

Bericht zur Befragung
im Rahmen des BAGSO-Projektes

Ältere Bürger – Wegweiser durch die digitale Welt

Gefördert vom



Bundesministerium für
Ernährung, Landwirtschaft
und Verbraucherschutz

November 2007

Inhaltsverzeichnis

Zusammenfassung der wichtigsten Ergebnisse	3
1) Einleitung.....	5
2) Ergebnisse.....	6
2.1) Viele Seniorinnen und Senioren sind bereits fortgeschrittene Internet-Nutzende.....	7
2.2) Nach Informationen surfen und E-Mails sind die Hauptmotive für den Einstieg	8
2.3) Die eigene Familie hilft am häufigsten bei Problemen in der Anfangsphase	11
2.4) Internet-Einführungskurse liegen hoch im Kurs	13
2.5) Berührungspunkte mit der Welt des Internets.....	14
2.6) Downloads, E-Shopping und Ebay gelten als vergleichsweise unsicher	18
2.7) Ältere Internet-Nutzende sorgen sich vor allem wegen des Datenmissbrauchs und der Dialer-Programme.....	20
2.8) Fast ein Drittel der Befragten besitzt negative Erfahrungen mit der Sicherheit im Internet.....	22
2.9) Internetadressen aus Zeitungen, Radio und TV entfalten große Wirkung	23
2.10) Online-Lexika und Gesundheitsportalen werden solide Informationen zur Gesundheit zugesprochen	24
2.11) Bereitstellen von Informationen als häufigste Anforderung an städtische Internetseiten	26
2.12) Werbung im Internet und Spam-Mails gelten als größte Ärgernisse.....	28
3) Beschreibung der Stichprobe.....	33
Anhang: Darstellung der relativen Häufigkeiten bei den einzelnen Fragen.....	34

Impressum:

Herausgeber: Bundesarbeitsgemeinschaft der Senioren-Organisationen (BAGSO) e. V.

Konzeption, Auswertung und Text: Carsten Klein, Bettina Kloppig, Heike Felscher

© BAGSO, Bonngasse 10, 53111 Bonn

Bonn, November 2007

Zusammenfassung der wichtigsten Ergebnisse

62% der befragten Personen zwischen 50 und 92 Jahren bezeichnen sich als fortgeschrittene Internet-Nutzende, 38% als Anfänger.

Die wichtigsten Gründe den **Einstieg ins Internet** zu wagen, sind: Nach Informationen zu surfen (68%), E-Mails verschicken zu können (51%), Online-Banking (36%) und den Anschluss an die Technik der jüngeren Generation nicht zu verlieren (30%). Das Online-Banking ist für Männer stärkerer Auslöser ins Internet zu gehen als für Frauen (28%♀ vs. 44%♂). Fortgeschrittene haben bereits häufiger durch ihre berufliche Tätigkeit mit dem Internet Bekanntschaft gemacht (33% vs. 14% der Anfänger).

Wichtige **Hilfen oder Helfer** bei Problemen in der Anfangsphase sind: Familienmitglieder (43%), Zeitschriften oder Bücher (39%), PC- oder Internetkurse (35%) und Freunde beziehungsweise Bekannte (31%). Mit zunehmendem Alter werden eher Familienangehörige bei Erklärungsbedarf angesprochen, fast die Hälfte (49%) der über 75-Jährigen wendet sich an die eigene Familie. Zum anderen wird von älteren Surfenden das Prinzip „Learning by doing“ gehäuft als freie Ergänzung genannt. Auch hält die Mehrheit der Befragten (60%) einen Internet-Einführungskurs prinzipiell für sehr nützlich.

Als **Hinderungsgründe** sich nicht schon früher mit dem Internet beschäftigt zu haben, werden aufgeführt: 30% wussten nicht, was das Internet ist oder welche Vorteile es ihnen bieten könnte, 23% der Teilnehmenden konnte mit den Begriffen und der Sprache des Internets nichts anfangen, für Menschen über 75 Jahre war dies sogar das wichtigste Hemmnis (38%). Ebenfalls 23% nannten technische Probleme beim Einrichten eines Internetzugangs, 22% waren mit der Angebotsvielfalt von TV, Radio und Presse zufrieden. Für 20% bedeuteten die hohen Anschaffungskosten für einen PC ein Problem, für 19% die monatlichen Internetgebühren. Aber auch die fehlende Unterstützung, um den Einstieg ins Internet bewältigen zu können, spielten für 18% eine bedeutende Rolle.

Unter dem **Sicherheitsaspekt** wird E-Mail und Surfen als weitestgehend sicher eingestuft, das Online-Banking spaltet die Stichprobe in zwei etwa gleich große Hälften, 53% hält es für eher sicher, 47% für eher unsicher. Mit noch größerer Besorgnis wird das Einkaufen beziehungsweise Ersteigern von Produkten im Internet gesehen (62% eher unsicher) und das Herunterladen von Dateien aus dem Internet oder von Tauschbörsen (69% eher unsicher). Fortgeschrittene halten das Internet jedoch insgesamt für sicherer.

Nach **konkreten Sicherheitsbedrohungen** befragt, ergeben sich folgende „**Top-Drei**“:

Platz 3: Direkte Hackerangriffe aus dem Internet, um zu spionieren, manipulieren oder zu zerstören (66% große oder etliche Sorgen).

Platz 2: Dialer-Programme, die sich unbemerkt installieren und Kosten verursachen (72% große oder etliche Sorgen).

Platz 1: Datenmissbrauch, d.h. die Weitergabe von persönlichen Daten an Dritte (73% große oder etliche Sorgen).

31% der Befragten haben **persönliche negative Erfahrungen** gemacht. Am häufigsten werden Probleme mit Viren & Würmern genannt, dann das versehentliche Anklicken kostenpflichtiger Angebote und die Überflutung mit Spam-Mails.

89% der Befragten suchen **Internetadressen** auf, die sie in Printmedien gelesen, im Radio gehört oder im TV gesehen haben.

49% der Befragten befinden hierfür vor allem Online-Lexika und Gesundheitsportale geeignet, fortgeschrittene Anwender (53%) tendieren stärker zu dieser Annahme als Anfänger (42%). Internetseiten von Ratgebersendungen sehen 44% als gute Informationsquellen an, dicht gefolgt von Seiten der Patientenorganisationen und Selbsthilfegruppen (43%). Lediglich 14% der älteren Internetaktiven haben noch nie zu **Gesundheitsfragen** Informationen gesucht.

Als wichtigster **Online-Bürgerdienst** zählt mit 60% Nutzung die Recherche nach Veranstaltungen und Einrichtungen. 27% der Befragten nutzen bislang die Möglichkeit Broschüren zu bestellen oder herunter zu laden, 22% informieren sich über Beratungsangebote und 18% lesen offizielle Beschlüsse nach. Ebenfalls 18% (besonders Frauen) nutzen bereits die Online-Anmeldung zu Kursen der VHS und 15% reservieren behördliche Termine. Erfahrene Anwender nutzen die meisten diese Angebote intensiver als Anwender mit Anfängerstatus.

Abschließend konnten die Befragten in freier Form über **Ärgernisse** im Internet berichten. Ein Viertel aller Antworten (25%) bezieht sich auf die Werbung im Internet. Spam- und Werbe-Mails werden als zweithäufigstes Ärgernis (17%) genannt, danach folgen Sicherheitsbedrohungen (11%), allen voran durch Viren und Trojaner, aber auch Betrüger und die Gefahr des gläsernen PCs scheint die Fortgeschrittenen verstärkt aufzuregen.

1) Einleitung

Unter dem Dach der Bundesarbeitsgemeinschaft der Senioren-Organisationen (BAGSO) haben sich 97 Seniorenverbände zusammengeschlossen, die ca. 12,5 Millionen ältere Menschen vertreten. Seit Jahren setzt sich die BAGSO als Lobby der Älteren für das Ziel ein, die Interessen älterer Verbraucherinnen und Verbraucher zu stärken. Daher möchte die BAGSO die Seniorinnen und Senioren davon überzeugen, dass die Nutzung der Angebote der digitalen Welt viele Vorteile bringt und den Lebensalltag erleichtern kann. Deshalb wird die Broschüre „**Ältere Bürger - Wegweiser durch die digitale Welt**“ konzipiert und einem breiten Seniorenpublikum zugänglich gemacht. Dabei wurden im Vorfeld die Erwartungen älterer Verbraucherinnen und Verbraucher im Rahmen zweier Workshops zunächst auf *qualitativer Ebene* erfasst. Das Ziel der vorliegenden Befragung ist es, die Probleme und Befürchtungen, die besonders häufig bei Älteren im Umgang mit dem Internet auftreten, *quantitativ* zu erfassen sowie ihre Erfahrungen, Interessen und Beweggründe, sich mit dem Internet zu beschäftigen, festzuhalten. *Greifbare* Informationen zu ihren Erfahrungen und Problemen können nur internetaffine ältere Menschen liefern. Deshalb lautete der Aufruf zur Fragebogenaktion: *Sind Sie bereits im Internet und älter als 50 Jahre?*

Der Fragebogen wurde fast ausschließlich online über die Internetseite der BAGSO beantwortet.

In dem Fragebogen wurden folgende Begriffe aus der Kunstsprache der IT-Welt erklärt, deren Verständnis nicht bei jedem vorausgesetzt werden kann, und dass nicht nur bei Älteren.

Erklärungen:

Cookies: Kleine Textdateien, die von Webseiten genutzt werden, um z.B. Besucher bei einem Folgebesuch zu identifizieren.

Dialer: Einwahlprogramme, die heimlich eine kostenpflichtige Wahlverbindung zum Internet aufbauen.

Download: Bei einem Download werden Dateien vom Internet auf den heimischen PC übertragen.

Phishing-Mails: E-Mails, die den Empfänger auffordern, auf einer präparierten Webseite oder am Telefon geheime Zugangsdaten preiszugeben.

Podcast: Mediendateien, z.B. Radio- oder Fernsehsendungen, die sich am PC unabhängig von Sendezeiten konsumieren lassen.

Spam-Mails: Unerwünschte E-Mails, häufig mit Werbung oder unseriösen Angeboten

Tauschbörsen: Sie dienen zum Weitergeben und Tauschen von Dateien (z.B. Fotos, Musik) zwischen Benutzern des Internets.

YouTube: Beliebtes Videoportal, auf das die Benutzenden kostenlos Video-Clips ansehen und hochladen (upload) können.

Weitere Begriffe, die nicht ohne weiteres als bekannt vorausgesetzt werden können:

Live-Stream: Geläufiger sind die Begriffe Web Radio und Web TV. Streaming bezeichnet den Vorgang der Übertragung. Gestreamte Programme werden so **Livestream** genannt.

Peer-to-Peer-Netz: In einem solchem Netz sind alle Rechner gleichberechtigt und können sowohl Dienste in Anspruch nehmen als auch Dienste zur Verfügung stellen.

Rootkits: Softwarewerkzeuge, die sich ungebeten auf dem Rechner installieren und Antivirenprogramme ausspielen, indem sie unerwünschte und ggf. schädliche Programme gegenüber Antivirenprogrammen verbergen

WLAN: LAN ist die Abkürzung für lokale Netzwerke. Ein WLAN ist ein drahtloses (engl. wireless) Funknetz in einer überschaubaren Umgebung, also z.B. innerhalb einer Wohnung oder eines Hauses.

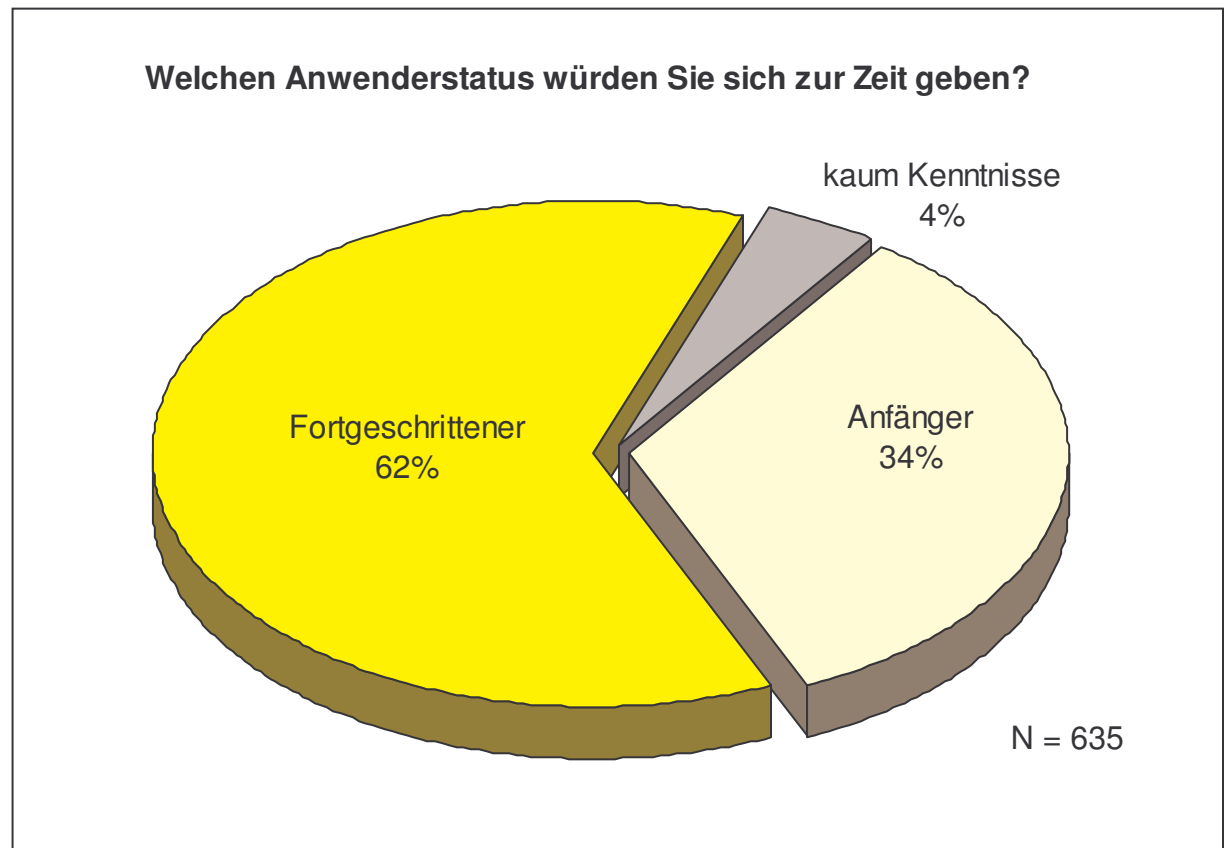
2) Ergebnisse

Insgesamt wurden in dieser Studie 661 Personen befragt, das Durchschnittsalter beträgt 67 Jahre, als Mindestalter wird 50 Jahre veranschlagt, der älteste Teilnehmer war 92 Jahre. 44% der Befragten sind Frauen und 56% Männer. Jede Frage wird auf Alters- und Geschlechtsunterschiede sowie Anwenderstatus (Anfänger oder Fortgeschrittene) untersucht.

Prinzipiell sind alle im Bericht auftauchenden Analysen auf Gruppenunterschiede oder Zusammenhänge statistisch signifikant (Irrtumswahrscheinlichkeit Alpha = 1%). Von tendenziellen Effekten wird bei Alpha = 5% gesprochen. Nicht signifikante Ergebnisse werden nicht aufgeführt.

2.1) Viele Seniorinnen und Senioren sind bereits fortgeschrittene Internet-Nutzende

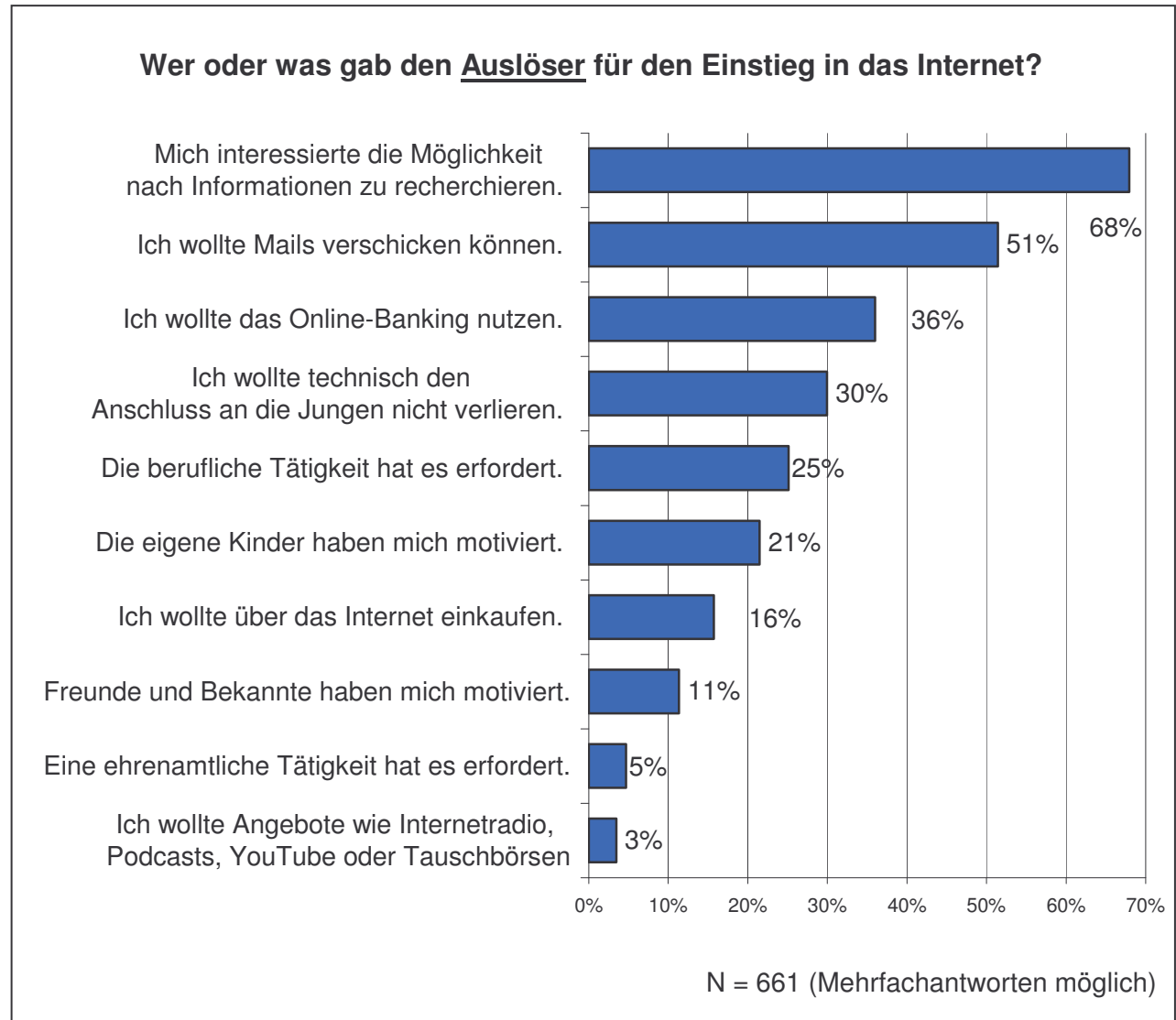
62% der Befragten bezeichnen sich, bezogen auf das Internet, aktuell als fortgeschrittene Anwender, gut ein Drittel (34%) als Anfänger mit Grundkenntnissen und 4% als Anfänger, die kaum Kenntnisse besitzen. Aufgrund dieses Ergebnisses werden die Teilnehmenden dieser Studie in der weiteren statistischen Analyse nach dem Anwenderstatus in die beiden großen Klassen Fortgeschrittene und Anfänger unterteilt.



2.2) Nach Informationen surfen und E-Mails sind die Hauptmotive für den Einstieg

Die Möglichkeit im Internet nach Informationen zu surfen, motivierte zwei Drittel der Befragten (68%) den Einstieg ins Internet zu wagen.

Gut die Hälfte der Teilnehmenden (51%) nennt als Auslöser die Möglichkeit E-Mails verschicken zu können, 36% wollten das Online-Banking nutzen. Den Anschluss an die heutige Technik nicht zu verlieren war für 30% der Befragten wichtig, über die berufliche Tätigkeit kamen 25% in Kontakt mit dem Internet und 21% wurden durch die eigenen Kinder motiviert online zu gehen, 11% durch Freunde und Bekannte. Online-Shopping, Ebay-Auktionen oder Tickets per Internet zu ordern, motivierte 16% der Teilnehmer, 5% hat die ehrenamtliche Tätigkeit mit dem Internet bekannt gemacht. Die eher neueren Entwicklungen des Internets wie Internetradio, Podcasts, das Video-Forum YouTube oder Peer-to-Peer-Tauschbörsen werden lediglich von 3% der Befragten als Auslöser benannt.



Geschlechtseffekte: Frauen und Männer haben zum Teil unterschiedliche Motive. So war das Online-Banking für die Männer deutlich stärkerer Auslöser, ins Internet zu gehen als für Frauen (28% ♀ vs. 44% ♂). Frauen wiederum ließen sich stärker von Freunden und Bekannten mit Internetanschluss zu Onlineaktivitäten motivieren (15% ♀ vs. 7% ♂) und wurden auch tendenziell stärker von den eigenen Kindern (26% ♀ vs. 19% ♂) dazu angeregt.

Einfluss des Anwenderstatus: 16% der Anfänger ließen sich von Freunden und Bekannten mit Internetanschluss zu Onlineaktivitäten motivieren, fortgeschrittene Nutzende nur zu 9%, die wiederum stärker durch ihre berufliche Tätigkeit mit dem Internet Bekanntschaft machten (33% vs. 14% der Anfänger).

Alterseffekte: Mit zunehmendem Alter gewinnen zwei - die Generationen miteinander verbindenden - Motive an Bedeutung, nämlich technisch den Anschluss an die Jungen nicht zu verlieren und das „Drängen“ der eigenen Kinder sich mit dem Internet zu beschäftigen. Dagegen sind die „jüngeren Älteren“ schon deutlich häufiger über ihre berufliche Tätigkeit mit dem Internet in Berührung gekommen. Tendenziell wollten die jüngeren Teilnehmenden dieser Stichprobe auch stärker über das Internet einkaufen. Jenseits der 70 Jahre nimmt das Bedürfnis online einzukaufen deutlich ab (siehe Tabelle 1).

Tabelle 1: Auslöser für den Interneteinstieg nach Altersgruppen

Alter	unter 60 J.	60 – 64 J.	65 – 69 J.	70 – 74 J.	75 J. und mehr
Die eigenen Kinder haben mich motiviert.	12,6%	13,6%	24,7%	22,6%	34,7%
Die berufliche Tätigkeit hat mich mit dem Internet bekannt gemacht.	32,2%	29,6%	26,4%	23,6%	11,2%
Ich wollte technisch den Anschluss an die Jungen nicht verlieren.	23,0%	20,8%	30,3%	36,8%	39,8%
Ich wollte über das Internet einkaufen können (Online-Shopping, Ebay, Ticketservice).	23,0%	14,4%	20,2%	11,3%	10,2%

Weitere Auslöser, um die Möglichkeiten des Internets zu erforschen und zu nutzen, konnten die Befragten als freie Antworten formulieren. Diese werden in folgender Tabelle in fünf Kategorien eingeteilt: persönliche Motive, berufliche Tätigkeit, Informationssuche, soziale Motive beziehungsweise Kommunikation und kreative Tätigkeiten.

Weitere Auslöser für den Einstieg ins Internet (in Klammern die Häufigkeit der Nennungen)	
<p>Persönliche Motive:</p> <p>Berichte im Fernsehen bzw. dortige Verweise aufs Internet (3)</p> <p>Eigenes Interesse bzw. Neugier an der neuen Technik (3)</p> <p>Ich hatte früher schon BTX (Bildschirmtext).</p> <p>Um die geistige Mobilität zu bewahren</p> <p>Um mitreden zu können</p> <p>Um nicht als asozial zu gelten</p> <p>Verarbeitung eines Trauerfalls (Ehepartner)</p> <p>Berufliche Tätigkeit:</p> <p>Ich wollte die Buchführung meines Geschäfts nicht per Hand machen.</p> <p>Ich wollte einen Arbeitsplatz von meinem Schreibtisch und die tägliche Autofahrt (100 km einfache Strecke) vermeiden.</p> <p>Berufliche Verantwortung im Medienbereich</p> <p>Informationssuche:</p> <p>Ahnensuche</p> <p>Informative Beschäftigung seitdem ich verwitwet bin.</p> <p>Es ist die bequemste Art von zu Hause die Welt mitzubekommen.</p>	<p>Soziale Motive - Kommunikation:</p> <p>Um zu chatten (2)</p> <p>Eigene soziale Aktivitäten</p> <p>Sohn ist nach Kanada ausgewandert</p> <p>Um neue Kontakte zu knüpfen</p> <p>Um sich zu äußern (was einem nicht passt bei den Politikern)</p> <p>Ich bin gehbehindert und das Internet bietet eine optimale Kommunikationsmöglichkeit.</p> <p>Ich habe einen pflegebedürftigen Mann und komme deshalb nicht so oft raus.</p> <p>Kreative Tätigkeiten:</p> <p>Eigene Homepage</p> <p>Videobearbeitung</p> <p>Umstieg von analoger auf digitale Fotografie</p> <p>Bilder & Spielen</p> <p>Ein Buch zu schreiben</p> <p>Gestaltung einer regionalen Bildzeitung</p> <p>Kreative Tätigkeit</p>

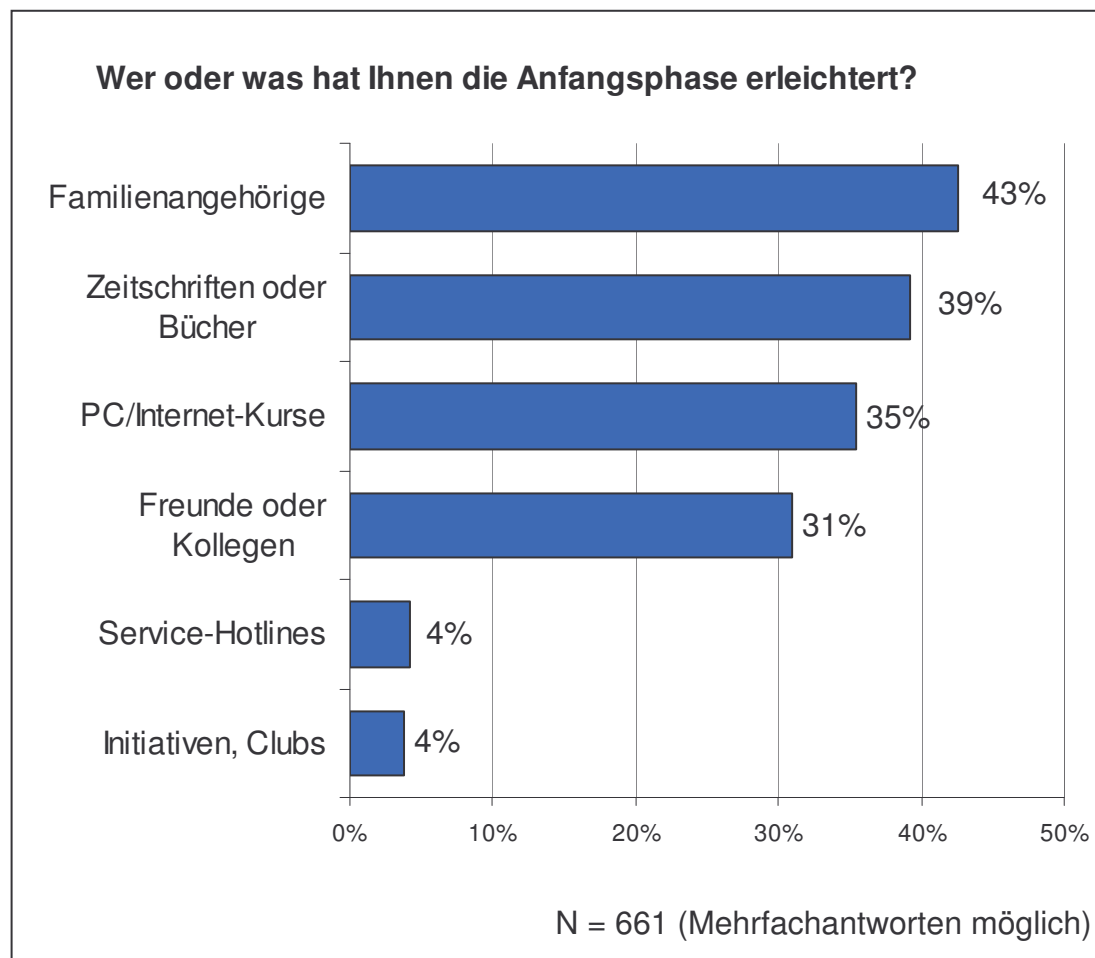
2.3) Die eigene Familie hilft am häufigsten bei Problemen in der Anfangsphase

43% der Befragten ließen sich in der Anfangsphase bei Problemen mit dem Internet von Familienmitgliedern helfen oder sich von ihnen wichtige Schritte demonstrieren. Ebenfalls wichtige Hilfen stellten für 39% der Teilnehmer Zeitschriften oder Bücher bereit und für 35% PC- oder Internetkurse. Auch Freunde und Bekannte spielten für 31% eine hilfreiche Rolle. Service-Hotlines und Initiativen oder Clubs werden nur von jeweils 4% der Befragten als Hilfen angeführt.

Geschlechtseffekte: Zeitschriften und Bücher wurden eher von Männern als Frauen (30% ♀ vs. 48% ♂) zur Hilfestellung benutzt. Frauen wiederum ließen sich stärker von PC/Internet-Kursen (43% ♀ vs. 28% ♂) helfen und tendenziell fragten sie auch lieber Freunde und Kollegen bei Problemen (48% ♀ vs. 38% ♂).

Einfluss des Anwenderstatus: Fortgeschrittene wählten häufiger Zeitschriften und Bücher zur Hilfestellung (44% vs. 33% der Anfänger). Auch nahmen sie tendenziell häufiger Kontakt zu Service-Hotlines auf (6% vs. 2% der Anfänger).

Mit 50% Stimmenanteil ließen sich Anwender mit Anfängerstatus häufiger von Familienangehörigen helfen als Fortgeschrittene (37%).



Alterseffekte: Mit zunehmendem Alter werden lieber Familienangehörige bei Problemen oder Erklärungsbedarf angesprochen, fast die Hälfte (49%) der über 75-Jährigen wandte sich anfänglich an die eigene Familie, in der jüngsten Altersgruppe der unter 60-Jährigen beträgt dieser Anteil nur 31%. Umgekehrt sprachen die „jüngeren Älteren“ öfter Freunde und Kollegen an; mit zunehmendem Alter wird von dieser Möglichkeit aber immer weniger Gebrauch gemacht (siehe Tabelle 2).

Tabelle 2: Hilfestellung nach Altersgruppen

Alter	unter 60 J.	60 - 64 J.	65 – 69 J.	70 – 74 J.	75 J. und mehr
Freunde oder Kollegen	43,7%	38,4%	29,8%	24,5%	18,4%
Familienangehörige	31,0%	39,2%	45,5%	44,3%	49,0%

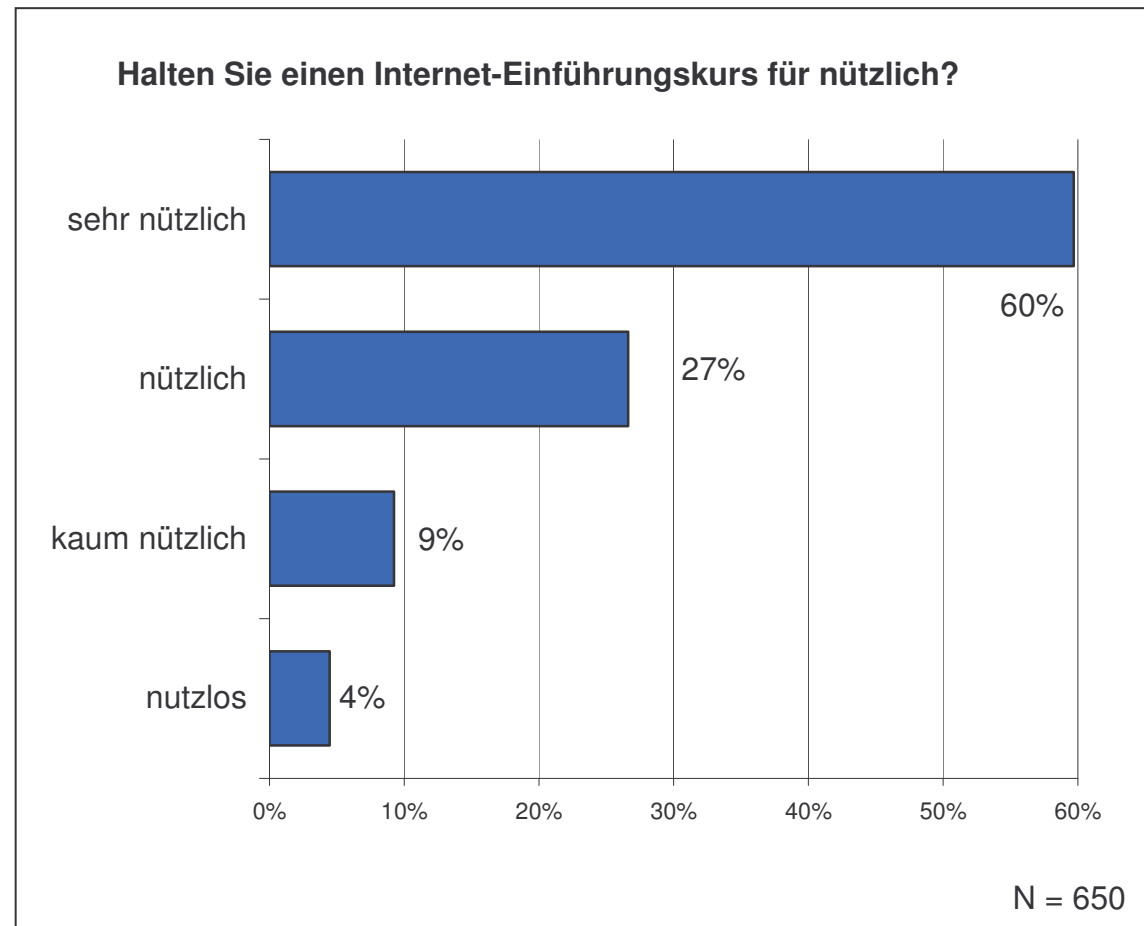
Weitere Helfer oder Hilfen beim Gebrauch des Internets konnten die Befragten als freie Antworten formulieren. Diese sind zum Teil nähere Ausführungen zu den vorgegeben Kategorien, enthalten aber auch weitere Aspekte. Folgende Nennungen wurden gegeben:

- Learning by doing bzw. Eigeninitiative (21 Nennungen)
- Berufliche Aktivitäten (6 Nennungen), Arbeitgeber, Berufskollegen
- VHS-Kurse (5 Nennungen), einwöchiger Intensivkurs
- Kinder (2)
- Bekannte: Amateurfunk-Vereinskollegen, Nachbarn
- Fachleute: bezahlte Fachkräfte, PC-Geschäft, Internetcafé
- www.feierabend.de, Forum für Senioren
- CD-Rom: „Mein PC“
- AWO
- PC Clubs für Senioren (mit der Anmerkung, dass sie keinen barrierefreien Zugang haben)
- Erinnerungen an die Pionierzeit der Informatik

2.4) Internet-Einführungskurse liegen hoch im Kurs

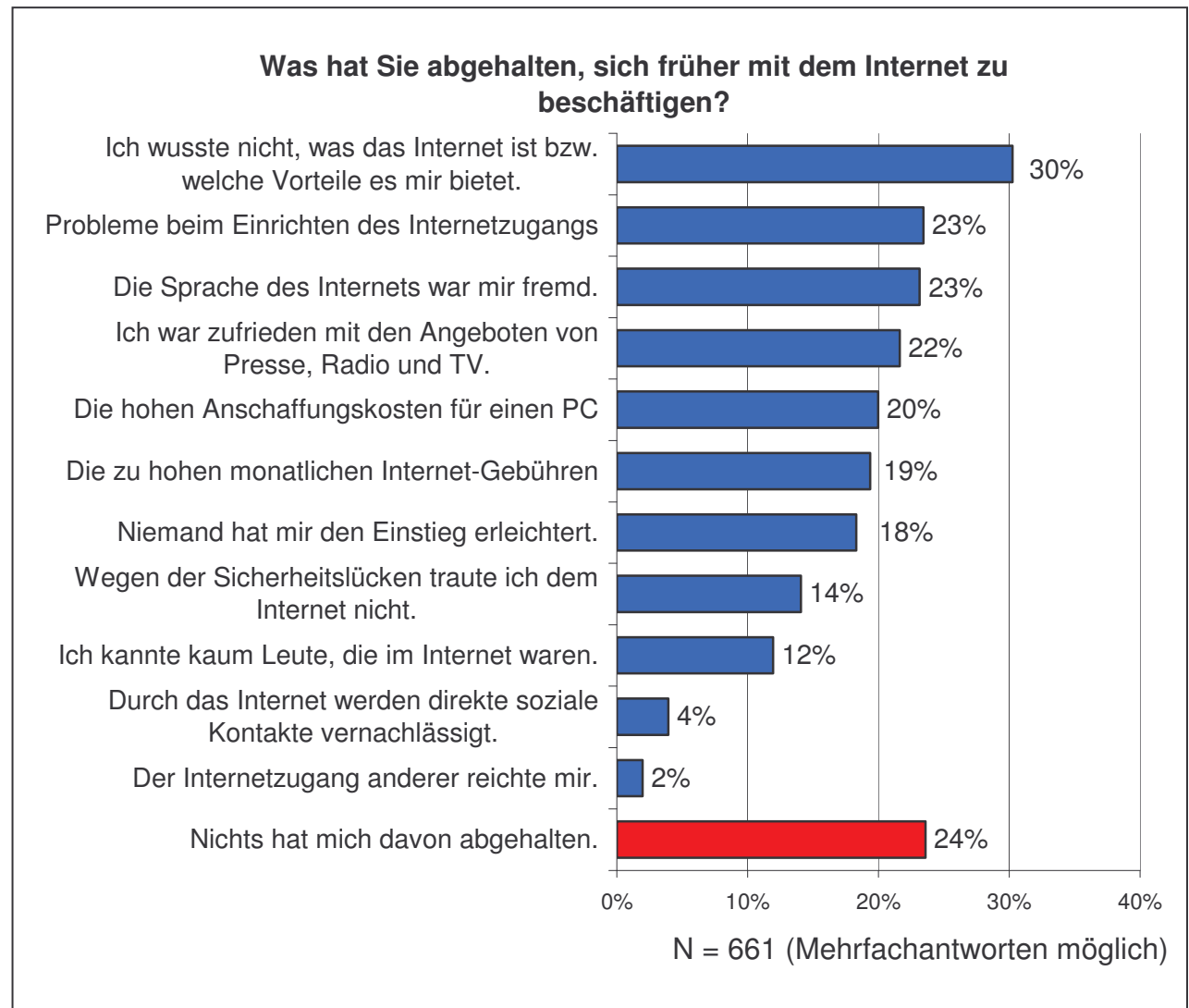
Die deutliche Mehrheit der Befragten (60%) hält einen Internet-Einführungskurs für sehr nützlich, erleichtert er doch die Anfangsphase erheblich. Weitere 27% vergeben das Urteil „nützlich“. Die ablehnende Front fällt mit den Urteilen „kaum nützlich“ (9%) und „nutzlos“ (4%) deutlich geringer aus.

Einfluss des Anwenderstatus: Fortgeschrittene halten tendenziell Internet-Einführungskurse für etwas weniger nützlich als Anfänger. So beurteilen 58% der Fortgeschrittenen die Kurse sehr nützlich gegenüber 64% der Anfänger.



2.5) Berührungängste mit der Welt des Internets

Mit 30% Zustimmung liegt der wichtigste Grund, dass sich die Befragten nicht schon früher mit dem Internet beschäftigten, darin begründet, dass sie nicht wussten, was das Internet ist oder welche Vorteile es ihnen bieten könnte. Zudem konnten 23% der Teilnehmenden mit den Begriffen und der Sprache des Internets nichts anfangen. Ebenfalls 23% hielten die technischen Probleme beim Einrichten eines Internetzugangs längere Zeit von diesem fern. Andererseits waren 22% der Befragten durchweg mit der Angebotsvielfalt von TV, Radio und Presse so zufrieden, dass sie das Internet nicht reizte. Die beiden nächstplatzierten Hinderungsgründe sind finanzieller Natur. Für 20% bedeuteten die hohen Anschaffungskosten für einen PC, für 19% die monatlichen Internetgebühren ein Problem. Aber auch die fehlende Unterstützung, um den Einstieg ins Internet bewältigen zu können, spielten für 18% eine bedeutende Rolle, ebenso für 12%, dass sie kaum Personen kannten, die sich im Internet bewegten. Die Sicherheitslücken des Internet schreckten 14% ab. Aber



immerhin 24% der Befragten schoben ihren Entschluss zur Internetnutzung durch obige Gründe nicht auf.

Einfluss des Anwenderstatus: Fortgeschrittene und Anfänger unterscheiden sich deutlich darin, den Internetzugang nicht schon früher vollzogen zu haben. Denn die Fortgeschrittenen stimmen etlichen Hinderungsgründen (siehe Tabelle 3) deutlich weniger zu als die Anfänger, die sich vor allem durch ihr Zögern von den Fortgeschrittenen unterscheiden. So hatten 34% der heutzutage Fortgeschrittenen nichts davon abhalten können das Internet zu erobern, aber nur 8% der Anwender mit Anfängerstatus ließen sich ebenso wenig abhalten.

Tabelle 3: Hinderungsgründe nach Anwenderstatus

Anwenderstatus	Anfänger	Fortgeschrittene
Ich hatte niemanden, der mir den Einstieg ins Internet erleichterte.	30,0%	11,6%
Die Anschaffungskosten für einen PC waren mir zu hoch.	26,3%	16,7%
Wegen der Sicherheitslücken traute ich dem Internet nicht.	18,8%	10,6%
Mit der Sprache und den Begriffen des Internets konnte ich nichts anfangen.	37,9%	13,7%
Technische Probleme beim Einrichten des Internetzugangs hielten mich ab.	28,8%	20,5%
Nichts hat mich davon abgehalten.	8,3%	34,2%

Alterseffekte: Mit zunehmendem Alter spielt der Aspekt Fremdheit der Internetsprache eine immer bedeutendere Rolle, für 38% der Menschen über 75 Jahre war dies ein Hemmnis zur Kontaktaufnahme, aber nur für ca. 17% der unter 65-Jährigen. Tendenziell werden auch größere Sicherheitsbedenken im höheren Alter angeführt. Die anderen beiden, der in der nachfolgenden Tabelle aufgeführten Aspekte, werden mit zunehmendem Alter unbedeutender. Der Kaufpreis für einen PC wird vor allem ab 65 Jahre weniger beklagt und tendenziell besteht eher Zufriedenheit (und wahrscheinlich auch die Möglichkeit) in jüngeren Jahren den Internetzugang anderer zu nutzen.

Tabelle 4: Hinderungsgründe nach Altersgruppen

Alter	unter 60 J.	60 - 64 J.	65 – 69 J.	70 – 74 J.	75 J. und mehr
Die Anschaffungskosten für einen PC waren mir zu hoch.	21,8%	32,8%	15,7%	18,9%	12,2%
Wegen der Sicherheitslücken traute ich dem Internet nicht (Tendenz).	11,5%	9,6%	12,9%	16,0%	19,4%
Mit der Sprache und den Begriffen des Internets konnte ich nichts anfangen.	17,2%	17,6%	22,5%	26,4%	37,8%
Der Internetzugang anderer reichte mir (Tendenz).	4,6%	2,4%	1,7%	0,9%	1,0%

Individuelle Hinderungsgründe nicht früher ins Internet gegangen zu sein, konnten die Befragten in freier Form formulieren, wobei Einige angaben, bereits seit der Frühphase des Internets dabei gewesen zu sein beziehungsweise, dass es das Internet früher noch nicht gab. Die restlichen Antworten werden in folgender Übersicht (s. nächste Seite) in vier Kategorien eingeteilt, nämlich a) Ängste beziehungsweise Unsicherheiten, b) fehlende technische Voraussetzungen, c) Arbeitsumfeld sowie d) Sonstiges, wobei hier vor allem der Punkt „fehlende Zeit“ ins Auge fällt.

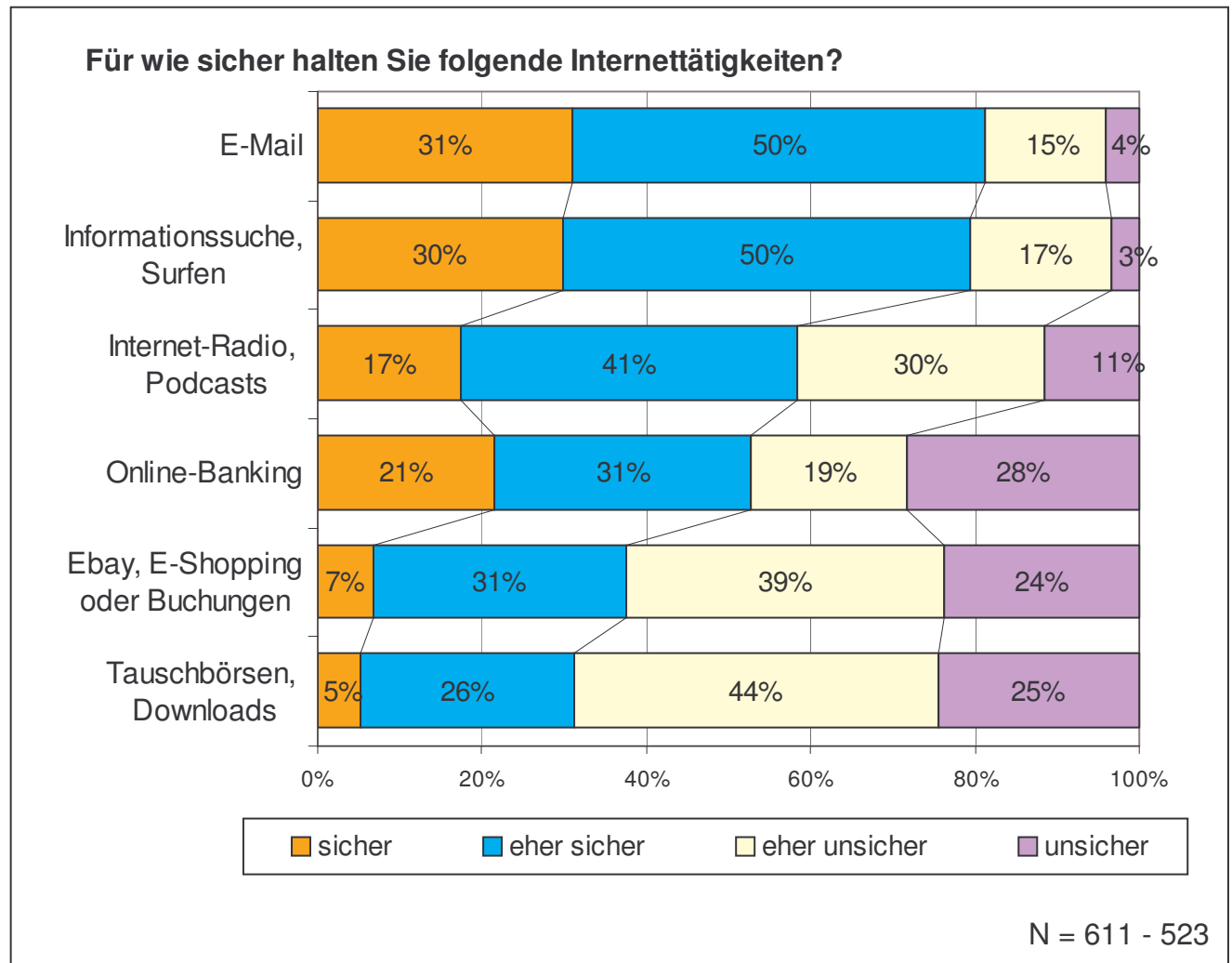
Hinderungsgründe für den Einstieg ins Internet (in Klammern die Häufigkeit der Nennungen)	
<p>Ängste und Unsicherheiten:</p> <p>Angst vor Viren. Ich hatte Angst etwas falsch zu machen. Ich hatte Bammel vorm Internet. Hatte Angst, dass noch ein Familienmitglied am PC sich schädlich auf die Familie auswirken könnte. Scheu vor Veränderung Ich dachte, ich bin zu alt. Nicht mehr jung genug, um es zu erlernen.</p> <p>Arbeitsumfeld:</p> <p>PC im Büro reichte mir. Ich hatte Mitarbeiter, die damit umgehen konnten. Kein Bildschirm im privaten Bereich mehr nach der beruflichen Zwangsnutzung!</p>	<p>Fehlende technische Voraussetzungen:</p> <p>Ich hatte keinen PC. (4) Ich habe erst einen PC, seitdem ich Rollstuhlfahrerin bin. Mein damaliger PC war zu alt, um ihn aufzurüsten. Fehlendes Telefonnetz In meiner Straße war der Zugang zum nächsten Router nicht möglich. Die Signale kamen nicht an. Ich hatte vor der Wende keine Möglichkeit.</p> <p>Sonstiges:</p> <p>Zu wenig Zeit (8) z.B. wegen Beruf Kein Interesse Längere Krankheit Sohn studierte Informatik.</p>

2.6) Downloads, E-Shopping und Ebay gelten als vergleichsweise unsicher

Surfen und Mailen werden von den Befragten als ziemlich sicher eingestuft, 81% sind der Meinung, dass das Mailen sicher oder eher sicher ist, für 80% gilt dies auch für das Surfen beziehungsweise die Informationssuche. Internetradio und Podcasts, die meist als Live-Stream angesehen oder angehört werden können, werden ebenfalls von der Mehrheit (58%) als sicher eingeschätzt, aber die Unsicherheit wird größer.

Das Online-Banking spaltet die Stichprobe in zwei etwa gleich große Hälften, 53% hält es für sicher oder eher sicher, 47% für unsicher oder eher unsicher. Interessant ist, dass das Online-Banking mit 28% eindeutigen „Unsicher-Urteilen“ von über einem Viertel der Befragten mit großer Besorgnis gesehen wird. Diese Besorgnis wird ebenfalls von knapp einem Viertel der Befragten (24%) für den ebenfalls monetären Bereich des Einkaufens oder des Ersteigern von Produkten im Internet gesehen. Nur noch 7% halten den Online-Kauf für sicher, weitere 31% für eher sicher.

Ähnliches gilt für das Herunterladen von Dateien aus dem Web oder von Tauschbörsen.



Nur noch 5% halten dies für sicher und 26% für eher sicher (siehe Grafik).

Geschlechtseffekte: 60% der Männer halten das Online-Banking für sicher oder eher sicher, aber nur 44% der Frauen.

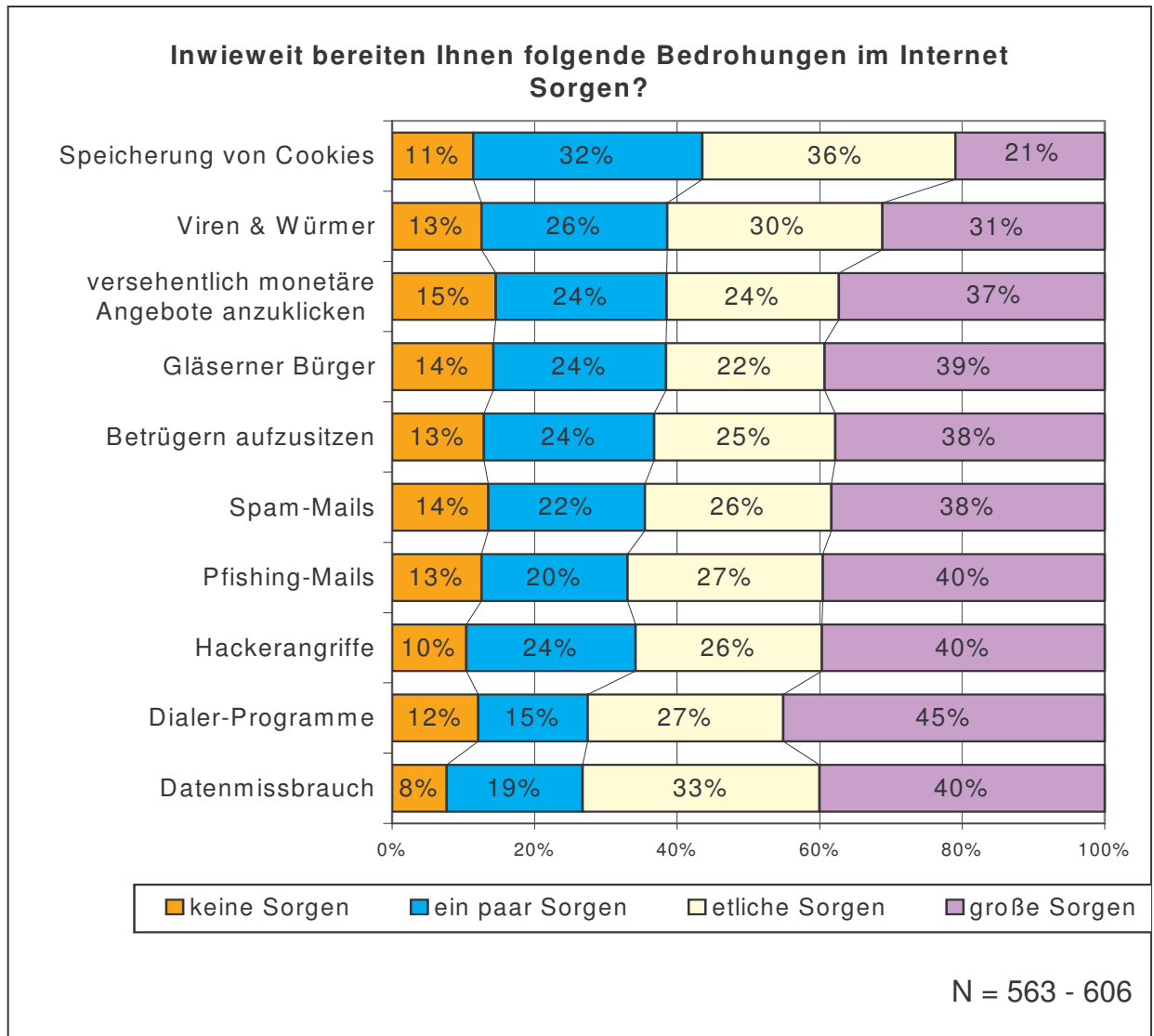
Einfluss des Anwenderstatus: Fortgeschrittene halten das Internet insgesamt für sicherer. Deutlich zum Tragen kommt dies bei der Einschätzung der Sicherheit von Online-Banking und E-Shopping. 59% der fortgeschrittenen Anwender halten das Online-Banking für sicher oder eher sicher, nur 41% der Anfänger. Online-Käufe und -Buchungen sowie Ebay werden von 43% der erfahrenen Nutzenden als sicher oder ziemlich sicher bewertet, dagegen lediglich von 28% der Anfänger.

Alterseffekte: Internetradio und Podcasts werden ab dem Alter von 65 Jahren als unsicherer eingeschätzt (47% „unsicher“ oder „eher unsicher“ Urteile) als von den Personen unter 65 Jahren (34 % „unsicher“ oder „eher unsicher“ Urteile).

2.7) Ältere Internet-Nutzende sorgen sich vor allem wegen des Datenmissbrauchs und der Dialer-Programme

Zunächst fällt gegenüber Frage 6 auf, dass auf konkrete Sicherheitsbedrohungen die Befragten mit deutlich mehr Besorgnis reagieren.

Als am ungefährlichsten wird die Speicherung von Cookies, also das Hinterlassen von Spuren im Netz gewertet, vielleicht weil kein direkter Schaden entsteht. Etwas mehr Sorgen verursachen Viren und Würmer, wobei sich die meisten Nutzenden dagegen wohl aktiv mit entsprechenden Anti-Virenprogrammen zu schützen wissen, sie belegen in der Regel die ersten Plätze in den Software-Verkaufscharts (mediacontrol September 2007). Größer ist die Sorge, aus Versehen kostenpflichtige Angebote anzuklicken, bereits über einem Drittel der älteren Nutzenden (37%) bereitet dies große Sorgen. Ähnlich (39%) sind die Befürchtungen „gläserner Bürger“ zu werden, indem man gezielt über das Internet ohne Wissen und gegen seinen Willen ausgekundschaftet wird. Auf etwa gleichem Niveau wird der als eher unsicher charakterisierte Bereich (Frage 6) des Online-Einkaufens



wahrgenommen. Lediglich 37% der Befragten macht dies keine oder wenig Sorgen. Noch etwas größere Sorgen bereitet die Bedrohung aus dem E-Mail-Sektor. Spam-Mails machen den Internet-Nutzenden zu 38% große, zu 26% etliche Sorgen, Phishing-Mails zu 40% große, zu 27% etliche Sorgen.

Die „**Top-Drei der Bedrohungen**“ sieht wie folgt aus:

Platz 3: Direkte Hackerangriffe aus dem Internet, um zu spionieren, manipulieren oder zu zerstören (66% große oder etliche Sorgen).

Platz 2: Dialer-Programme, die sich unbemerkt installieren und Kosten verursachen (72% große oder etliche Sorgen).

Platz 1: Datenmissbrauch, d.h. die Weitergabe von persönlichen Daten an Dritte (73% große oder etliche Sorgen).

Einfluss des Anwenderstatus: Die Fortgeschrittenen empfinden die meisten Bedrohungen als weniger gefährlich als die Anfänger (siehe Tabelle 5).

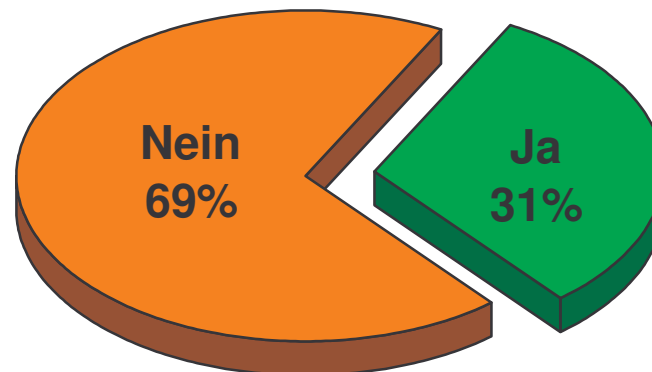
Tabelle 5: Ausmaß der Sorgen nach Anwenderstatus

Anwenderstatus	Anfänger: große Sorgen	Fortgeschrittene: große Sorgen
Viren & Würmer	39,0%	25,7%
Phishing-Mails	49,0%	34,4%
Dialer-Programme	58,3%	38,4%
Hacker-Angriffe	51,2%	33,3%
Betrügern aufzusitzen	48,3%	31,2%
Aus Versehen kostenpflichtige Angebote anzuklicken	51,4%	28,9%
Speicherung von Cookies	30,4%	15,3%
Spam-Mails (Tendenz)	41,6%	36,3%
Datenmissbrauch (Tendenz)	46,6%	36,0%

2.8) Fast ein Drittel der Befragten hat negative Erfahrungen mit der Sicherheit im Internet

31% der Befragten besitzen persönlich negative Erfahrungen mit den Sicherheitslücken beziehungsweise den Gefahren des Internets. Männer sind tendenziell mit 36% häufiger betroffen als Frauen (26%). Die negativen Erfahrungen, in freier Form beantwortet, sind untenstehender Übersicht zu entnehmen. Am häufigsten werden Probleme mit Viren & Würmern genannt, dann das versehentliche Anklicken kostenpflichtiger Angebote und die Überflutung mit Spam-Mails. Aber auch so genannte Trojaner und Dialer-Programme stellen eine realistische Bedrohung dar. Des Weiteren wird gehäuft von versehentlichen beziehungsweise angeblichen Vertragsabschlüssen oder Abonnements berichtet.

Haben Sie persönlich bereits negative Sicherheitserfahrungen im Internet gemacht?



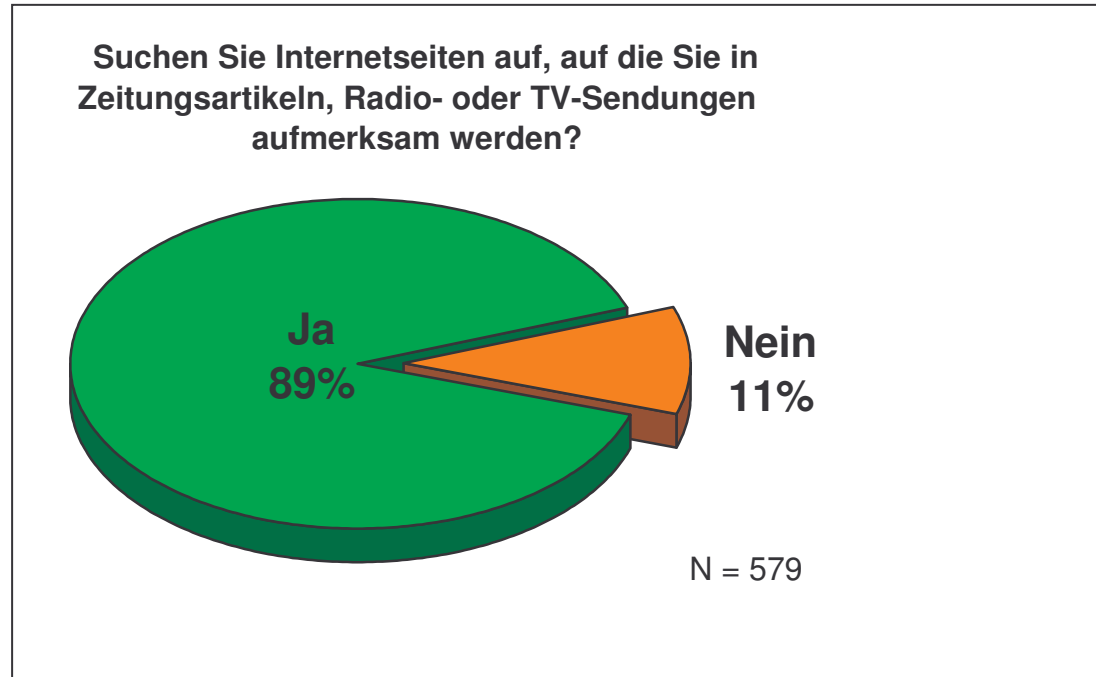
N = 606

Negative persönliche Erfahrungen im Internet (in Klammern Häufigkeit der Nennungen)

Viren & Würmer (69), Dialer (17), Rootkits, Trojaner (22), Cookies (2), Spam (26), Phishing (6), E-Mail wird gelesen, fehlgeleitete Mails, Hacker (3), Datenmissbrauch (2), Systemabsturz, Online-Banking (2), Internetserver war nicht gesichert (Datenverlust), Negative Erfahrungen bei Ebay (8), G-Data blockierte Ad-Aware (beides Antispionageprogramme, das bedeutet, ein Programm blockierte das andere)	aus Versehen kostenpflichtige Angebote angeklickt (27), Betrug (6), Abzocker, ungerechtfertigte Abmahnung, Abos (5), betrügerische Vertragsabschlüsse, versehentliches bzw. angebliches Abschließen von Verträgen (3), ungewollte Anmeldung bei Avanio (Anbieter v. Internet-Zugängen), Test-Angebot nicht rechtzeitig gekündigt, Angebote bei kostenlosen Gewinnspielen, Lotterieangebote, mit Millionenspiel, mit den Gebrüder Schmidtlein (songtexte.de), Kostenfallen (2), hohe Rechnung, Geldwäscheangebote
--	--

2.9) Internetadressen aus Zeitungen, Radio und TV entfalten große Wirkung

89% der Befragten suchen gezielt Internetadressen auf, die sie in Zeitungen, Zeitschriften gelesen, im Radio gehört oder im TV gesehen haben.

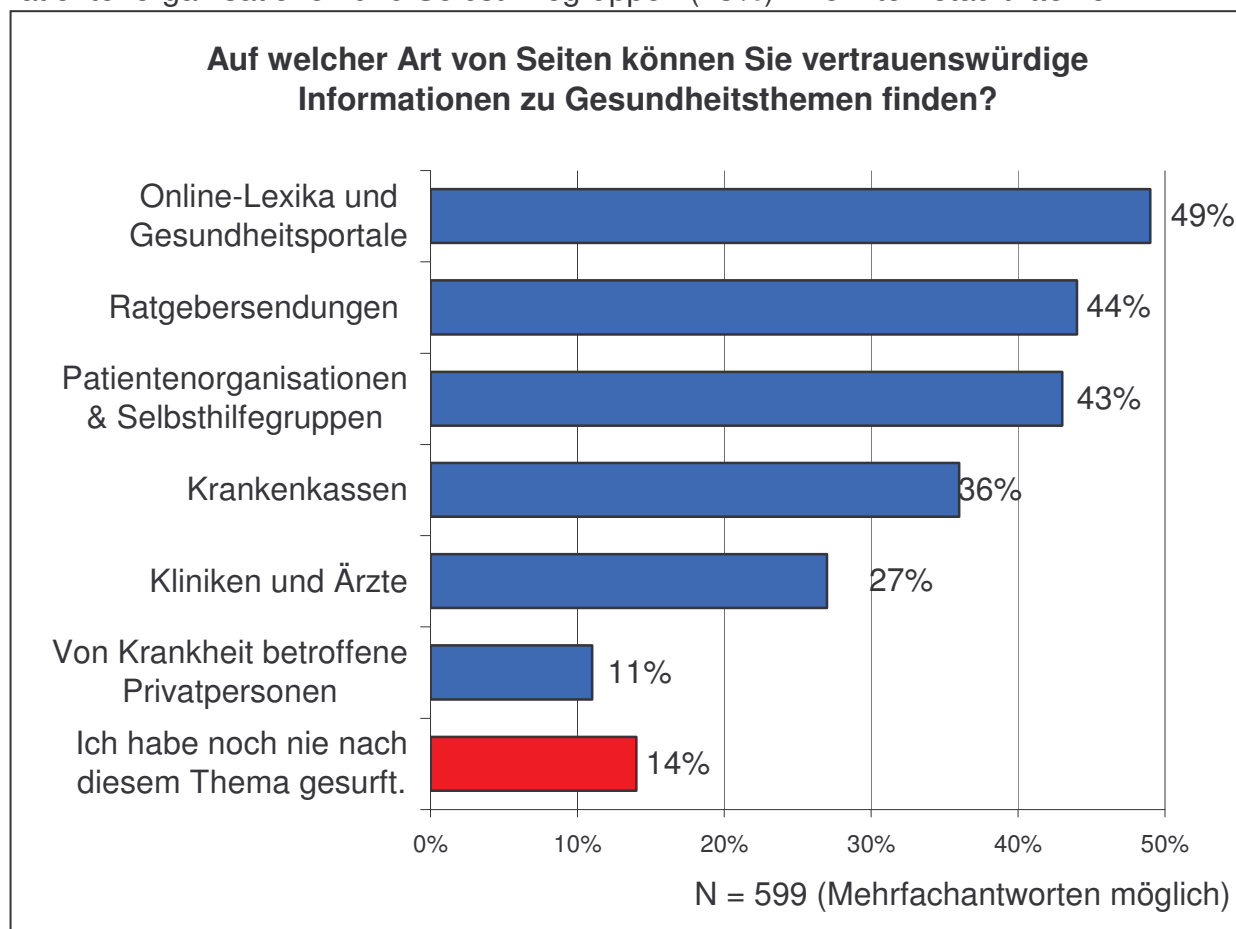


2.10) Online-Lexika und Gesundheitsportalen werden solide Informationen zur Gesundheit zugesprochen

Lediglich 14% der älteren Internetaktiven haben noch nie zu Gesundheitsfragen Informationen gesucht. 49% der Befragten befinden vor allem die Interauftritte von Online-Lexika und Gesundheitsportalen wie z.B. www.netdokter.de oder www.medizininfo.de für vertrauenswürdig. Internetseite von Ratgebersendungen, bekannt aus Rundfunk und TV, sehen 44% als zuverlässige Informationsquellen an, dicht gefolgt von Seiten der Patientenorganisationen und Selbsthilfegruppen (43%). Die Internetauftritte von Krankenkassen halten 36% der Befragten für verlässlich, die Seiten von Kliniken und Ärzten weitere 27%. Auf den Internetseiten von Privatpersonen, die von einer Krankheit betroffen waren oder sind, finden 11% der Teilnehmer vertrauenswürdige Informationen.

Als freie Antworten werden folgende Quellen genannt:

- www.feierabend.de (3)
- www.wikipedia.de
- Aktiv-Seiten der Behindertenbewegung
- Forum für Diabetiker
- Bundesminister(ium)
- Seniorenclub
- Sozialverband VdK
- Erfahrungsaustausch und die Erkenntnis, dass Internet-Infos der sauberen Nach-Recherche bedürfen.



Geschlechtseffekte: Tendenziell halten mehr Männer (47%) Internetauftritte von Patientenorganisationen und Selbsthilfegruppen für vertrauenswürdig als Frauen (38%).

Einfluss des Anwenderstatus: Tendenziell bewerten mehr fortgeschrittene Anwender (53%) Online-Lexika und Gesundheitsportale für verlässlich als Anfänger (42%).

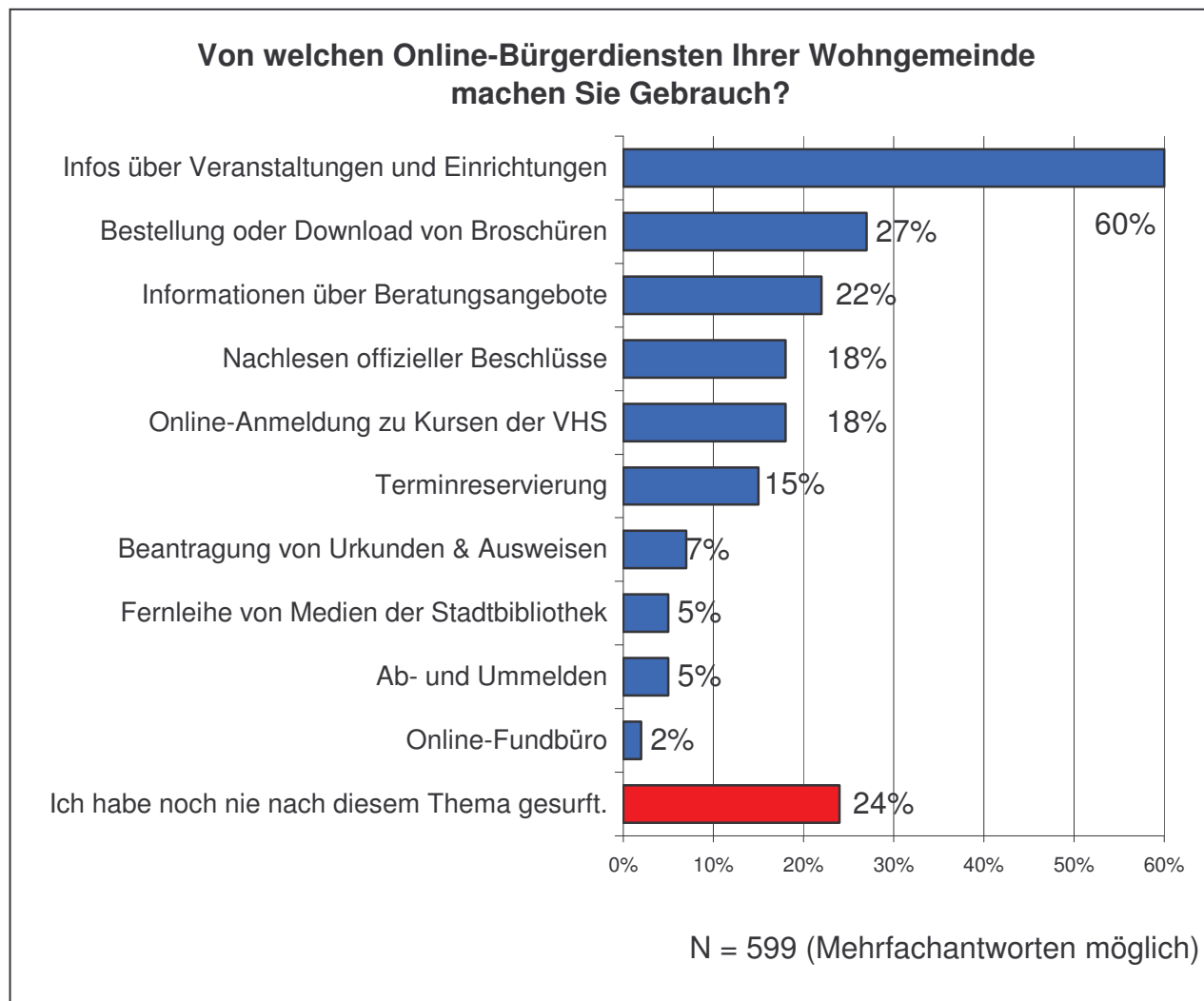
Alterseffekte: Mit zunehmendem Alter werden die Internetseiten der Krankenkassen tendenziell als weniger geeignet zur Informationssuche bezüglich Gesundheitsthemen empfunden. Die Quote sinkt von 45% bei den unter 60-Jährigen auf 23% bei den über 75-Jährigen.

2.11) Bereitstellen von Informationen als häufigste Anforderung an städtische Internetseiten

Mit großem Abstand zur Nutzungshäufigkeit anderer Online-Bürgerdienste zählt mit 60% die Inanspruchnahme von Informationen über Veranstaltungen und Einrichtungen. Auch die nächstplatzierten Aspekte dienen der Informationsgewinnung. So nutzen 27% der Befragten die Möglichkeit Broschüren zu bestellen oder herunter zu laden, 22% holen Informationen über Beratungsangebote ein und 18% lesen offizielle Beschlüsse nach.

Es folgen dann stärker interaktive Angebote: 18% nutzen bereits die Möglichkeit sich online zu Kursen der VHS anzumelden, 15% reservieren Termine, 7% beantragen Urkunden oder Ausweise und 5% leihen Medien der Stadtbibliothek aus oder melden sich ab oder um. Das Online-Fundbüro wird nur von 2% der Befragten genutzt, während 24% bislang noch keinen der genannten Online-Bürgerdienste in Anspruch nehmen.

Als sonstige freie Nennungen kommen folgende Punkte zur Sprache:



Bürgerforum, Fahrplanauskünfte, Immobilien, Kontaktpersonen bei Ämtern suchen, Formulare von Institutionen herunterladen, Steuererklärung, Kfz-Wunschkennzeichen, Handwerkersuche, Sperrmüllabholung, Kontakt zu den Stadtwerken und die Fristverlängerung bei der Stadtbibliothek.

Geschlechtseffekte: Frauen nutzen häufiger die Online-Anmeldung zu Kursen der VHS als Männer (23% ♀ vs. 14% ♂). Tendenziell holen sie sich auch eher Informationen über Veranstaltungen und Einrichtungen ein (66% ♀ vs. 56% ♂). Männer haben dagegen die Nase beim Bestellen oder Herunterladen von Broschüren vorn (22% ♀ vs. 32% ♂).

Einfluss des Anwenderstatus: Erfahrene, fortgeschrittene Anwender haben alle die in der Tabelle aufgeführten Bürger-Dienste bislang intensiver genutzt. Dementsprechend haben 33% der Anwender mit Anfängerstatus noch nie nach diesem Thema gesurft, dagegen nur 20% der Fortgeschrittenen.

Tabelle 6: Nutzung von Online-Bürgerdiensten nach Anwenderstatus

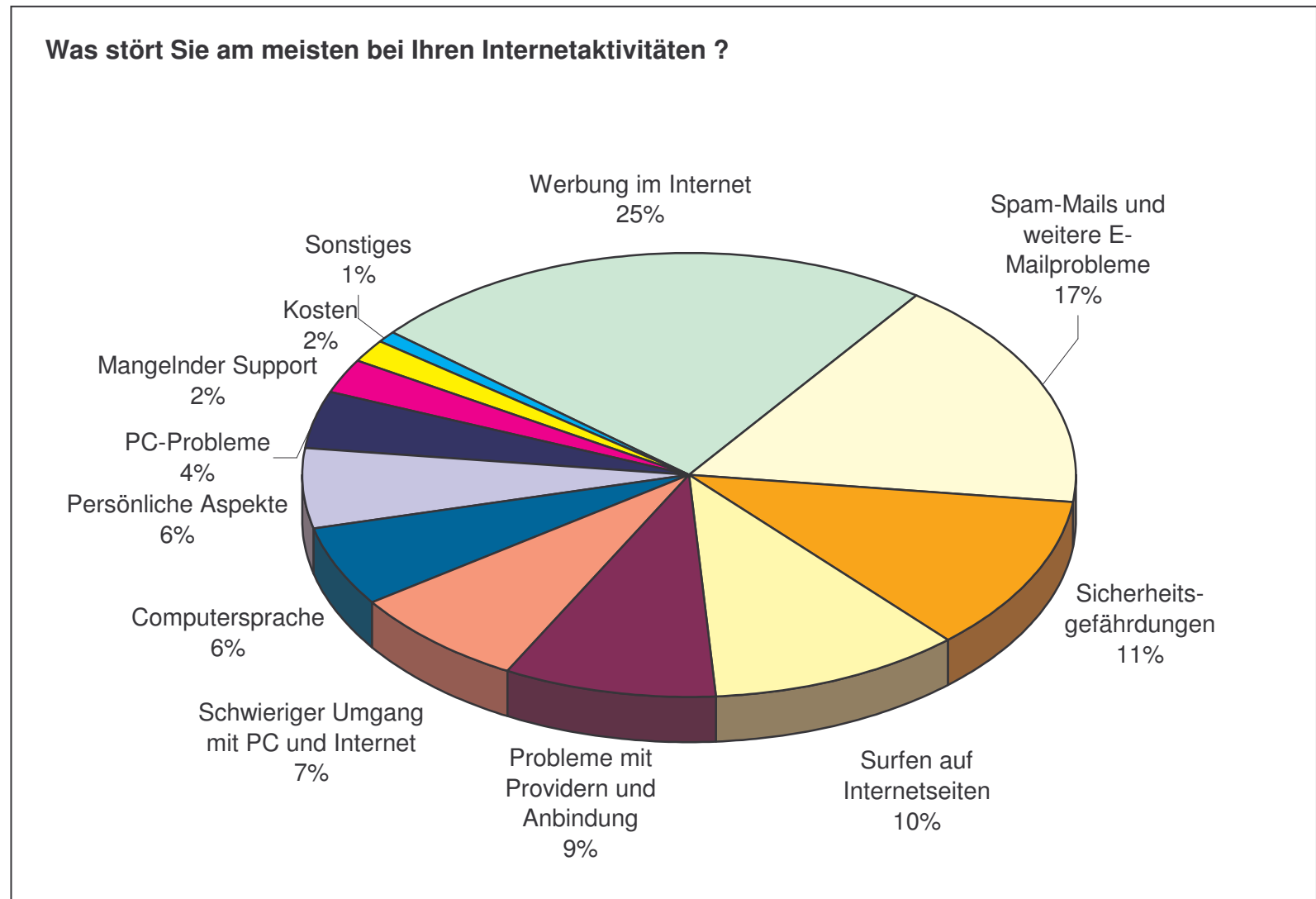
Anwenderstatus	Anfänger	Fortgeschrittene
Informationen über Veranstaltungen und Einrichtungen (Tendenz)	53,6%	64,0%
Bestellung oder Herunterladen von Broschüren	20,4%	30,6%
Beantragung von Urkunden oder Ausweisen	2,4%	9,5%
Ab- und Ummelden	1,9%	6,8%
Nachlesen offizieller Beschlüsse	12,3%	21,7%
Ich habe noch nie nach diesem Thema gesurft.	32,7%	19,5%

2.12) Werbung im Internet und Spam-Mails gelten als größte Ärgernisse

Abschließend konnten die Befragten in freier Form über die Dinge berichten, die sie am meisten bei der „Begehung“ des Internets stören. Die insgesamt 527 abgegebenen Antworten wurden ausgezählt und in verschiedene Kategorien eingeteilt. Die nachfolgenden Übersichten stellen das detaillierte Ergebnis dar.

Die **meisten** älteren Surfenden fühlen sich von permanenter Werbung im Internet gestört, vor allem dann, wenn sie aufdringlich blinkend ist oder sich mittels Popup-Fenster über die eigentliche Internetseite legt. Ein Viertel aller Antworten (25%) bezieht sich auf diesen Punkt. Spam- und Werbe-Mails werden als **zweithäufigstes** Ärgernis genannt.

Danach folgen Sicherheitsbedrohungen, allen voran durch Viren und



Trojaner und durch Betrüger. Die Gefahr des gläsernen PCs scheint die Älteren ebenso aufzuregen.

Die **viertgrößte Kategorie** dreht sich um das Surfen auf Internetseiten. Häufig wird die umständliche Suche nach Informationen (9), auch wenn Suchmaschinen benutzt werden, bemängelt. So, wenn eine Suchmaschine eine Vielzahl von Ergebnissen anzeigt, diese aber dann gar nicht oder nur nach längerer Zeit die gewünschten Informationen liefert. Des Weiteren stören vor allem unübersichtliche Internetseiten und Ladefehler von Internetseiten sowie „tote“ oder in die Irre führende Links.

Die **fünfte Kategorie**, die 9% aller Antworten in sich vereint, spricht Probleme an, die eher durch Provider erzeugt werden. Besonders häufig wird eine zu langsame Internetverbindung beziehungsweise ein zu langsamer Seitenaufbau beklagt. Das hängt zum einen mit der geringeren Verfügbarkeit von DSL „auf dem Lande“ zusammen, aber auch mit den zu bestimmten Zeiten geringeren Übertragungsraten, selbst mit DSL. Manchmal scheint zudem keine Einwahl ins Internet möglich.

Die **sechste Kategorie** (7% der Antworten) hebt den als schwierig empfundenen Umgang mit PC und Internet in den Vordergrund. Vor allem die unzureichenden beziehungsweise als zu gering erlebten eigenen Kenntnisse oder mangelnde Übung werden genannt, sowie die Unsicherheit wirklich „alles richtig“ zu machen oder zu verstehen. Außerdem werden hier die fehlerhafte Bedienung und die Unsicherheit bei der Angabe persönlicher Daten im Internet angesprochen.

Kategorie Sieben (6% der Antworten) benennt die als unverständlich geltende Sprache im Internet. Die englische Sprachdominanz wird daher bemängelt. Dies gilt auch für Fachbegriffe, Abkürzungen oder der Einsatz von Smileys.

In Kategorie Acht (6% der Antworten) werden persönliche Aspekte aufgeführt: Surfen verschlingt viel Zeit. Es wird bedauert, dass nur wenige der gleichaltrigen Freunde und Bekannte im Netz sind. Die **neunte** (4% der Antworten) beinhaltet Probleme wie einen zu langsamen PC, Computerabstürze, Programmfehler oder das dauernde beziehungsweise automatische Updaten von Programmen.

In **den drei kleinsten Kategorien** (2% und weniger der Antworten) drehen sich die Antworten um Schwierigkeiten bei Unterstützung (Support), um zu hohe Kosten und sonstige Aspekte wie alberne Gewinnspiele nach dem Motto „Sie haben gewonnen“.

Störungen des Surfgenusses im Internet (in Klammern Häufigkeit der Nennungen)	
<p>Werbung im Internet: 127 Nennungen</p> <p>(Eingeblendete oder blinkende) Werbung auf Internetseiten (114) Popup-Fenster (12), manchmal nur schwer zu schließen Konsumterror</p> <p>Spam-Mails und weitere E-Mailprobleme: 90 Nennungen</p> <p>Spam-Mails und Werbemails (84) Nicht zuverlässiger Spamfilter des Mail-Programms Ungewolltes Verschwinden von E-Mails (2) Viele User rufen nur unregelmäßig ihre Mails ab Schwierigkeiten beim Abbestellen von Newslettern Fehlgeleitete Mails</p> <p>Sicherheitsgefährdungen: 57 Nennungen</p> <p>Fragliche Sicherheit allgemein (7) z. B. „Ist das Angebot seriös?“ Betrüger und „Abzocker“ (10) Unbedachtes Anklicken zum Teil kostenpflichtiger Angebote (2) Viren, Würmer und Trojaner (14), Cookies (3), Hacker (3) Phishing (2), Datenmissbrauch (4) Spionage/gläserner PC (10) vom Staat, Betrügern oder Microsoft Notwendigkeit der Eingabe persönlicher Daten, um Informationen zu bekommen (2)</p>	<p>Surfen auf Internetseiten: 55 Nennungen</p> <p>Umständliche Suche nach Informationen (9), auch mit Suchmaschinen Erfolgreiche Suche nach Informationen (4) Unübersichtliche Internetseiten (6), ungepflegte Internetseiten (2) Ladefehler von Internetseiten und tote Links (7) Falsche Links aus der Tagespresse In die Irre führende Links bzw., dass man das eigentliche Ziel verliert (3) Umständliche/versteckte Links (2), unerwünschte Links Kleine Schrift (3), zahlreiche nicht barrierefreie Seiten Sexseiten (2), Müllseiten Sicherheitsprüfung vor Online-Banking nervt (Zertifikat, https) Das Suchen von bereits früher genutzten Seiten Stetige oder komplizierte Registrierungen bzw. Anmeldung (3) Wahrheitsgehalt auf Internetseiten, „Lügen“ auf offiziellen Seiten Abgedunkelte Google-Earth Bilder aus Tschechien Über mehrere Klicks aufgebaute Seite wird geschlossen, dabei wird der gesamte Aufbau direkt auf Grundfunktion zurückgeführt. Rundfunk ist aktueller bei wichtigen Ereignissen als das Internet. Keine interessanten Chats oder Foren Verschlüsselte Adressen (2)</p>

Störungen des Surfgenusses im Internet (in Klammern Häufigkeit der Nennungen)	
<p>Probleme mit Provider/Anbindung: 48 Nennungen</p> <p>Langsame Internetanbindung bzw. langsamer Seitenaufbau (35) Zum Teil ist keine DSL-Anbindung möglich Einwahl ins Internet klappt zeitweise nicht (8) Langsame Einwahl (2) AOL gewährt Bestandskunden nicht die Vorteile der Neukunden Instabile DSL-Verbindung von 1&1 T-Online Browser schaltet sich immer zurück</p> <p>Umgang mit PC und Internet: 39 Nennungen</p> <p>Teilweise schwierige Einstellungen, lange Problemsuche Unzureichende bzw. zu geringe Kenntnisse oder Übung (17) Unsicherheit (6), z.B. alles richtig zu machen oder zu verstehen Unsicherheit bei Angabe persönlicher Daten (3) Unsicherheit bei Online-Banking oder Einkauf Fehlerhafte Bedienung des PC/Internet (4) Bedienungsschwierigkeiten (2) z.B. Bildbearbeitung, Installationen Unverständliche Anweisungen oder Hilfe von Windows (2) Zu kompliziert für Anfänger</p>	<p>Computersprache: 32 Nennungen</p> <p>Englische Sprache (20) Unverständliche bis fremdartige Computer-Sprache (11) Viele Fachbegriffe und Abkürzungen</p> <p>Persönliche Aspekte: 30 Nennungen</p> <p>Hoher Zeitaufwand bzw. Zeit vergeht schnell (16) Zu wenig Zeit zu haben (3) Dass ich nicht alle Seiten des Internets kenne Mangelnde Geduld, das viele Tippen Beim Chatten bin ich zu langsam Dass nur wenige meiner (gleichaltrigen) Freunde und Bekannten angeschlossen sind (2) Traue mich nicht, bei Chat oder Foren mitzudiskutieren Meine körperliche Inaktivität Wenn die Kinder gleichzeitig laute Musik hören Dass sich immer jemand dazwischenschaltet Keine adäquaten Diskussionspartner in Foren</p>

Störungen des Surfgenusses im Internet (in Klammern Häufigkeit der Nennungen)	
<p>PC-Probleme: 23 Nennungen</p> <p>Langsamer PC (6), das schnelle Veralten von PCs Dass die "Kiste" im Laufe der Zeit immer langsamer wird Computerabstürze (3), Programm- und Systemfehler Plötzlich funktioniert Programm nicht mehr (2) Unzulänglichkeiten der Windows-Programme Langwieriger Virencheck PC-Verlangsamung durch Anti-Virenprogramm Das dauernde bzw. automatische Updaten von Programmen (2) Zu viele automatisch aktive Programme im Hintergrund (2) WLAN-Unterbrechungen, Kabelsalat unter dem Tisch</p> <p>Mangelnder Support: 13 Nennungen</p> <p>Fühle mich mit Problemen allein gelassen (3) Unzureichende Hilfe durch PC Zeitschriften und Hersteller Fehlende Weiterbildungsmöglichkeiten (VHS zu wenig praktisch) Ich habe niemanden, den ich fragen könnte, bis der Sohn zu Besuch kommt => Ideal wäre eine Tauschbörse (z.B. Bügeln, Babysitten gegen PC-Hilfe), da professionelle Hilfe zu teuer ist Unverständliche, falsch beantwortete Auskünfte</p>	<p>Bei Fragen kein sofort reagierendes Gegenüber Fehlende Hinweise, wo man Erklärungen nachlesen kann Ehrliche PC-Fachleute (auch Abzocker) Fehlende Kontaktmöglichkeiten bzgl. Neuerungen und deren Gefahren Schwierig, richtigen Ansprechpartner zu finden bei Problemen Wenig technischer Service in der Gegend</p> <p>Kosten: 8 Nennungen</p> <p>Hohe Kosten (5) Hinweise auf entstehende Kosten nur schwer zu finden Zu teure Lernangebote für den PC Lange Warteschleife bei Hotlines verursachen Kosten</p> <p>Sonstiges: 5 Nennungen</p> <p>Preisausschreiben (3), blöde Umfragen Nichts, da ich mich über technische Dinge grundsätzlich nicht ärgere, dafür gibt's einen Knopf zum Ausstellen</p>

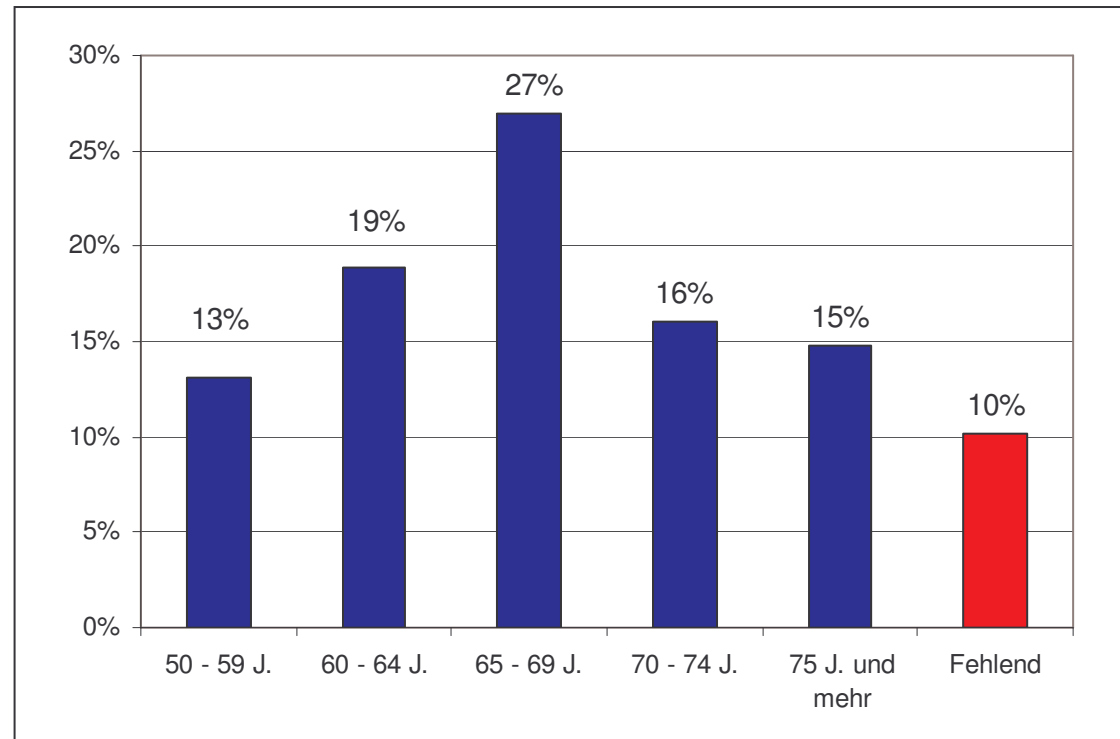
3) Beschreibung der Stichprobe

Die Stichprobe umfasst 661 Personen, die mit Ausnahme von 4 Fragebögen alle online über die Internetseiten der BAGSO beantwortet wurden.

Geschlecht: Die Hälfte der Befragten (50%) sind Männer, 39% Frauen, während 10% sich der Zuordnung enthielten.

Alter: Das Durchschnittsalter der Stichprobe beträgt 67 Jahre. Mit 27% sind die meisten Befragten zwischen 65 und 69 Jahren alt. Der älteste Teilnehmer ist 92 Jahre, der Jüngste 50 Jahre. 10% der Personen verweigerten die Angabe ihres Alters (siehe nebenstehende Grafik).

Anwenderstatus: Aufgrund der Analyse von Frage 2 ergibt sich eine Aufteilung von 36% Anfängern und 60% Fortgeschrittenen, während 4% der Befragten diese Frage unbeantwortet ließen.



Anhang: Darstellung der relativen Häufigkeiten bei den einzelnen Fragen

An der Studie nahmen 661 Personen teil. Zu einigen Personen fehlen aber die Angaben wie Geschlecht und/oder Alter, sodass die Anzahl der Probanden dieser Tabellen sich auf maximal N = 594 (Alter) und 593 (Geschlecht) beziehen.

Frage 1: Wenn Sie über Ihre Nutzung des Internets nachdenken: Welchen Anwenderstatus würden Sie sich zurzeit geben?	S.35
Frage 2: Wer oder was gab den <u>Auslöser</u> für den Einstieg in das Internet?	S.36
Frage 3: Wer oder was hat Ihnen die Anfangsphase erleichtert, Ihnen z. B. wichtige Schritte demonstriert oder bei Problemen geholfen?	S.38
Frage 4: Wie nützlich halten Sie einen Internet-Einführungskurs?	S.39
Frage 5: Denken Sie jetzt an die Zeit zurück, in der Sie noch nicht im Internet waren: Was hat Sie abgehalten, sich früher mit dem Internet zu beschäftigen?	S.40
Frage 6: Für wie sicher halten Sie folgende Internettätigkeiten?	S.42
Frage 7: Inwieweit bereiten Ihnen folgende Bedrohungen im Internet Sorgen?	S.45
Frage 8: Haben Sie persönlich bereits negative Sicherheitserfahrungen im Internet gemacht?	S.50
Frage 9: Suchen Sie Internetseiten auf, auf die Sie in Zeitungsartikeln, Radio- oder TV-Sendungen aufmerksam gemacht werden?	S.51
Frage 10: Auf welcher Art von Seiten können Sie ausreichend vertrauenswürdige Informationen zu Gesundheitsthemen finden?	S.52
Frage 11: Von welchen Online-Bürgerdiensten Ihrer Wohngemeinde machen Sie Gebrauch?	S.53

Frage 1	Stichprobe	kaum Kenntnisse		Anfänger/in		Fortgeschrittene/r	
		N	Prozent	N	Prozent	N	Prozent
Wenn Sie über Ihre Nutzung des Internets nachdenken: Welchen Anwenderstatus würden Sie sich zurzeit geben?	Gesamt	26	4,1%	214	33,7%	395	62,2%
	weiblich	12	4,7%	87	34,4%	154	60,9%
	männlich	12	3,7%	99	30,8%	210	65,4%
	50 – 59 J.	3	3,7%	31	37,8%	48	58,5%
	60 – 64 J.	5	4,1%	41	33,6%	76	62,3%
	65 - 69 J.	7	4,0%	59	33,9%	108	62,1%
	70 – 74 J.	5	4,9%	27	26,2%	71	68,9%
	75 J. und älter	4	4,3%	28	29,8%	62	66,0%

Frage 2	Stichprobe	E-Mails		Surfen nach Informationen		Online-Banking	
		N	Prozent	N	Prozent	N	Prozent
Wer oder was gab den <u>Auslöser</u> für den Einstieg in das Internet?	Gesamt	340	51,4%	449	67,9%	238	36,0%
	weiblich	139	53,5%	182	70,0%	72	27,7%
	männlich	166	49,8%	228	68,5%	148	44,4%
	50 – 59 J.	43	49,4%	59	67,8%	29	33,3%
	60 – 64 J.	68	54,4%	89	71,2%	47	37,6%
	65 - 69 J.	96	53,9%	130	73,0%	69	38,8%
	70 – 74 J.	53	50,0%	70	66,0%	33	31,1%
	75 J. und älter	48	49,0%	61	62,2%	44	44,9%
Frage 2	Stichprobe	Online-Shopping, Ebay, Tickets		Eigene Kinder		Freunde und Bekannte	
		N	Prozent	N	Prozent	N	Prozent
Wer oder was gab den <u>Auslöser</u> für den Einstieg in das Internet?	Gesamt	104	15,7%	142	21,5%	75	11,3%
	weiblich	36	13,8%	68	26,2%	40	15,4%
	männlich	60	18,0%	63	18,9%	24	7,2%
	50 – 59 J.	20	23,0%	11	12,6%	14	16,1%
	60 – 64 J.	18	14,4%	17	13,6%	16	12,8%
	65 - 69 J.	36	20,2%	44	24,7%	16	9,0%
	70 – 74 J.	12	11,3%	24	22,6%	13	12,3%
	75 J. und älter	10	10,2%	34	34,7%	6	6,1%

Frage 2	Stichprobe	Beruf		Ehrenamt		Anschluss an die Jungen halten	
		N	Prozent	N	Prozent	N	Prozent
Wer oder was gab den <u>Auslöser</u> für den Einstieg in das Internet?	Gesamt	166	25,1%	31	4,7%	198	30,0%
	weiblich	61	23,5%	13	5,0%	69	26,5%
	männlich	88	26,4%	15	4,5%	109	32,7%
	50 – 59 J.	28	32,2%	3	3,4%	20	23,0%
	60 – 64 J.	37	29,6%	4	3,2%	26	20,8%
	65 - 69 J.	47	26,4%	7	3,9%	54	30,3%
	70 – 74 J.	25	23,6%	11	10,4%	39	36,8%
	75 J. und älter	11	11,2%	3	3,1%	39	39,8%
Frage 2	Stichprobe	Internetradio, Podcasts, YouTube					
		N	Prozent				
Wer oder was gab den <u>Auslöser</u> für den Einstieg in das Internet?	Gesamt	23	3,5%				
	weiblich	5	1,9%				
	männlich	13	3,9%				
	50 – 59 J.	3	3,4%				
	60 – 64 J.	5	4,0%				
	65 - 69 J.	3	1,7%				
	70 – 74 J.	3	2,8%				
	75 J. und älter	4	4,1%				

Frage 3	Stichprobe	Zeitschriften & Bücher		PC-/Internet-Kurse		Service-Hotlines	
		N	Prozent	N	Prozent	N	Prozent
Wer oder was hat Ihnen die Anfangsphase erleichtert, Ihnen z.B. wichtige Schritte demonstriert oder bei Problemen geholfen?	Gesamt	259	39,2%	234	35,4%	28	4,2%
	weiblich	79	30,4%	112	43,1%	7	2,7%
	männlich	159	47,7%	93	27,9%	20	6,0%
	50 – 59 J.	36	41,4%	24	27,6%	1	1,1%
	60 – 64 J.	41	32,8%	44	35,2%	8	6,4%
	65 - 69 J.	67	37,6%	67	37,6%	9	5,1%
	70 – 74 J.	56	52,8%	36	34,0%	6	5,7%
	75 J. und älter	36	36,7%	35	35,7%	3	3,1%
Frage 3	Stichprobe	Familien-angehörige		Freunde und Kollegen		Initiativen, Clubs	
		N	Prozent	N	Prozent	N	Prozent
Wer oder was hat Ihnen die Anfangsphase erleichtert, Ihnen z.B. wichtige Schritte demonstriert oder bei Problemen geholfen?	Gesamt	281	42,5%	205	31,0%	25	3,8%
	weiblich	126	48,5%	80	30,8%	10	3,8%
	männlich	128	38,4%	100	30,0%	12	3,6%
	50 – 59 J.	27	31,0%	38	43,7%	2	2,3%
	60 – 64 J.	49	39,2%	48	38,4%	2	1,6%
	65 - 69 J.	81	45,5%	53	29,8%	9	5,1%
	70 – 74 J.	47	44,3%	26	24,5%	5	4,7%
	75 J. und älter	48	49,0%	18	18,4%	4	4,1%

Frage 4	Stichprobe	sehr nützlich		eher nützlich		wenig nützlich		nutzlos	
		N	Prozent	N	Prozent	N	Prozent	N	Prozent
Wie nützlich halten Sie einen Internet-Einführungskurs?	Gesamt	388	59,7%	173	26,6%	60	9,2%	29	4,5%
	weiblich	166	64,3%	55	21,3%	25	9,7%	12	4,7%
	männlich	182	55,5%	100	30,5%	31	9,5%	15	4,6%
	50 – 59 J.	50	57,5%	20	23,0%	12	13,8%	5	5,7%
	60 – 64 J.	69	55,6%	41	33,1%	10	8,1%	4	3,2%
	65 - 69 J.	112	63,6%	40	22,7%	17	9,7%	7	4,0%
	70 – 74 J.	60	57,7%	33	31,7%	9	8,7%	2	1,9%
	75 J. und älter	58	60,4%	21	21,9%	8	8,3%	9	9,4%

Frage 5	Stichprobe	Ich hatte keine Ahnung, was das Internet ist ...		Ich kannte keine Leute, die im Internet waren.		Niemand hat mir den Einstieg erleichtert.	
		N	Prozent	N	Prozent	N	Prozent
Denken Sie jetzt an die Zeit zurück, in der Sie noch nicht im Internet waren: Was hat Sie abgehalten, sich früher mit dem Internet zu beschäftigen?	Gesamt	200	30,3%	79	12,0%	121	18,3%
	weiblich	78	30,0%	32	12,3%	46	17,7%
	männlich	107	32,1%	39	11,7%	66	19,8%
	50 – 59 J.	35	40,2%	12	13,8%	23	26,4%
	60 – 64 J.	35	28,0%	16	12,8%	21	16,8%
	65 - 69 J.	48	27,0%	22	12,4%	31	17,4%
	70 – 74 J.	32	30,2%	11	10,4%	20	18,9%
	75 J. und älter	36	36,7%	10	10,2%	18	18,4%
Frage 5	Stichprobe	Ich war zufrieden mit ... Presse, Radio und TV.		Monatliche Internetgebühren zu hoch		Anschaffungskosten für einen PC zu hoch	
		N	Prozent	N	Prozent	N	Prozent
Denken Sie jetzt an die Zeit zurück, in der Sie noch nicht im Internet waren: Was hat Sie abgehalten, sich früher mit dem Internet zu beschäftigen?	Gesamt	143	21,6%	128	19,4%	132	20,0%
	weiblich	61	23,5%	43	16,5%	55	21,2%
	männlich	71	21,3%	72	21,6%	64	19,2%
	50 – 59 J.	28	32,2%	20	23,0%	19	21,8%
	60 – 64 J.	22	17,6%	23	18,4%	41	32,8%
	65 - 69 J.	37	20,8%	42	23,6%	28	15,7%
	70 – 74 J.	22	20,8%	20	18,9%	20	18,9%
	75 J. und älter	23	23,5%	12	12,2%	12	12,2%

Frage 5	Stichprobe	Ich dachte, direkte soziale Kontakte werden dadurch vernachlässigt.		Wegen Sicherheitslücken traute ich dem Internet nicht.		Fremde Sprache und Begriffe des Internets	
		N	Prozent	N	Prozent	N	Prozent
Denken Sie jetzt an die Zeit zurück, in der Sie noch nicht im Internet waren: Was hat Sie abgehalten, sich früher mit dem Internet zu beschäftigen?	Gesamt	26	3,9%	93	14,1%	153	23,1%
	weiblich	10	3,8%	31	11,9%	59	22,7%
	männlich	13	3,9%	50	15,0%	83	24,9%
	50 – 59 J.	2	2,3%	10	11,5%	15	17,2%
	60 – 64 J.	4	3,2%	12	9,6%	22	17,6%
	65 - 69 J.	7	3,9%	23	12,9%	40	22,5%
	70 – 74 J.	5	4,7%	17	16,0%	28	26,4%
	75 J. und älter	4	4,1%	19	19,4%	37	37,8%
Frage 5	Stichprobe	Technische Probleme beim Einrichten des Internets.		Der Internetzugang anderer reichte mir.		Nichts davon hat mich abgehalten.	
		N	Prozent	N	Prozent	N	Prozent
Denken Sie jetzt an die Zeit zurück, in der Sie noch nicht im Internet waren: Was hat Sie abgehalten, sich früher mit dem Internet zu beschäftigen?	Gesamt	155	23,4%	13	2,0%	156	23,6%
	weiblich	57	21,9%	4	1,5%	60	23,1%
	männlich	79	23,7%	8	2,4%	81	24,3%
	50 – 59 J.	19	21,8%	4	4,6%	17	19,5%
	60 – 64 J.	31	24,8%	3	2,4%	31	24,8%
	65 - 69 J.	47	26,4%	3	1,7%	44	24,7%
	70 – 74 J.	18	17,0%	1	,9%	28	26,4%
	75 J. und älter	22	22,4%	1	1,0%	21	21,4%

Frage 6: Für wie sicher halten Sie folgende Internettätigkeiten?

Frageelement	Stichprobe	sicher		eher sicher		eher unsicher		unsicher	
		N	Prozent	N	Prozent	N	Prozent	N	Prozent
Surfen, Informationssuche	Gesamt	180	29,9%	299	49,6%	104	17,2%	20	3,3%
	weiblich	84	33,1%	127	50,0%	35	13,8%	8	3,1%
	männlich	88	27,3%	160	49,7%	63	19,6%	11	3,4%
	50 – 59 J.	27	31,0%	41	47,1%	16	18,4%	3	3,4%
	60 – 64 J.	34	27,6%	63	51,2%	20	16,3%	6	4,9%
	65 - 69 J.	48	27,6%	90	51,7%	31	17,8%	5	2,9%
	70 – 74 J.	30	30,0%	49	49,0%	17	17,0%	4	4,0%
	75 J. und älter	33	35,5%	44	47,3%	16	17,2%	-	-
Frageelement	Stichprobe	sicher		eher sicher		eher unsicher		unsicher	
		N	Prozent	N	Prozent	N	Prozent	N	Prozent
E-Mail	Gesamt	189	30,9%	307	50,2%	90	14,7%	25	4,1%
	weiblich	87	33,9%	126	49,0%	38	14,8%	6	2,3%
	männlich	98	30,0%	162	49,5%	50	15,3%	17	5,2%
	50 – 59 J.	23	26,4%	45	51,7%	14	16,1%	5	5,7%
	60 – 64 J.	40	32,0%	64	51,2%	17	13,6%	4	3,2%
	65 - 69 J.	49	28,0%	86	49,1%	29	16,6%	11	6,3%
	70 – 74 J.	38	36,9%	50	48,5%	13	12,6%	2	1,9%
	75 J. und älter	35	37,2%	44	46,8%	13	13,8%	2	2,1%

Frage 6: Für wie sicher halten Sie folgende Internettätigkeiten?

Frageelement	Stichprobe	sicher		eher sicher		eher unsicher		unsicher	
		N	Prozent	N	Prozent	N	Prozent	N	Prozent
Online-Banking	Gesamt	128	21,5%	186	31,2%	114	19,1%	168	28,2%
	weiblich	42	16,8%	69	27,6%	46	18,4%	93	37,2%
	männlich	83	25,9%	109	34,1%	62	19,4%	66	20,6%
	50 – 59 J.	20	23,5%	29	34,1%	20	23,5%	16	18,8%
	60 – 64 J.	26	21,1%	47	38,2%	21	17,1%	29	23,6%
	65 - 69 J.	26	15,2%	59	34,5%	29	17,0%	57	33,3%
	70 – 74 J.	23	22,5%	22	21,6%	22	21,6%	35	34,3%
	75 J. und älter	29	32,6%	20	22,5%	18	20,2%	22	24,7%
Frageelement	Stichprobe	sicher		eher sicher		eher unsicher		unsicher	
		N	Prozent	N	Prozent	N	Prozent	N	Prozent
Ebay, Online-Käufe und -Buchungen	Gesamt	40	6,9%	178	30,7%	224	38,6%	138	23,8%
	weiblich	16	6,5%	80	32,4%	86	34,8%	65	26,3%
	männlich	24	7,8%	92	29,8%	127	41,1%	66	21,4%
	50 – 59 J.	11	12,9%	27	31,8%	24	28,2%	23	27,1%
	60 – 64 J.	8	6,5%	50	40,7%	45	36,6%	20	16,3%
	65 - 69 J.	9	5,4%	47	28,1%	66	39,5%	45	26,9%
	70 – 74 J.	4	4,2%	29	30,5%	40	42,1%	22	23,2%
	75 J. und älter	8	9,3%	18	20,9%	38	44,2%	22	25,6%

Frage 6: Für wie sicher halten Sie folgende Internettätigkeiten?

Frageelement	Stichprobe	sicher		eher sicher		eher unsicher		unsicher	
		N	Prozent	N	Prozent	N	Prozent	N	Prozent
Internet-Radio und Podcasts	Gesamt	91	17,4%	214	40,9%	158	30,2%	60	11,5%
	weiblich	37	16,4%	93	41,3%	71	31,6%	24	10,7%
	männlich	52	18,7%	110	39,6%	82	29,5%	34	12,2%
	50 – 59 J.	23	27,7%	33	39,8%	18	21,7%	9	10,8%
	60 – 64 J.	26	23,2%	47	42,0%	29	25,9%	10	8,9%
	65 - 69 J.	14	9,5%	61	41,2%	57	38,5%	16	10,8%
	70 – 74 J.	12	14,1%	37	43,5%	24	28,2%	12	14,1%
	75 J. und älter	14	18,7%	26	34,7%	23	30,7%	12	16,0%
Frageelement	Stichprobe	sicher		eher sicher		eher unsicher		unsicher	
		N	Prozent	N	Prozent	N	Prozent	N	Prozent
Downloads, Tauschbörsen	Gesamt	28	5,1%	144	26,2%	243	44,2%	135	24,5%
	weiblich	9	3,8%	65	27,5%	104	44,1%	58	24,6%
	männlich	17	5,8%	75	25,6%	130	44,4%	71	24,2%
	50 – 59 J.	8	9,3%	21	24,4%	30	34,9%	27	31,4%
	60 – 64 J.	8	6,8%	33	28,0%	49	41,5%	28	23,7%
	65 - 69 J.	7	4,5%	38	24,7%	73	47,4%	36	23,4%
	70 – 74 J.	1	1,1%	26	28,6%	43	47,3%	21	23,1%
	75 J. und älter	2	2,5%	22	27,5%	38	47,5%	18	22,5%

Frage 7: Inwieweit bereiten Ihnen folgende Bedrohungen im Internet Sorgen?

Frageelement	Stichprobe	keine Sorgen		ein bisschen Sorgen		etliche Sorgen		große Sorgen	
		N	Prozent	N	Prozent	N	Prozent	N	Prozent
Viren & Würmer	Gesamt	76	12,5%	158	26,1%	183	30,2%	189	31,2%
	weiblich	33	13,0%	60	23,6%	79	31,1%	82	32,3%
	männlich	39	12,0%	90	27,6%	95	29,1%	102	31,3%
	50 – 59 J.	14	16,5%	16	18,8%	26	30,6%	29	34,1%
	60 – 64 J.	17	13,8%	28	22,8%	38	30,9%	40	32,5%
	65 - 69 J.	19	10,8%	53	30,1%	50	28,4%	54	30,7%
	70 – 74 J.	11	10,6%	31	29,8%	31	29,8%	31	29,8%
	75 J. und älter	11	12,0%	23	25,0%	29	31,5%	29	31,5%
Frageelement	Stichprobe	keine Sorgen		ein bisschen Sorgen		etliche Sorgen		große Sorgen	
		N	Prozent	N	Prozent	N	Prozent	N	Prozent
Überflutung mit Spam-Mails	Gesamt	80	13,5%	130	22,0%	155	26,2%	227	38,3%
	weiblich	34	13,6%	57	22,8%	61	24,4%	98	39,2%
	männlich	38	11,9%	70	22,0%	90	28,3%	120	37,7%
	50 – 59 J.	11	12,8%	18	20,9%	27	31,4%	30	34,9%
	60 – 64 J.	15	12,5%	32	26,7%	33	27,5%	40	33,3%
	65 - 69 J.	19	10,9%	41	23,6%	40	23,0%	74	42,5%
	70 – 74 J.	11	11,2%	17	17,3%	27	27,6%	43	43,9%
	75 J. und älter	16	18,0%	20	22,5%	23	25,8%	30	33,7%

Frage 7: Inwieweit bereiten Ihnen folgende Bedrohungen im Internet Sorgen?

Frageelement	Stichprobe	keine Sorgen		ein bisschen Sorgen		etliche Sorgen		große Sorgen	
		N	Prozent	N	Prozent	N	Prozent	N	Prozent
Phishing-Mails	Gesamt	71	12,5%	116	20,5%	155	27,4%	224	39,6%
	weiblich	31	13,2%	44	18,7%	56	23,8%	104	44,3%
	männlich	34	10,9%	69	22,2%	94	30,2%	114	36,7%
	50 – 59 J.	14	16,7%	13	15,5%	23	27,4%	34	40,5%
	60 – 64 J.	14	12,0%	26	22,2%	32	27,4%	45	38,5%
	65 - 69 J.	22	13,0%	37	21,9%	44	26,0%	66	39,1%
	70 – 74 J.	9	9,7%	21	22,6%	26	28,0%	37	39,8%
	75 J. und älter	7	8,5%	16	19,5%	25	30,5%	34	41,5%
Frageelement	Stichprobe	keine Sorgen		ein bisschen Sorgen		etliche Sorgen		große Sorgen	
		N	Prozent	N	Prozent	N	Prozent	N	Prozent
Dialer-Programme	Gesamt	69	12,1%	88	15,4%	157	27,4%	258	45,1%
	weiblich	20	8,3%	35	14,5%	66	27,4%	120	49,8%
	männlich	43	13,9%	50	16,1%	86	27,7%	131	42,3%
	50 – 59 J.	14	16,5%	16	18,8%	23	27,1%	32	37,6%
	60 – 64 J.	13	11,0%	21	17,8%	32	27,1%	52	44,1%
	65 - 69 J.	17	10,2%	23	13,8%	49	29,3%	78	46,7%
	70 – 74 J.	10	10,5%	15	15,8%	26	27,4%	44	46,3%
	75 J. und älter	10	11,8%	9	10,6%	22	25,9%	44	51,8%

Frage 7: Inwieweit bereiten Ihnen folgende Bedrohungen im Internet Sorgen?

Frageelement	Stichprobe	keine Sorgen		ein bisschen Sorgen		etliche Sorgen		große Sorgen	
		N	Prozent	N	Prozent	N	Prozent	N	Prozent
Hackerangriffe	Gesamt	60	10,4%	137	23,7%	151	26,2%	229	39,7%
	weiblich	33	13,3%	48	19,4%	61	24,6%	106	42,7%
	männlich	22	7,1%	84	27,3%	85	27,6%	117	38,0%
	50 – 59 J.	13	15,7%	18	21,7%	17	20,5%	35	42,2%
	60 – 64 J.	11	9,2%	32	26,9%	32	26,9%	44	37,0%
	65 - 69 J.	14	8,1%	41	23,8%	51	29,7%	66	38,4%
	70 – 74 J.	8	8,3%	27	28,1%	20	20,8%	41	42,7%
	75 J. und älter	10	11,5%	14	16,1%	27	31,0%	36	41,4%
Frageelement	Stichprobe	keine Sorgen		ein bisschen Sorgen		etliche Sorgen		große Sorgen	
		N	Prozent	N	Prozent	N	Prozent	N	Prozent
Betrüger aufzusitzen	Gesamt	75	12,9%	139	23,9%	148	25,4%	220	37,8%
	weiblich	37	14,8%	47	18,8%	65	26,0%	101	40,4%
	männlich	32	10,4%	87	28,2%	75	24,4%	114	37,0%
	50 – 59 J.	14	16,5%	19	22,4%	17	20,0%	35	41,2%
	60 – 64 J.	11	9,1%	28	23,1%	38	31,4%	44	36,4%
	65 - 69 J.	21	12,4%	38	22,5%	52	30,8%	58	34,3%
	70 – 74 J.	11	11,5%	29	30,2%	19	19,8%	37	38,5%
	75 J. und älter	13	14,9%	20	23,0%	15	17,2%	39	44,8%

Frage 7: Inwieweit bereiten Ihnen folgende Bedrohungen im Internet Sorgen?

Frageelement	Stichprobe	keine Sorgen		ein bisschen Sorgen		etliche Sorgen		große Sorgen	
		N	Prozent	N	Prozent	N	Prozent	N	Prozent
Aus Versehen kostenpflichtige Angebote anzuklicken	Gesamt	86	14,5%	142	24,0%	143	24,2%	221	37,3%
	weiblich	41	16,3%	64	25,4%	46	18,3%	101	40,1%
	männlich	41	13,0%	74	23,4%	91	28,8%	110	34,8%
	50 – 59 J.	16	19,3%	17	20,5%	12	14,5%	38	45,8%
	60 – 64 J.	17	13,9%	31	25,4%	36	29,5%	38	31,1%
	65 - 69 J.	21	12,3%	45	26,3%	35	20,5%	70	40,9%
	70 – 74 J.	17	16,7%	23	22,5%	26	25,5%	36	35,3%
	75 J. und älter	13	14,4%	21	23,3%	27	30,0%	29	32,2%
Frageelement	Stichprobe	keine Sorgen		ein bisschen Sorgen		etliche Sorgen		große Sorgen	
		N	Prozent	N	Prozent	N	Prozent	N	Prozent
Speicherung von Cookies	Gesamt	64	11,4%	181	32,1%	200	35,5%	118	21,0%
	weiblich	27	11,3%	68	28,3%	81	33,8%	64	26,7%
	männlich	35	11,6%	106	35,0%	113	37,3%	49	16,2%
	50 – 59 J.	15	18,3%	26	31,7%	24	29,3%	17	20,7%
	60 – 64 J.	16	13,3%	34	28,3%	48	40,0%	22	18,3%
	65 - 69 J.	15	8,9%	57	33,7%	63	37,3%	34	20,1%
	70 – 74 J.	9	9,8%	34	37,0%	28	30,4%	21	22,8%
	75 J. und älter	7	8,9%	24	30,4%	30	38,0%	18	22,8%

Frage 7: Inwieweit bereiten Ihnen folgende Bedrohungen im Internet Sorgen?

Frageelement	Stichprobe	keine Sorgen		ein bisschen Sorgen		etliche Sorgen		große Sorgen	
		N	Prozent	N	Prozent	N	Prozent	N	Prozent
Datenmissbrauch – Weitergabe von persönlichen Daten an Dritte	Gesamt	45	7,7%	112	19,1%	195	33,2%	235	40,0%
	weiblich	20	8,0%	47	18,9%	85	34,1%	97	39,0%
	männlich	22	7,0%	58	18,4%	105	33,3%	130	41,3%
	50 – 59 J.	9	10,7%	14	16,7%	22	26,2%	39	46,4%
	60 – 64 J.	9	7,4%	23	18,9%	47	38,5%	43	35,2%
	65 - 69 J.	11	6,4%	31	17,9%	61	35,3%	70	40,5%
	70 – 74 J.	4	4,1%	20	20,6%	29	29,9%	44	45,4%
	75 J. und älter	9	10,2%	17	19,3%	29	33,0%	33	37,5%
Frageelement	Stichprobe	keine Sorgen		ein bisschen Sorgen		etliche Sorgen		große Sorgen	
		N	Prozent	N	Prozent	N	Prozent	N	Prozent
Gläserner Bürger/in – private oder staatliche Schnüffelei vom Internet auf dem heimischen PC	Gesamt	83	14,2%	142	24,3%	130	22,2%	230	39,3%
	weiblich	34	13,8%	62	25,2%	55	22,4%	95	38,6%
	männlich	47	14,8%	74	23,3%	68	21,5%	128	40,4%
	50 – 59 J.	16	18,8%	17	20,0%	15	17,6%	37	43,5%
	60 – 64 J.	14	11,6%	28	23,1%	31	25,6%	48	39,7%
	65 - 69 J.	22	12,9%	46	26,9%	31	18,1%	72	42,1%
	70 – 74 J.	13	13,1%	22	22,2%	28	28,3%	36	36,4%
	75 J. und älter	16	18,6%	22	25,6%	19	22,1%	29	33,7%

Frage 8	Stichprobe	Nein		Ja	
		N	Prozent	N	Prozent
Haben Sie persönlich bereits negative Sicherheits-erfahrungen im Internet gemacht?	Gesamt	418	69,0%	188	31,0%
	weiblich	189	74,1%	66	25,9%
	männlich	208	64,0%	117	36,0%
	50 – 59 J.	53	62,4%	32	37,6%
	60 – 64 J.	91	73,4%	33	26,6%
	65 - 69 J.	121	69,9%	52	30,1%
	70 – 74 J.	58	56,9%	44	43,1%
	75 J. und älter	76	78,4%	21	21,6%

Frage 9	Stichprobe	Nein		Ja	
		N	Prozent	N	Prozent
Suchen Sie Internetseiten auf, auf die Sie in Zeitungsartikeln, Radio- oder TV-Sendungen aufmerksam gemacht werden?	Gesamt	61	10,5%	518	89,5%
	weiblich	28	11,0%	227	89,0%
	männlich	32	10,0%	288	90,0%
	50 – 59 J.	8	9,3%	78	90,7%
	60 – 64 J.	10	8,2%	112	91,8%
	65 - 69 J.	22	12,7%	151	87,3%
	70 – 74 J.	10	9,9%	91	90,1%
	75 J. und älter	11	11,8%	82	88,2%

Frage 10	Stichprobe	Patienten- & Selbsthilfe-Organisationen		Kliniken & Ärzten		Onlinelexika & Gesundheitsportale		Privatpersonen, die von Krankheit betroffen waren	
		N	Prozent	N	Prozent	N	Prozent	N	Prozent
Auf welcher Art von Seiten können Sie ausreichend vertrauenswürdige Informationen zu Gesundheitsthemen finden? Bei Internetauftritten von	Gesamt	258	43,1%	162	27,0%	291	48,6%	63	10,5%
	weiblich	100	38,5%	72	27,7%	135	51,9%	27	10,4%
	männlich	157	47,1%	89	26,7%	154	46,2%	36	10,8%
	50 – 59 J.	42	48,3%	21	24,1%	44	50,6%	11	12,6%
	60 – 64 J.	57	45,6%	35	28,0%	59	47,2%	7	5,6%
	65 - 69 J.	76	42,7%	52	29,2%	91	51,1%	19	10,7%
	70 – 74 J.	43	40,6%	28	26,4%	49	46,2%	11	10,4%
	75 J. und älter	38	38,8%	25	25,5%	45	45,9%	15	15,3%
Frage 10	Stichprobe	Ratgeber-sendungen von Rundfunk und TV		Krankenkassen		Ich habe noch <u>nie</u> nach diesem Thema gesurft.			
		N	Prozent	N	Prozent	N	Prozent		
Auf welcher Art von Seiten können Sie ausreichend vertrauenswürdige Informationen zu Gesundheitsthemen finden? Bei Internetauftritten von ...	Gesamt	264	44,1%	213	35,6%	84	14,0%		
	weiblich	112	43,1%	87	33,5%	44	16,9%		
	männlich	149	44,7%	124	37,2%	40	12,0%		
	50 – 59 J.	41	47,1%	39	44,8%	9	10,3%		
	60 – 64 J.	56	44,8%	43	34,4%	16	12,8%		
	65 - 69 J.	74	41,6%	65	36,5%	26	14,6%		
	70 – 74 J.	50	47,2%	41	38,7%	16	15,1%		
	75 J. und älter	41	41,8%	23	23,5%	17	17,3%		

Frage 11	Stichprobe	Infos über Veranstaltungen & Einrichtungen		Infos über Beratungsangebote		Bestellung oder Herunterladen von Broschüren		Terminreservierung	
		N	Prozent	N	Prozent	N	Prozent	N	Prozent
Von welchen Online-Bürgerdiensten Ihrer Wohngemeinde machen Sie Gebrauch?	Gesamt	360	60,1%	133	22,2%	162	27,0%	87	14,5%
	weiblich	172	66,2%	59	22,7%	57	21,9%	44	16,9%
	männlich	187	56,2%	74	22,2%	105	31,5%	43	12,9%
	50 – 59 J.	51	58,6%	23	26,4%	31	35,6%	12	13,8%
	60 – 64 J.	77	61,6%	28	22,4%	36	28,8%	23	18,4%
	65 - 69 J.	110	61,8%	43	24,2%	46	25,8%	30	16,9%
	70 – 74 J.	63	59,4%	19	17,9%	26	24,5%	10	9,4%
	75 J. und älter	55	56,1%	18	18,4%	23	23,5%	10	10,2%
Frage 11	Stichprobe	Beantragung von Urkunden und Ausweisen		Ab- und Ummelden		Nachlesen offizieller Beschlüsse		Fernleihe von Medien der Stadtbibliothek	
		N	Prozent	N	Prozent	N	Prozent	N	Prozent
Von welchen Online-Bürgerdiensten Ihrer Wohngemeinde machen Sie Gebrauch?	Gesamt	40	6,7%	30	5,0%	108	18,0%	31	5,2%
	weiblich	14	5,4%	8	3,1%	43	16,5%	14	5,4%
	männlich	26	7,8%	22	6,6%	65	19,5%	17	5,1%
	50 – 59 J.	7	8,0%	4	4,6%	17	19,5%	3	3,4%
	60 – 64 J.	9	7,2%	9	7,2%	25	20,0%	7	5,6%
	65 - 69 J.	14	7,9%	11	6,2%	29	16,3%	10	5,6%
	70 – 74 J.	7	6,6%	4	3,8%	18	17,0%	6	5,7%
	75 J. und älter	3	3,1%	2	2,0%	17	17,3%	5	5,1%

Frage 11	Stichprobe	Online-Fundbüro		Online-Anmeldung zu Kursen der VHS		Ich habe noch <u>nie</u> nach diesem Thema gesurft.	
		N	Prozent	N	Prozent	N	Prozent
Von welchen Online-Bürgerdiensten Ihrer Wohngemeinde machen Sie Gebrauch?	Gesamt	11	1,8%	108	18,0%	146	24,4%
	weiblich	7	2,7%	60	23,1%	66	25,4%
	männlich	4	1,2%	46	13,8%	80	24,0%
	50 – 59 J.	-	-	19	21,8%	21	24,1%
	60 – 64 J.	7	5,6%	28	22,4%	26	20,8%
	65 - 69 J.	1	0,6%	32	18,0%	43	24,2%
	70 – 74 J.	2	1,9%	17	16,0%	30	28,3%
	75 J. und älter	1	1,0%	12	12,2%	26	26,5%