online- und Offline-Aktivitäten älteren Menschen ein echter Mehrwert geboten werden kann. Auf der anderen Seite wurde ebenso deutlich, dass für die Gruppe der Nicht-Nutzer vor allem die Furcht vor Technologien im Allgemeinen ein bedeutender Einflussfaktor ist. Es sind einige Anstrengungen nötig, um älteren Menschen die Ängste im Umgang mit Technologien zu nehmen. Die große Herausforderung ist es dabei eine altersgerechte Technologiegestaltung zu schaffen. Letztlich gibt es keine unüberwindbaren Hürden, die verhindern, dass ‚Silver Surfer‘ zu den aktivsten Onlinern werden können. Martin Buber sagte einmal zum Älterwerden: „Ein herrlich Ding, wenn man nicht verlernt hat, was anfangen heißt“ – Wir wollen mit dieser Forschung Ansätze zum Anfangen-Wollen finden.

*Univ.ers: Herr Prof. Dr. Weitzel, Herr Laumer, vielen Dank für das interessante Gespräch.*



## **Social Media & Silver Surfer**

### ***A study on Social Media acceptance by elderly people***

In this interview, Dr. Monica Fröhlich talks to Prof. Dr. Tim Weitzel and Sven Laumer of the Department of Information Systems and Services about the results of their study on Social Media acceptance by elderly people. Their research analyzes the impact of attitudinal, control and normative beliefs on the intention to use social network sites (SNS) by people older than 50. Using the Model of Adoption of Technology in Households (MATH) and the data of 115 social network site adopters and 53 non-adopters they show that the intention of adopters and non-adopters has been influenced by different reasons. Perceived Ease of Use and Normative Beliefs have only a significant impact for adopters. Moreover, Fear of Technology is identified as a strong influence factor for SNS non-adopters.

