

Zwischen Digitaler Teilung und Integration: Neue Befunde zum Stand der Nichtnutzung von Internet und Online-Diensten

Faktoren der Nichtnutzung – Motive und Gründe

In der Studie „Internet 2002“ wurde als Nichtnutzungssituation für das Bundesland Nordrhein-Westfalen ermittelt, dass 46,0 Prozent der Bevölkerung von 14-75 Jahren beruflich oder privat das Internet nutzte; 54,0 Prozent nutzten das Internet nicht, waren also offline. Von jenen, die offline waren, planten 18,8 Prozent in den kommenden zwölf Monaten die Nutzung des Internet. In der Studie wurde diese Gruppe als „weiche Offline“ oder Planer klassifiziert. Umgekehrt planen annähernd 80 Prozent der Offline-ler auch in den kommenden zwölf Monaten nicht die Nutzung des Internet; sie wurden deshalb zu den „harten“ Offlinern gezählt. Die Adjektive „weich“ und „hart“ standen dabei als Differenzbeschreibung der Offliner zwischen Planern und Nicht-Planern. Die Gründe und Motive für die Nichtnutzung, denen mit dieser Studie vor allem nachgegangen wurde, zeigten sich als komplex und differenziert, häufig ineinander verwoben und voneinander abhängig und zum Teil auch durchaus widersprüchlich. Auf eine einheitliche Klassifizierung der Nichtnutzenden mit einem Label („Internetmuffel“, „Verweigerer“) wurde deshalb bewusst verzichtet, weil keine einheitliche Interpretation der Nichtnutzung mitgeliefert werden sollte, die den komplexen Begründungszusammenhang negierte.¹

Konstatiert wurde für 2002 eine tiefgreifende Teilung der Gesellschaft in NRW in Onliner (46%), Offliner (43,9%) und Planer (10,1%). Aktualisierte Daten für das Bundesland Nordrhein-Westfalen liefert lediglich der „(N)Onliner Atlas 2003“. Die hier für das Bundesland Nordrhein-Westfalen präsentierten Daten zeigen die auch schon 2002 beschriebene Dreiteilung: Der Anteil der Onliner steigt danach zwar auf 49,4 Prozent, Offliner bleiben mit 43,3 Prozent nahezu konstant, während der Anteil der Planer auf 7,3

¹ Diese Einsicht hat noch nicht überall Platz gefunden. Während die vormals als „Verweigerer atlas“ präsentierten Ergebnisse der D21-Studie unterdessen als (N)Onliner Atlas dargestellt werden, verwenden die Herausgeber von „@facts basics“ in ihrem ersten und zweiten Quartals-Bericht 2003 noch immer den Ausdruck „Internet-Verweigerer“ und sprechen damit insbesondere jene Personengruppen an, die durch einen geringen formalen Bildungsgrad, geringes Einkommen oder aufgrund ihres Alters für sich keinen Internet-Zugang planen. Vgl. SevenOne Interactive GmbH, IP NEWMEDIA GmbH, Lycos Europe GmbH (Hrsg.): @facts basics, 1. Quartal 2003, S. 8; 2. Quartal 2003, S. 7. Vgl. weiter Monitoring Informationswirtschaft 2003, S. XII: „Die Zahl der Internet-Verweigerer ist zudem in Ostdeutschland höher als im Westen.“ Mit der Begrifflichkeit werden nicht nur unterschiedliche, die von den Studien nicht erhoben werden; sie zeigen auch ein sehr eingeschränktes Verständnis für die schwierige Befragungssituation, auf der alle Offline-Daten beruhen. Amanda Lenhart hat darauf hingewiesen: „We asked non-users why they do not go online – an admittedly difficult question because people often find it hard to talk about something they do not do and find it hard to articulate the reasons they do not do it.“ The Ever-Shifting 2003, S. 10.

Prozent zurückgeht.² Die Teilung der Gesellschaft bleibt jenseits dieser Zuwächse aber deutlich bestehen. Bereits an dieser Momentaufnahme kann im Vergleich abgelesen werden, was die Autoren der „ARD/ZDF-Offline-Studie 2003“ andeuten, wenn sie als Resümee für 2003 feststellen: „Stabile Vorbehalte gegenüber dem Internet.“ Die Gruppe der Planer, die am ehesten für eine Internetnutzung erreichbar war, verkleinert sich. Bei den verbliebenen verhärten sich die schon zuvor gefundenen Einstellungen, die eher gegen eine Nutzung des Internets sprechen als sie wahrscheinlich machen.³

Laut „(N)Onliner Atlas“ liegt Nordrhein-Westfalen damit nahezu im bundesdeutschen Trend (Onliner: 50,1%, Planer: 7,2%, Offliner: 42,7%). Wenn nach Regierungsbezirken differenziert wird, liegen Köln und Düsseldorf beim Anteil der Offliner unter dem Durchschnitt, Münster und Detmold leicht, Arnsberg stark darüber.⁴ Zuden Städten mit einem überdurchschnittlich hohen Offliner-Anteil zählen Dortmund und Essen. Hier ist allerdings auf die statistischen Schwankungen hinzuweisen, die nach Auskunft der Autoren der Studie so hoch sind, dass eine verlässliche Interpretation dieser Daten kaum möglich ist.⁵

Gemessen am Bundesdurchschnitt liegt Nordrhein-Westfalen sowohl hinsichtlich der Alterskluft als auch bezogen auf eine Bildungskluft im bundesdeutschen Trend.⁶ Diese Beobachtung hoher Deckungsgleichheit zwischen Zahlen auf Bundesebene und Zahlen für das Bundesland Nordrhein-Westfalen wurde auch in der Studie „Internet 2002“ deutlich. Allerdings zeigen alle Bund-Bundesland-Vergleiche dieser Studie, dass es jenseits dieser Makro-Befunde, auf Meso- und Mikro-Ebenen deutlich differenzierte Befunde gab, wenn beispielsweise nicht nur die ab 50-Jährigen betrachtet werden, sondern zusätzliche Auswertungen für die Gruppen der ab 60-Jährigen und ab 70-Jährigen einbezogen oder auch verschiedene Bildungsabschlüsse differenziert werden, statt die Personen mit „einfachem“ Bildungsabschluss zusammen zu fassen, wie dies im „(N)Onliner Atlas“ geschieht.⁷ Die Studie „Monitoring Informationswirtschaft“ kommt für das Bundesland NRW im Dezember 2002 zu leicht abweichenden Zahlen. Hier lag der Anteil der Internetnutzer in NRW bei 51,2 Prozent, der Bundesdurchschnitt bei 53,3 Prozent. Damit bewegte sich NRW bei den Nutzungszahlen in unteren Mittelfeld.⁸

Auch bei der Verteilung der Nichtnutzung auf die Geschlechter sieht der „(N)Onliner Atlas“ eine hohe Deckungsgleichheit zwischen Deutschland und Nordrhein-Westfalen. Für das Bundesland ergibt der „(N)Onliner At-

² (N)Onliner Atlas 2003, S. 9.

³ Vgl. ARD/ZDF-Offline-Studie 2003.

⁴ Vgl. (N)Onliner Atlas 2003, S. 30.

⁵ Sie beträgt bis zu 7,5 Prozent. Das bedeutet, der Spitzenreiter dieser Liste (Dortmund) könnte statt der genannten 47 Prozent ebenso gut über einen Offliner-Anteil von 40 Prozent verfügen. Dies wiederum wäre gemessen am Bundesdurchschnitt ein unterdurchschnittlicher Wert. In der Rangliste wäre Dortmund dann nicht auf Platz 1, sondern auf Platz sieben zu führen.

⁶ Vgl. (N)Onliner Atlas 2003, S. 32f.

⁷ Vgl. NRW: online-offline 2003, S. 277ff.

⁸ Vgl. Monitoring Informationswirtschaft 2003, S. 177 (Abb. 173).

las“ bei den Frauen die Verhältnisse von 42,1 Prozent Onliner, 7,5 Prozent Planer und 50,4 Prozent Offliner. Für die Männer liegen die Werte bei 58,8 Prozent (Onliner), 34,4 Prozent (Offliner) und 6,8 Prozent (Planer). Gegenüber der Studie „Internet 2002“ ergeben sich damit leichte Veränderungen. Verglichen mit diesen Zahlen sinkt der Anteil der Onliner bei den Frauen leicht (von 42,4% auf 41,3%), bei den Männern steigt er dagegen rapide an (von 50% auf 58,2%).

Auf der Bundesebene weist auch die „ARD/ZDF-Offline-Studie“ erstmals mehr als die Hälfte der Befragten als Onliner aus (53,3%). Der Anteil der Offliner sinkt damit auf 46,5 Prozent (gegenüber 55,9% im Jahr 2002). Ob sich diese starke Bewegung auch auf das Bundesland Nordrhein-Westfalen abbilden lässt, verrät die „ARD/ZDF-Offline-Studie“ nicht, weil hier eine Differenzierung nach Bundesländern nicht stattfindet. Sie streicht aber besonders deutlich heraus, dass die Veränderung nicht in allen soziodemographischen Gruppen gleichermaßen stattfindet. Es sind insbesondere die 40-60-Jährigen, die stärker partizipieren und die Jugendlichen im Alter zwischen 14 und 19 Jahren, die im Nutzungsanteil zulegen.

Tabelle 1 Offliner in Deutschland 2002 und 2003 in Prozent

Gruppe	2002	2003
Gesamt	55,9	46,5
Männlich	47,0	37,5
Weiblich	64,0	54,7
14-19 Jahre	23,1	8,7
20-29 Jahre	19,7	17,5
30-39 Jahre	34,4	26,1
40-49 Jahre	52,2	33,6
50-59 Jahre	64,4	51,1
60 Jahre und älter	92,2	86,0
Volksschule/Hauptschule	76,4	66,5
Weiterführende Schule	45,0	34,1
Abitur	21,6	14,7
Studium	20,7	20,4
Berufstätig	40,7	30,0
In Ausbildung	18,9	8,9
Nichtberufstätig	85,2	78,7

Quelle: eigene Darstellung nach ARD/ZDF-Offline-Studie 2003, S. 359.

Die Tabelle 2 verdeutlicht, welche Gruppen im Bundesdurchschnitt besonders profitiert haben. Tabelle 3 zeigt andersherum, dass der generelle Befund, die Teilung würde sich schließen, so nicht zutrifft, sondern für jede soziodemographische Gruppe gesondert beschrieben werden muss. So hat etwa, im Vergleich der Altersgruppen untereinander, der Anteil der Offliner in der Gruppe der ab 60-Jährigen relativ zugenommen (von 48% auf 55%). Die Teilung hat sich also vergrößert, obwohl auch in dieser Gruppe der Anteil der Offliner absolut abgenommen hat – allerdings nicht so stark wie in den anderen Altersgruppen. So sind also beide Feststellungen zutreffend: (1) Die Gruppe der ab 60-Jährigen begibt sich verstärkt ins Netz, der Anteil der

Offliner in dieser Gruppe nimmt ab. (2) Die Digitale Teilung zwischen den Altersgruppen vergrößert sich. Gerade die Älteren werden immer stärker von den neuen Entwicklungen abgekoppelt und können mit den Jüngeren nicht Schritt halten.

Wie man im Vergleich von Tabelle 2 und Tabelle 3 erkennt, sind solche gegenläufigen Interpretationen auch in den anderen Gruppen möglich. Zwar legen die Frauen absolut zu; relativ vergrößert sich aber der Abstand zwischen Frauen und Männern im Vergleich von 2002 zu 2003. Dergleichen Befund ist auch für jene zutreffend, die nur über ein geringes formales Bildungsniveau verfügen. In der Gruppe jener mit Volksschul- oder Hauptschulabschluss verringert sich absolut der Anteil der Personen ohne Online-nutzung. Im Vergleich der Bildungsniveaus steigt bei den Offlinern dagegen der Anteil jener, die nur über einen geringen formalen Bildungsgrad verfügen.

**Tabelle 2 Soziodemographische Struktur der Offliner in Deutschland
2002 und 2003 in Prozent**

Gruppe	2002	2003
Abs. in Millionen	35,8	29,9
Abs. in Prozent	100	100
Männlich	40	38
Weiblich	60	62
14-19 Jahre	3	1
20-29 Jahre	4	5
30-39 Jahre	12	10
40-49 Jahre	16	12
50-59 Jahre	18	16
60 Jahre und älter	48	55
Volksschule/Hauptschule	66	68
Weiterführende Schule	28	25
Abitur	4	3
Studium	3	4
Berufstätig	36	33
In Ausbildung	4	2
Nichtberufstätig	59	65

Quelle: eigene Darstellung nach ARD/ZDF-Offline-Studie 2003, S. 360

In der Studie „Internet 2002“ wurden für das Bundesland Nordrhein-Westfalen ebenfalls deutliche Klüfte innerhalb der einzelnen soziodemographischen Gruppen ermittelt. Eine Altersklüfte wurde ebenso konstatiert wie eine Kluft zwischen den Bildungsniveaus, den Geschlechtern und den verschiedenen Einkommensklassen. Allerdings waren die Teilungen nicht so extrem, wie sie die Zahlen der „ARD/ZDF-Offline-Studie“ unter anderem andeuten. So waren 39,3 Prozent der Offliner 60 Jahre und älter. 45 Prozent der Offliner hatten einen Hauptschulabschluss. Laut „ARD/ZDF-Offline-Studie“ haben sich diese Werte auf 55 Prozent (Anteil 60 Jahre und älter unter den Offlinern) und 68 Prozent (Anteil Volksschule/Hauptschule unter den Offlinern) erhöht.

Tabelle3 Vergleich der Bewertung von Nichtnutzungsfaktoren in verschiedenen Gruppen

Gruppe	Nichtnutzungsfaktor									
	Kosten		Computer			Zugang		Inhalte		
	Nutzen		Programme	Sicherheit		Network	Technik			
OfflinerinNRW	7,2	5,7	5,2	4,8	4,5	4,3	4,3	3,8	3,4	
Männer	6,9	5,6	5,1	4,5	4,9	4,2	4,4	3,7	3,4	
Frauen	7,4	5,8	5,3	5,1	4,2	4,3	4,2	3,9	3,3	
Haushaltsnettoeinkommen unter1.000 €	7,7	6,7	6,3	6,1	4,3	4,4	5,1	3,8	3,8	
Haushaltsnettoeinkommen 1.000-1.500 €	7,6	6,2	5,9	5,7	4,7	4,7	4,6	4,0	3,2	
Haushaltsnettoeinkommen 1.500-2.000 €	6,8	6,0	5,7	4,9	5,0	4,7	4,1	3,9	3,7	
Haushaltsnettoeinkommen 2.000-2.500 €	7,8	5,9	5,1	5,0	4,5	3,9	4,4	4,0	3,0	
Haushaltsnettoeinkommen über2.500 €	6,7	5,2	4,3	3,7	3,8	4,1	3,5	3,5	3,1	
14-19Jahre	5,4	5,7	5,2	3,8	4,5	4,2	3,1	3,4	4,1	
20-29Jahre	7,0	6,9	4,3	3,6	4,9	5,4	3,8	3,4	4,5	
30-39Jahre	6,1	4,7	4,0	3,7	4,7	4,0	3,6	4,0	3,1	
40-49Jahre	6,3	6,1	4,4	3,8	4,7	4,4	3,7	3,6	3,0	
50-59Jahre	7,1	5,7	4,7	4,5	4,4	3,7	4,0	3,4	2,9	
60-69Jahre	7,8	5,7	5,5	5,3	4,3	4,1	4,6	3,9	3,3	
70-75Jahre	8,2	5,8	7,1	6,7	4,6	4,7	5,5	4,4	3,5	
Hauptschule	7,3	5,9	5,6	5,0	4,3	4,0	4,3	3,6	3,3	
Realschule/Mittlere Reife (Fach-)Abitur/ Hochschulreife	7,4	5,8	5,3	5,1	4,7	4,6	4,3	4,0	3,4	
Akademiker	6,0	5,1	3,8	3,6	4,9	3,7	4,1	4,0	3,5	
WohnortStadt	7,2	5,8	5,2	5,0	4,4	4,1	4,2	4,0	3,3	
WohnortLand	7,1	5,6	5,3	4,6	4,7	4,5	4,3	3,6	3,4	
Kinder unter14JahreimHaushalt	6,2	5,6	4,5	4,1	4,6	4,5	3,5	3,5	3,6	
KinderundJugendlicheunter18JahreimHaushalt	6,0	5,7	4,2	3,9	4,7	4,2	3,3	3,3	3,4	

Die Autoren der „ARD/ZDF-Offline-Studie“ vermuten auf dieser Basis: „Möglicherweise ist die (kleiner gewordene) Gruppe der gegenwärtigen Offliner inzwischen so weit vom Internet und seiner konkreten Angebotsvielfalt entfernt, dass hier immer schwerer Interesse geweckt werden kann.“ In der folgenden Sekundäranalyse der Studien soll genau dieser Einschätzung nachgespürt werden, indem zusammengestellt werden soll, welche Faktoren die Nichtnutzung erklären. Basis für die Zusammenstellung sind die in der Studie „Internet 2002“ gewonnenen Erkenntnisse über Motive und Gründe, die eine Nichtnutzung von Computer und Internet erklären können. Die hier ausgewählten Studien wurden daraufhin untersucht, inwiefern diese Faktoren bestätigen, mit neuen Impulsen versehen, falsifizieren oder ergänzen.

In der Studie „Internet 2002“ wurde insbesondere den Faktoren „Nutzen“ und „Kosten“ eine hohe Erklärungskraft eingeräumt. Sie standen nach der

Selbsteinschätzung der Befragten an der Spitze der Erklärungen für die Nichtnutzung von Computer und Internet. Allerdings wurde in der Auswertung auch deutlich, dass die verschiedenen Faktoren in den soziodemographischen Gruppen sehr unterschiedlich gewichtet wurden. Die Tabelle 4 verdeutlicht dies. Neben „Nutzen“ („Ich sehe keinen tatsächlichen Nutzen für mich.“) und „Kosten“ („Computer und Internet sind mir zu teuer.“) wurden in den Erklärungen „Ich selbst kann Geräte und Programmen nicht bedienen“ sowie „Ich finde Computer schwer zu bedienen“ ebenfalls eine hohe Plausibilität eingeräumt. Faktoren wie „Die Technik ist nicht ausgereift“ oder „Die Inhalte sind schlecht“ wurden dagegen geringer in der Wichtigkeit bewertet.

Auf mittlerem Niveau bewegten sich die Antwortoptionen „Der Datenverkehr ist mir zu unsicher“ oder „Die Menschen in meinem persönlichen Umfeld nutzen auch kein Internet“. Auch der oft als sehr relevant diskutierte Aspekt des offenen Zugangs („Es gibt zu wenige offene und unentgeltliche Zugangsmöglichkeiten zum Internet.“) spielte in der Einschätzung der Befragten eine nur nachgeordnete Rolle. Alle diese Faktoren sollten daraufhin überprüft werden, inwieweit sie in den sekundär analytisch erfassten Studien betont werden. Ergänzt wurde eine Kategorie, die eine generelle Verweigerungshaltung oder Abneigung als Erklärung für die Nichtnutzung begründet. Gleichzeitig soll die folgende Zuordnung auch die Basis für eine Zuordnung der einzelnen Studien zu den zuvor ermittelten und dargestellten Paradigmen sein.

Technik und Bedienung

Die in der Teilstudie „NRW: online-offline“ ausgewerteten Daten und identifizierten Trends hinsichtlich der Nichtnutzungsfaktoren Technik und Bedienung werden durch die in 2003 vorgelegten Offline-Studien im Wesentlichen bestätigt. Dabei zeigt sich, dass sowohl der technische Entwicklungsstand als auch die Bedienbarkeit von PC und Internet bei der Entscheidung, offline zu bleiben oder zugehen, eine immer geringere Rolle spielen.

Während 2002 der Stand der technischen Entwicklung als Motiv der Nichtnutzung von Computer und Internet von allen soziodemographischen Gruppen eher gering veranschlagt wurde und die neu hinzugezogenen Studien das Problem der unausgereiften Technik kaum mehr thematisieren, wurde die Bedienungsfreundlichkeit von PC, Internet und Programmen in 2002 besonders von den ab 60-Jährigen, aber auch von Personen aus den unteren Einkommensklassen und Frauen als ein ernstes Hindernis bewertet. Nach den Ergebnissen der ARD/ZDF-Offline-Studie 2003 trauen sich 35 Prozent der Offliner die Benutzung des Internets nicht zu. Der Anteil der 14- bis 39-Jährigen liegt hier bei 15 Prozent, bei den ab 60-Jährigen sind es bereits 41 Prozent.⁹ Etwa die Hälfte der Offliner halten die Aufstellung und Einrichtung eines PCs für zu kompliziert und weitere 41 Prozent trauen sich die Bedienung eines PCs nicht zu, wobei vor allem Frauen als Hindernis für die

⁹ ARD/ZDF-Offline-Studie 2003, S. 363f.

Anschaffung eines PC fehlendes technisches Know-how angeben.¹⁰ Befragt nach möglichen Veränderungen, die das Internet interessant machen würden, geben 72 Prozent – und damit fünf Prozent weniger als noch 2002 – an, eine genauso leichte Bedienung wie die TV-Bedienung könnte hier Anreize schaffen. 70 Prozent – und damit vier Prozent weniger als im Vorjahr – nennen eine leichte Anschließbarkeit wie Fernsehen und Radio. Insbesondere bei den ab 50-Jährigen ist die Unkompliziertheit des technischen Zugangs von entscheidender Bedeutung. Aber für lediglich zwei Drittel der ab 50-Jährigen könnte eine höhere Benutzerfreundlichkeit das Internet interessant machen. Der relativ geringe Mobilisierungsgrad quer durch alle Altersgruppen deutet darauf hin, dass hier eine langsame Verlagerung von den objektiven Gründen zu den persönlichen Motiven der Nichtnutzung einsetzt. Damit zeichnet sich eine im Vergleich zum Vorjahr¹¹ neue Entwicklung ab, in der der Faktor Bedienbarkeit als tatsächliches Hindernis der Nutzung stetig an Bedeutung verliert und zunehmend von der persönlichen Motivlage der Offliner dominiert wird. Dieser Erklärungsansatz ist plausibel, da die möglichen Anreize und Impulse, welche die objektiven Umstände einer erschwerteren Bedienung abmildern könnten, auf eine abnehmende Resonanz bei vielen Offlinern stoßen.

Ein Blick auf die USA zeigt, dass die Gründe der Nichtnutzung von Internet durch die Offliner ähnlich bewertet werden wie in Deutschland. 27 Prozent der Nichtnutzer geben an, das Internet sei zu kompliziert und sehr schwer zu benutzen. Für 19 Prozent ist dies ein geringeres Hindernis und 43 Prozent sehen darin keinen Grund der Nichtnutzung.¹² Befragt nach ihren Vorstellungen über das Internet, stimmen 40 Prozent der Nichtnutzer der Aussage zu, „the Internet is confusing and hard to use“. Nichtnutzer mit einem formal niedrigeren Bildungsabschluss, einem geringeren Einkommen und Frauen berichten mit größerer Wahrscheinlichkeit über Verständnis- und Bedienungsprobleme als andere soziodemographische Gruppen. Es bleibt aber bemerkenswert, dass nur ein Prozent der Internetaussteiger und nur vier Prozent der zeitweiligen Internetnutzer als tatsächlichen Ausstiegsgünde eine zu komplizierte Bedienung nennen und Hemmnisse, die gegen eine weitere Internetnutzung sprechen, viel eher auf der persönlichen Motivseite zu finden sind.¹³ Selbst bei dem harten Kern der wirklichen Offliner sind es nur 27 Prozent, die ihre Entscheidung, offline zu bleiben, mit der komplizierten Bedienung des Internets begründen.¹⁴ Obwohl Technik und Bedienung benachteiligten soziodemographischen Gruppen in Deutschland und den USA weiterhin den Umgang mit dem Internet erschweren, ist ihr Einfluss auf die praktische Entscheidung, offline zu gehen, eher gering zu bewerten.

¹⁰ A.a.O., S. 361f.

¹¹ NRW: online-offline 2002, S. 255.

¹² The Ever-Shifting 2003, S. 11.

¹³ A.a.O., S. 22, 23.

¹⁴ A.a.O., S. 25.

Datensicherheit

Die neu ausgewerteten Offline-Studien aus 2003 hinsichtlich der Sicherheit des Datenschutzes kaum genügendes und verlässliches statistisches Material nach soziodemographischen Gruppen beibringen können, sind nur allgemeine Aussagen zu Trends und Entwicklungen möglich. Der Faktor Datensicherheit kann nach wie vor als Motiv für die Nichtnutzung gelten. Im Schnitt schätzten in „ARD/ZDF-Offline Studie 2002“ über 50 Prozent der Offliner den Faktor Datensicherheit als relativ hoch, wobei 17 Prozent der Männer, aber nur 10 Prozent der Frauen es als „sehr zutreffend“ bezeichneten, dass die Unsicherheit des Datenschutzes eine Erklärung für ihre Nichtnutzung ist. Hohe formale Bildungsabschlüsse sahen den Datenverkehr als eher unsicher an, dagegen betrachteten hohe Einkommensgruppen den Datenverkehr als eher sicher. Im Vergleich zur Vorjahreserhebung liefert das statistische Material der ARD/ZDF-Offline-Studie nicht nur keine signifikanten Unterschiede, sondern im Gegenteil eine erstaunliche Kontinuität auf hohem Niveau in der Bewertung des Faktors Datensicherheit durch die Offliner. Wie im Vorjahrsorgansich 71 Prozent der Offliner um den Schutz ihrer persönlichen Daten im Internet und befürchten hier einen Zugriff durch andere Personen. Wie in 2002 sind 46 Prozent der Befragten in Sorge, dass ihre persönlichen Surf-gewohnheiten im Internet für andere nachvollziehbar sind.¹⁵ Inwieweit Datensicherheit ein tatsächlicher Faktor der Nichtnutzung ist, geht aus der Studie nicht hervor, da die Offliner hierzu nicht befragt wurden. Die vom Statistischen Bundesamt herausgegebene Studie „Informationstechnologie in Haushalten“ gelangt für das Jahr 2002 zu etwas optimistischeren Ergebnissen, obgleich hier zu beachten ist, das Grundlageder Erhebung nicht Individuen, sondern Privathaushalte sind. Danach entscheidet sich nur 15 Prozent der Haushalte in Deutschland gegen einen Internetzugang, weil sie Bedenken hinsichtlich Datenschutz und Sicherheit hegen.¹⁶

In den USA sind die Befürchtungen hinsichtlich der Datensicherheit ähnlich gelagert wie in Deutschland. Für 57 Prozent der Nichtnutzer, die noch nicht online waren, ist der Faktor Datensicherheit ein Grund, auch zukünftig nicht online zu gehen.¹⁷ 56 Prozent der Offliner halten das Internet für eine gefährliche Sache, wobei der Anteil der Onliner, die ihnen darin beipflichten, bei 46 Prozent liegt. Der hohe Anteil der Offliner, die mangelnde Datensicherheit als Hindernis der Internetnutzung angeben, erklärt sich im Wesentlichen aus einem Mangel an Erfahrung im Umgang mit dem Internet. Wie die folgenden Zahlen zeigen, stehen der Nutzung des Internets keineswegs objektive Gründe entgegen, die dem einzelnen die Nutzung ersichtlich unmöglich machen, sondern individuelle Vorbehalte, die eher den Motiv der Nichtnutzung zuzurechnen sind: nur ein Prozent der Internetaussteiger und gerade einmal zwei Prozent der zeitweiligen Internetnutzer geben als tatsächlichen Ausstiegsgrund an, dass ihre Privatsphäre im Internet nicht si-

¹⁵ ARD/ZDF-Offline-Studie 2003, S. 365.

¹⁶ Statistisches Bundesamt (Hrsg.): Informationstechnologie in Haushalten. Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologien in privaten Haushalten – Ergebnisse einer Pilotstudie für das Jahr 2002, Wiesbaden 2003, S. 14. Künftig zitiert: Informationstechnologie in Haushalten 2002.

¹⁷ The Ever-Shifting 2003, S. 10.

cher ist.¹⁸ Der Faktor Sicherheit im Netz spielt als objektive Barriere der Nichtnutzung bei Nutzern mit einem Erfahrungshintergrund praktische Rolle. Dagegen sorgen sich 44 Prozent der wirklichen Offliner, die über keine Internet-erfahrung verfügen, um ihre persönliche Sicherheit im Netz.¹⁹

Zugang

Nach den Ergebnissen der Studie „NRW: online-offline“ spielte trotz einer breit geführten Diskussion um die Notwendigkeit öffentlicher Zugangsorte zum Internet die Bereitstellung offener und unentgeltlicher Zugangsmöglichkeiten zum World Wide Web bei den befragten Nichtnutzern überraschenderweise nur eine untergeordnete Rolle. Die Auswertung des empirischen Materials ergab auf Bundesebene ein ähnliches Bild. Allerdings lag die Nachfrage nach kostenlosen Zugangsorten besonders in der Altersgruppe der 20- bis 29-Jährigen über dem Landesdurchschnitt, aber auch Akademiker standen einem solchen Angebotsehr aufgeschlossen gegenüber.

Auch in den seitdem durchgeführten Offline-Studien besitzt der Faktor Zugang als Grund der Nichtnutzung nicht die Bedeutung, die man normalerweise erwarten würde, da nicht nur auf dem Land große Lücken in der Versorgung mit öffentlichen Internetzugängen bestehen, sondern auch in deutschen Städten mit 100.000 Einwohnern im Schnitt nur sieben öffentliche Internet-Terminals zur Verfügung stehen. Zum Vergleich: die Verfügbarkeit von öffentlichen Internet-Terminals in Irland und Finnland liegt gegenwärtig bei über 50.²⁰ Das Interesse sowohl an Zugangsorten als auch an Zugangswissen ist gleichermaßen gering. Obwohl öffentliche Zugangsorte besonders für Bevölkerungsgruppen ohne einen privaten Internetanschluss wichtig sind, wurden solche Angebote „bisher in einem sehr begrenzten Umfang in Anspruch genommen (...): Ca. 19% aller Arbeitslosen und Rentner gehören zu den Internet-Nutzern. Das öffentliche Netz wird dabei nur von knapp 8% von ihnen in Anspruch genommen.“²¹ Nach dem Befund der „ARD/ZDF-Offline-Studie 2003“ sind 64 Prozent der Offliner, die nach „Veränderungen, die das Internet interessant machen würden“ befragt wurden, der Meinung, dass ein Angebot kostenloser Schulungen für Internet-Laien hier Anreize für die Nutzung schaffen würden. Die Zustimmung sinkt aber im Vergleich zum Vorjahr (70 Prozent) um sechs Prozentpunkte. 63 Prozent der Befragten halten „mehr allgemein verständliche Infos rund ums Internet“ für notwendig, um neue Impulse zu setzen und das Internet leichter zugänglich zu machen. Aber auch hier sinkt der Zuspruch im Vergleich zum Vorjahr (68 Prozent) um fünf Prozentpunkte. Letztlich wären aber nur 27 Prozent der Offliner „bestimmt oder wahrscheinlich“ dazu bereit, tatsächlich auch an Kursen und Weiterbildungsmaßnahmen zum Thema Internet teilzunehmen. Größeres Interesse an solchen Angeboten zeigen die in Ausbildung und Beruf stehenden Altersgruppen der 14- bis 39-Jährigen mit 47 Prozent.

¹⁸ A.a.O., S. 22, 23.

¹⁹ A.a.O., S. 25.

²⁰ Vgl. Wege in die Informationsgesellschaft 2003, S. 14.

²¹ Informationstechnologie in Haushalten 2002, S. 19.

Neben den Faktoren Zugangsort und Zugangswissen spielt auch die Zugangszeit, d. h. die Zeitverzögerung, mit der verschiedene soziale Gruppen den Entwicklungsstand der durchschnittlichen Internetnutzerschaft erreichen, zur Identifikation benachteiligter Gruppen eine nicht unerhebliche Rolle. Die „Sibis-Studie“ hat diesen aufschlussreichen Zeit-Indikator erstmals entwickelt und als ein aussagekräftiges, weil universales und intuitiv verständliches Analysewerkzeug anhand ausgesuchter soziodemographischer Gruppeneindrucksvoll vorgeführt. ²² Danach erreicht Deutschland im europäischen Vergleich hinsichtlich der Zeitverzögerung, mit der einzelne Gruppen beim Zugang und der Nutzung des Internet nach wie vor zu kämpfen haben, noch sehr moderate Werte und belegt als eine entwickelte Informationsgesellschaft einen europäischen Spitzenplatz: Frauen erreichen den Stand der Internetnutzung der durchschnittlichen Internetnutzerschaft im Schnitt sechs Monate später. Der EU-Durchschnitt liegt hier allerdings mit nur fünf Monaten leicht darunter. Rechnet man aber allerdings auf EU-Ebene die Nutzung von zu Hause aus hinzu, erhöht sich die Zahl der Monate schon auf 13. Deutschland stellt sich bei der Altersgruppe der ab 50-Jährigen mit einer Zeitverzögerung von 14 Monaten an die europäische Spitze. Der EU-Durchschnitt liegt hier schon bei 19 Monaten, nimmt man die häusliche Nutzung hinzu, beläuft sich die Verzögerung schon auf 30 Monate. Bei den unteren Einkommensklassen belegt Deutschland mit einer verzögerten Angleichung von 17 Monaten hinter Österreich den zweiten Platz in der EU. Der EU-Durchschnitt liegt bei 26 Monaten und mit privater Internetnutzung sogar bei 43 Monaten. Innerhalb der EU benötigt die Personengruppe mit einem formal niedrigeren Bildungsabschluss im Schnitt 60 Monate, um den Stand der privaten Internetnutzung der durchschnittlichen Internetnutzerschaft zu erreichen. Der Zeit-Indikator demonstriert auf eindrückliche Weise die Ungleichzeitigkeit und Uneinheitlichkeit der Internet-Diffusion zwischen den soziodemographischen Gruppen und zwar auch in entwickelten Ländern. Damit wird die Schaffung adäquater Zugangsbedingungen vornehmlich im Bildungsbereich zu einem Desiderat der Informationsgesellschaft. Analphabetentum ist weltweit ein gravierender Hinderungsgrund der Internetnutzung, nicht nur für große Bevölkerungsschichten in Ländern wie Indien und China ²³, sondern auch für weite Schichten in den USA: 23 Prozent der US-Bevölkerung haben mit einer Lese- und Rechtschreibschwäche zu kämpfen, so dass sie nur unter großen Schwierigkeiten ihren Lebensalltag bewältigen können. ²⁴ Laut einer internationalen Studie der Internationalen Fernmelde-Union (ITU) sind Lese- und Rechtschreibfähigkeit die zentrale Voraussetzung für die digitale Welt. ²⁵ Die im Auftrag des Bundesministeriums für Wirtschaft und Arbeiterstellte Sekundäranalyse

²² SIBIS-Pocketbook. Measuring the Information Society in the EU, the EU Accession Countries, Switzerland and the US 2002/2003. http://www.empirica.biz/sibis/files/Sibis_Pocketbook_updt.pdf [17. Januar 2004]. Künftig zitiert: SIBIS 2002/2003, hier: S. 158-161.

²³ Vgl. Monitoring Informationswirtschaft 2003, S. 184.

²⁴ The Ever-Shifting 2003, S. 5.

²⁵ Vgl. Eine Messlatte für den Zugang zur digitalen Welt. Neuer Mischindex der Internationalen Fernmelde-Union. In: NZZ Online vom 20. November 2003. <http://www.nzz.ch/dossiers/2003/wsis/2003.11.20-wi.article98OCQ.html> [9. Dezember 2003].

„Monitoring Informationswirtschaft“ präsentiert im Kapitel „ Digital divide in Deutschland“ eine Studie zum Stand der Internetnutzung bei Kindern im Alter zwischen sechs und zwölf Jahren. Danach ist für das Ausmaß der Online- und PC-Nutzung auch der Bildungsstand der Eltern von entscheidender Bedeutung: je höher der formale Bildungsgrad der Eltern, desto geringer ist die Wahrscheinlichkeit einer digitalen Benachteiligung für die Kinder, so die Autoren der Studie.²⁶ Insgesamt ist der Zugang als Faktor der Nichtnutzung nach wie vor ein beachtlicher Hinderungsgrund, auch wenn er in der gegenwärtigen öffentlichen Diskussion gerne an den Rand der Aufmerksamkeit gedrängt wird.

Kosten

In 2002 lag das Kostenargument im Vergleich der angebotenen Faktoren der Nichtnutzung an zweiter Stelle und wurde damit von allen soziodemographischen Gruppen sehr hoch bewertet. Besonders die Altersgruppen der 20- bis 29-Jährigen und der 40- bis 49-Jährigen maßen den Kosten als Faktor der Nichtnutzung eine große Bedeutung zu. Auch Personen mit niedrigem Nettoeinkommen werden dem Kostenargument als objektiven Grund der Nichtnutzung in der Regel mehr Gewicht einräumen als höhere Einkommensklassen. Dennoch ist zu fragen, inwieweit dieser Faktor der Nichtnutzung einen Bedeutungswandel erfahren hat hinsichtlich der eingetretenen Liberalisierung der Telekommunikationsmärkte, aber auch aufgrund der Veränderungen in der Sozialstruktur der Offliner selbst? Können daher Rückschlüsse auf einen möglichen Bewusstseinswandel jener Offliner gezogen werden, die 2002 nicht online gegangen sind?

Die in 2003 angefertigten Untersuchungen zur Situation der Nichtnutzer in Deutschland lassen in der Tat den Schluss zu, dass dem Faktor Kosten nicht mehr der dominierende Stellenwert wie noch in den letzten Jahren zugesprochen wird. Die „ARD/ZDF-Offline-Studie 2003“ hat hier sehr genau nachgefragt und gelangt zu folgendem Ergebnis: obwohl 82 Prozent der Privathaushalte, in denen Offliner leben, über keinen Internetzugang verfügen, bedeutet das nicht zugleich, dass auch andere kommunikationselektronische Applikationen abgelehnt werden. 76 Prozent der Offlinerhaushalte besitzen einen CD-Player, 69 Prozent ein Handy, 38 Prozent einen Anrufbeantworter, 25 Prozent einen PC und eine Videokamera, sechs Prozent einen ISDN-Anschluss und drei Prozent ein Notebook.²⁷ Als Grund, sich keinen Internetzugang zuzulegen, geben 84 Prozent der Befragten an, ihr Geld eher für andere Anschaffungen auszugeben. Dies ist ein Beleg dafür, „dass die Internetablehnung nicht ausschließlich auf die finanzielle Ausstattung zurückzuführen ist.“²⁸ Insgesamt verliert das Kostenargument zusehends seine Bedeutung: 50 Prozent der Offliner lehnen einen PC aus Kostengründen ab. Dies ist ein Rückgang von neun Prozent im Vergleich zum Vorjahr. 50 Prozent halten die Kosten der Internetnutzung für zu hoch, wobei Frauen mit 55

²⁶ Monitoring Informationswirtschaft 2003, S. 195.

²⁷ ARD/ZDF-Offline-Studie 2003, S. 359. Vgl. auch Informationstechnologie in Haushalten 2002, S. 14.

²⁸ ARD/ZDF-Offline-Studie 2003, S. 363.

Prozent hierher zu stimmen als Männer mit 45 Prozent. Im Ganzen beträgt der Rückgang hier nur zwei Prozentpunkte.²⁹ Befragt nach „Veränderungen, die das Internet interessant machen würden“, geben 67 Prozent der Nichtnutzer an, Computer und Zubehör müssten billiger sein. Hier ist ein Rückgang der Zustimmung um sieben Prozentpunkte festzustellen. Aber in der Altersgruppe der 14- bis 29-Jährigen fanden 93 Prozent der Offliner das Internet attraktiver, wenn PC und Internet billiger wären. 90 Prozent der Offliner sind der Auffassung, dass auch zukünftig sich einige das Internet nicht leisten können, d. h. es existieren nach wie vor finanzielle Grenzen, jenseits derer für einen Teil der Offliner die Internetnutzung objektiv unmöglich ist.³⁰ Allerdings ist ein niedriges Einkommen nicht in jedem Fall ein Zugangshemmnis zum Internet, da Studenten und Auszubildende, die über kein hohes monatliches Einkommen verfügen, überdurchschnittlich häufig online sind. Auch in Mehrpersonenhaushalten mit Kindern sind Onliner häufiger anzutreffen – „selbst bei geringem Einkommen.“³¹ Auch der „Online Reichweiten Monitor 2003 II“ identifiziert das Kostenargument in der Hierarchie der möglichen Antworten erst an dritter Stelle hinter fehlendem Nutzen und Desinteresse.³² Die Studie „Informationstechnologie in Haushalten“ bildet hier insoweit eine Ausnahme, als sie die Kosten als Faktor der Nichtnutzung an zweiter Stelle hinter dem Nutzenargument ansiedelt: mehr als ein Drittel der Haushalte führen zu hohen Anschaffungs- und Zugangskosten als Hinderungsgründe für einen privaten Internetzugang an.³³ Dieser relativ hohe Wert erklärt sich möglicherweise aus einem sehr persönlichen Abwägungsprozess, den Nichtnutzer hinsichtlich der Kosten-Nutzen-Relation anstellen. Demnach könnte es sich bei dem Kostenargument auch um ein Motiv der Nichtnutzung handeln, nicht um einen objektiven Hinderungsgrund, da etwa die Hälfte der Haushalte ohne privaten Internetzugang fehlenden Nutzen angeben und immerhin ein Drittel nur zu Hause offline ist, aber von anderswo auf das Internet zugreifen kann. Offenbar sind viele Offliner nicht bereit, Geld für einen Anschluss auszugeben, der für sie keinen Mehrwert darstellt – vor allem, wenn sie damit zufrieden sind, außer Haus über einen Zugang verfügen zu können. Da ein Großteil der Offliner das Kostenargument nicht mehr als objektiven Hinderungsgrund der Nutzung anführen, aber auch Technik, Bedienung und Sicherheit nur noch eine nachgeordnete Rolle spielen, stellt sich die Frage, warum sie trotz verbesserter Umstände weiterhin offline bleiben. Daher ist es für die weitere Internet-Penetration in Deutschland von entscheidender Bedeutung, in welchem Maße die bisher noch dem Internet fernstehenden sozialen Gruppen über den Mehrwert der Internetinhalte und ihre Qualität angesprochen werden können.

²⁹ A.a.O., S. 361, 363.

³⁰ A.a.O., S. 368f.

³¹ (N)Onliner Atlas 2003, S. 14.

³² ORM 2003 II, S. 32.

³³ Informationstechnologie in Haushalten 2002, S. 14 f.

Inhalte und ihre Qualität

Bei der Bewertung der Internetinhalte und ihrer Qualität spielen die in den Befragten vorgelegte Aussage, „Die Inhalte im Internet sind schlechter“, nur eine unterdurchschnittliche Rolle. Nach den Ergebnissen der Studie „NRW: online-offline“ halten vor allem die 14- bis 19-Jährigen dies für „überhaupt nicht zutreffend“, aber auch Personen, die in Haushalten mit Kindern unter 14 Jahren leben, weichen in ihrer Einschätzung nicht vom Durchschnitt der Offliner ab. Die Ansicht der Offliner über die Inhalte des Internets können als durchaus fundiert gelten, da die Mehrheit der Befragten auf hinreichende Sekundärerfahrungen zurückgreifen können, die sie bei Freunden und Bekannten oder durch Fernsehen, Radio und Zeitschriftensammeln konnten.

Durch die Hinzuziehung der neuen Offline-Studien wird es möglich, die Einstellung der Offliner gegenüber den Internetinhalten genauer einzuordnen, da das oben genannte Diktum in seiner Allgemeinheit keine Rückschlüsse darauf zulässt, ob die Befragten den Angeboten nun mit Interesse oder doch eher mit Gleichgültigkeit und Vorbehalten begegnen. Die „ARD/ZDF-Offline-Studie“ gibt hier insoweit Aufschluss, als sie zunächst den Erfahrungshorizont der Offliner mit dem Internet ausleuchtet, um dann in die Analyse der Bewertung der Inhalte durch die Befragten einzusteigen. 45 Prozent der Offliner waren früher schon einmal online und damit 10 Prozent mehr als noch 2002. 68 Prozent der Offliner, die das Internet noch nicht genutzt haben, besitzen eine Vorstellung vom Internet und 83 Prozent haben bereits Erfahrung mit dem World Wide Web gemacht oder eine Vorstellung davon. 2002 waren dies noch 75 Prozent.³⁴ Damit wächst die Bereitschaft, sich mit den Inhalten des Webs auseinanderzusetzen, „es ist also nicht davon auszugehen, dass sich Offliner dem Thema verschließen, auch sie haben eine Meinung zum Internet und bauen ihre Vorstellungswelten auf.“ Aber 77 Prozent der Informierten ziehen daraus für sich keine persönlichen Konsequenzen und planen wahrscheinlich nicht oder ganz bestimmt nicht die Anschaffung eines Internetzugangs. Auch Hinweise in anderen Medien (Fernsehen, Radio, Zeitung) werden bewusst wahrgenommen. Die „Kenner“ blenden das Thema Internet weder aus noch reagieren sie mit Widerstand darauf. „Die Bewertung dieser Hinweise führt bei den Offlinern allerdings nicht zu dem positiven Impuls, sich nun dem Internet zu nähern.“ 59 Prozent stehen solchen Hinweisen gleichgültig gegenüber, sieben Prozent empfinden sie als störend und nur 20 Prozent reagieren darauf positiv.³⁵

Insgesamt verlieren die im Internet angebotenen Inhalte an Attraktivität. Sowohl die möglichen Motive für die Anschaffung eines Internetzugangs als auch das Interesse an der Angebotsvielfalt im Internet schwächen sich 2003 deutlich ab. Bei dem Item „komme so schnell und zeitunabhängig an neueste Informationen“ fällt die Zustimmung im Vergleich zum Vorjahr von 86 auf 82 Prozent zurück. Der Wunsch, den Umgang mit dem Internet zu lernen, geht von 86 auf 78 Prozent zurück, das Interesse an Unterhaltungsangeboten im Web sinkt von 54 auf 49 Prozent und die Neugierde auf das Web um zwölf Prozentpunkte auf 61 Prozent. Die Option „E-Mails versen-

³⁴ ARD/ZDF-Offline-Studie 2003, S. 361f.

³⁵ A.a.O., S. 364f.

den und empfangen“ geht am stärksten zurück von 66 auf 47 Prozent.³⁶ Nur eine Minderheit der 14- bis 39-Jährigen (45 Prozent) würde sich aufgrund der Angebotsvielfalt im Internet für einen privaten Zugang entscheiden. Bei den ab 50-Jährigen wären nur noch 14 Prozent dazu bereit. Dieser Trend wird durch die wachsenden Vorbehalte der Offliner gegenüber den Internetangeboten bestätigt.³⁷ Das Interesse an einzelnen genannten Angeboten im Internet geht in allen Bereichen signifikant zurück.³⁸ Hinsichtlich der Glaubwürdigkeit der Online-Inhalte wird der Imageaspekt des Internets von den Offlinern mit drei Prozent nur sehr zurückhaltend bewertet. 26 Prozent der Offliner halten die Informationen im Internet für nicht glaubwürdig. Ein Drittel der 14- bis 29-Jährigen meinen, Informationen im Internet seien nicht glaubwürdig. Im Ganzen erscheint die Situation paradox: einerseits verlieren die objektiven Barrieren, die der Internetnutzung bisher im Wege standen, zusehends an Bedeutung, andererseits sinken aber auch die Anreize und Impulse, aufgrund der Internetangebote online zugehen. Obwohl in den Jahren 2002 und 2003 jeweils 68 Prozent der Offliner der Meinung sind, ein Internetzugang gehöre heutzutage einfach dazu, integrieren sie ihren eigenen Befund nicht in ihren persönlichen Lebensalltag und leben sehr bewusst mit diesem erlebten Widerspruch weiter.³⁹ Immerhin 54 Prozent sind der Ansicht, um das Internet werde zu viel Aufhebens gemacht, 47 Prozent halten das Internet für völlig überschätzt. Aber 87 Prozent aller Offliner glauben, dass sich das Internet genauso etablieren wird wie Fernsehen, Radio und Zeitung, wobei vor allem in der Altersgruppe der unter 50-Jährigen die Zustimmung mit 95 Prozent besonders hoch ausfällt. Die Autorinnen der „ARD/ZDF-Offline-Studie 2003“ lösen die Divergenz von individueller Ablehnung und der Akzeptanz der normativen Kraft des Faktischen wie folgt auf: „Es stellt sich aber zugleich die Frage, warum trotz der hohen Akzeptanz des Internets dennoch ein Viertel der unter 50-Jährigen bislang noch nicht online gegangen ist und sich damit möglicherweise sehr bewusst von diesem neuen Informations- und Kommunikationsmittel entkoppelt.“⁴⁰ Damit scheint sich in Deutschland – wie übrigens in allen anderen entwickelten Informationsgesellschaften auch⁴¹ – ein harter Kern von Offlinern zu etablieren, wobei es von Interesse wäre, den Anteil derjenigen genauer zu ermitteln, die zwar das Internet nutzen könnten, aber nicht wollen und jene zu identifizieren, die das Internet nutzen wollen, aber aus unterschiedlichen Gründen nicht können. Die in diesem Zusammenhang altbekannte und oft angeführte Unterstellung, die Offliner nähmen eine generelle Verweigerungshaltung ein, wird im letzten Unterkapitel diskutiert.

³⁶ A.a.O., S. 363.

³⁷ Vgl. ebd.

³⁸ A.a.O., S. 371.

³⁹ Vgl. A.a.O., S. 366: „Diese allgemeine Akzeptanz des Internets bedeutet aber nicht, es zugleich in seine persönliche Medienagenda mit einzuschließen.“

⁴⁰ A.a.O., S. 368.

⁴¹ Vgl. dazu SIBIS 2002/2003, S. 166f. Der Item „Is not something forme“ als psychologische Barriere der Internetnutzung wird von den Offlinern durchweg hoch bewertet (agree completely/agree somewhat) in Dänemark und den Niederlanden mit 66 Prozent, in Finnland mit 70 Prozent und in Schweden so gar mit 79 Prozent. Deutschland liegt mit 64 Prozent leicht über dem EU-Durchschnitt und gleichauf mit den USA.

Nutzen

Fehlender Nutzen als Motiv der Nichtnutzung ist sowohl in der Studie „NRW: online-offline“ als auch in den ausgewerteten Offline-Studien nach wie vor der dominierende Faktor in allen Bevölkerungsschichten und Einkommensklassen, wobei der fehlende Nutzwert als Hemmnis in 2003 noch einmal leicht zulegte. 85 Prozent der Offliner brauchen weder beruflich noch privat einen PC und 77 Prozent sind ohne jede Vorstellung über Einsatz und Verwendung eines PCs. Die Motive für die Ablehnung eines Internetzugangs bewegen sich auf ähnlich hohem Niveau: 85 Prozent sehen in einem Anschluss an das World Wide Web keinen Nutzwert und damit fünf Prozent mehr als noch in 2002.⁴² Befragt nach ihren Einstellungen zum Internet, gaben 45 Prozent der Offliner eine ausreichende Informationsversorgung über Fernsehen, Radio und Zeitung an. In 2002 waren dies nur 41 Prozent. Das Argument der ausreichenden Informationsversorgung gewinnt aber eine überragende Bedeutung, wenn die Offliner nach den Gründen befragt werden, sich keinen Internetzugang anzuschaffen: 96 Prozent fühlen sich durch die traditionellen Massenmedien ausreichend mit Informationen versorgt und können im Internet keinen Mehrwert erkennen: „Ein erlebtes Informationsdefizit, das möglicherweise impulsgebend in Richtung einer Internetaffinität wirken könnte, ist jedenfalls bei den Offlinern nicht feststellbar. Eher ist der Kern der Offliner zunehmend dadurch charakterisiert, dass die Möglichkeiten des Internets für ihn keinen wirklichen oder zumindest keinen erkennbaren Mehrwert darstellen, er aber auch seine Mediennutzung nicht als defizitär erlebt und es von daher weder Anreize noch Notwendigkeiten gibt, sich dem Internet anzunähern und online zu gehen.“⁴³ Auch aus der allgemeinen Akzeptanz des Internets durch die Offliner ergibt sich keine persönliche Nützlichkeit und Wertschätzung des Webs. Der „Online Reichtweiten Monitor“ sieht den fehlenden Nutzen als Faktor der Nichtnutzung in der Hierarchie der Argumente ebenso klar an erster Stelle⁴⁴ wie die Studie „Informationstechnologie in Haushalten“.⁴⁵ In den USA präsentiert sich das Bild nicht wesentlich anders. 68 Prozent der Offliner geben hier fehlende Nützlichkeit als Motiv der Nichtnutzung an. Der Faktor Nutzen als Grund für den Internet-Ausstieg wird von 13 Prozent der Internet-Ausstieger und von sieben Prozent der zeitweiligen Nutzer angegeben, während 54 Prozent der wirklichen Nichtnutzer darin einen Grund sehen, erst gar nicht online zu gehen.⁴⁶

Network Effects

Der Wert, Teileiner Gemeinschaft zusein, erhöht sich durch deren quantitative Vergrößerung sowohl für jene, die bereit teilnehmen, als auch für jene, die noch nicht teilnehmen. Dieses als „Network effect“ beschriebene Phänomen gehört zu den wichtigsten Faktoren bei der angenommenen Verbreitung von (technischen) Neuerungen. Die so beschriebene Diffusion von In-

⁴² ARD/ZDF-Offline-Studie 2003, S. 361, 363.

⁴³ A.a.O., S. 366.

⁴⁴ Vgl. ORM 2003 II, S. 32.

⁴⁵ Vgl. Informationstechnologie in Haushalten 2002, S. 14.

⁴⁶ Vgl. The Ever-Shifting 2003, S. 22, 23, 25.

novation fußt dann auf einen sich selbst tragenden Diffusionsprozess, der keiner Steuerung oder Unterstützung bedarf. Voraussetzung ist eine kritische Masse von Anwendenden.⁴⁷

In der Studie „Internet 2002“ ist dieser Annahme über unterschiedliche Fragestellungen nachgegangen worden – etwa durch Fragen danach, ob man genügend Kenntnisse über das Internet schon einmal dazu geführt haben, vom Gesprächsausgeschlossen gewesen zu sein oder ob man schon einmal aufgefordert worden sei, sich an das Internet anzuschließen zu lassen. Beim Fragen zu den Faktoren der Nichtnutzung wurde als mögliche Erklärung für Nichtnutzung die Erklärung ergänzt, „Die Menschen in meinem persönlichen Umfeld nutzen auch kein Internet.“ und damit eine direkte Übersetzung der „Network effects“ versucht. In der Selbsteinschätzung der Befragten spielte dieser Grund eine vergleichsweise geringe Rolle.⁴⁸ Interessant war, dass er dramatisch an Bedeutung für diejenigen gewann, die eine Nutzungsplanteilnehmer sind. Die Erklärung „Menschen in meinem persönlichen Umfeld nutzen das Internet“ rangierte auf Platz zwei hinter dem Faktor „Ich erkenne inzwischen einen tatsächlichen Nutzen für mich.“ Damit war in der Studie „Internet 2002“ bereits ein Hinweis auf die enorme Bedeutung von „Network effects“ gegeben worden.

Herbert Kubicek unterstreicht dies 2003 erneut, wenn er als entscheidende Nutzungsfaktoren neben dem Zugang zum Internet, „der weder Investitionen in Technik in Form von Geld und/oder Nerven kostet noch technisches Know-How voraussetzt“, und „im Falle positiver, motivierender Erfahrung eine gewisse Verfestigung des Urteils und eine schrittweise Vermittlung der Qualifikationen zur selbständigen Reproduktion dieser Erfahrungen“ vor allem auf die Wichtigkeit einer Person im Nahumfeld hinweist, die den Nichtnutzenden Hilfestellung bieten kann: „eine Person, die einmalausgleich für die noch fehlende Medienkompetenz zeigt, was für einen selbst drin ist, und dies in einer auf die Bedürfnisse und Fähigkeiten abgestimmten Art und Weise“.⁴⁹

Am Thema Internetnutzung und Arbeitsplatz kann die immer noch bestehende Bedeutung der „Network effects“ auch in 2003 nachvollzogen werden. „Bei vielen Onlinenutzern erfolgte der Erstkontakt mit dem Netzwerk über den Arbeitsplatz, was viele Newcomer motivierte, sich zu Hause ebenfalls einen Internetzugang anzuschaffen.“⁵⁰ Fehlt dieser Impuls, was für Erwerbslose ebenso zutrifft wie für Ruheständler, Hausmänner und -frauen, dann geht eine wichtige Gelegenheit für die Offliner, online zu gehen verloren. Die Parallele von hoher Arbeitslosenquote und hohem Offliner-Anteil ist ein weiterer Beleg dafür. „Network effects“ durch den Arbeitsplatz werden ebenfalls in den Vereinigten Staaten beobachtet. „Non-users who are employed are almost three times more likely than retirees to say they think

⁴⁷ Vgl. ausführlich Rogers, Everett M.: Diffusion of Innovations, New York 1995.

⁴⁸ Vgl. NRW: online-offline 2003, S. 263.

⁴⁹ Vgl. für alle Zitate des Absatzes Kubicek 2003, S. 43.

⁵⁰ ARD/ZDF-Online-Studie 2003, S. 339.

someday they will go online.“⁵¹ Und Marc Warschauer fasst zusammen: “Whether at the micro-, macro-, or meso-level, preexisting social capital can have an important influence on individuals’ and groups’ ability to use ICT [...].”⁵² Er weist insbesondere auf zwei Studien hin, die die Wirkung des von ihm sogenannten „social capital“ untersucht haben. In der ersten wurden Personen befragt, ob sie Menschen kennen, die Computernutzen. Zwar gaben die meisten an, sie würden; für die Nichtnutzer stellte sich dies aber meistens als unzutreffend heraus. „And when compared with the impact of ethnicity, income, and education level, this sentiment—that they did not know others who used computers—is far more significant.“⁵³ Die zweite Studie befragte Personen in einem Community Technology Center. Im Ergebnis wurde auch hier festgestellt, dass die Unterstützung vor Ort, “the social support offered at those centers”, maßgeblich war für die Entscheidung, einen PC zu kaufen.⁵⁴

Generelle Ablehnung

Die zunehmende Distanz gegenüber der Qualität der Internetinhalte und das abnehmende Interesse an den Nutz- und Mehrwerten der Online-Dienste wirft die Frage nach der Motivstruktur der Offliner auf. Da viele Nichtnutzer über vielfältige Primär- und Sekundärerfahrungen mit dem Internet verfügen, müssen ihre Motive differenziert betrachtet werden und verbieten sich eindimensionale Erklärungsversuche. Sinnvoll erscheint eine Unterscheidung nach Ablehnungen, die begründet werden und solchen, die ohne Begründung bleiben, so dass hier vielleicht noch am ehesten von einer Verweigerungshaltung gesprochen werden kann. Die Verweigerung als solche ist aber nicht das entscheidende Charakteristikum der Offliner, was leicht an der Vielfalt der unterschiedlichsten Motive zu erkennen ist.

31 Prozent der Offliner lehnen PCs grundsätzlich ab. Im Vorjahr tat dies noch 34 Prozent. 30 Prozent der Offliner hegen grundsätzliche Ressentiments gegenüber dem Internet, wobei dieser Anteil seit 2002 stabil geblieben ist. Eine Verweigerungshaltung ist eher bei den älteren Bevölkerungsgruppen anzutreffen: 18 Prozent der 14- bis 39-Jährigen lehnen das Netz ohne nähere Erklärung ab, aber 34 Prozent der ab 60-Jährigen verharren in einer ablehnenden Haltung.⁵⁵ Die Studie „Informationstechnologie in Haushalten“ gelangt zu einem abweichenden Ergebnis und identifiziert eine generell abweisende Haltung bei nur acht Prozent der privaten Haushalte.⁵⁶ Dem gegenüber scheinen Gleichgültigkeit, fehlendes Interesse, mangelndes Bewusstsein, mangelnde Einsicht in die eigenen Defizite, aber auch falsche Vorstellungen vom Internet, Gefühl der Zeitverschwendung, schlechte Primärerfahrungen, diffuse Ängste oder schlichtweg Zeitmangel ernst zuneh-

⁵¹ The Ever-Shifting 2003, S. 17.

⁵² Warschauer 2003, S. 197.

⁵³ Dowling, Meredith et al.: Mapping a Future for Digital Connections. A Study of the Digital Divide in San Diego County. San Diego, February 2001, S. 12. <http://www.sdrta.org/downloads/digitaldividereport.pdf> [20. Januar 2004].

⁵⁴ Vgl. Warschauer 2003, S. 157.

⁵⁵ ARD/ZDF-Offline-Studie 2003, S. 362 und 364.

⁵⁶ Informationstechnologie in Haushalten 2002, S. 14.

mende Motive der Nichtnutzung von Internet zu sein. Die „ARD/ZDF-Offline-Studie 2003“ gelangt zu dem Schluss: „Charakteristisch für die Offliner des Jahres 2003 scheint aber nicht die Suche nach Strategien zu sein, diese Hürden abzubauen und sich einen Zugang zum Internet zu erschließen, sondern sie reagieren eher mit Gleichgültigkeit und Ablehnung auf die Herausforderungen des Netzes.“⁵⁷ Insbesondere die ältere Generation ist auch über spezielle Kursangebote kaum für das Internet zugewinnen, wobei mangelndes Interesse hier das entscheidende Motiv ist. Die Sekundäranalyse „Charting and Bridging Digital Divides“ macht darauf aufmerksam, dass bereits ein Mangel an Bewusstsein eine nicht zu unterschätzende Zugangsbarriere darstellt.⁵⁸ 54 Prozent der Nichtnutzer in den USA glauben nicht, etwas zu vermissen, wenn sie nicht online sind. Viele von ihnen haben Vorurteile und einiges insogar stolz auf ihren Nichtnutzerstatus.⁵⁹ Andere Nichtnutzer sind peinlich berührt über ihre mangelnden PC- und Internetkenntnisse und schämen sich vor ihrer Familie, ihren Freunden und Arbeitskollegen. Aber auch Zeitmangel aufgrund von Familienpflichten, Krankheit oder sonstige Abwesenheit spielte eine große Bedeutung und wird besonders häufig als Ausstiegsgrund von Internet-Aussteigern und zeitweiligen Nutzern ins Feld geführt. Zwölf Prozent der US-amerikanischen Internet-Aussteiger und periodischen Nutzer geben Zeitmangel bzw. das Gefühl der Zeitverschwendung als Motiv an. 28 Prozent der wirklichen Nichtnutzer geben diese Motive als Erklärung an, warum sie nicht online gehen wollen. Auch in Deutschland ist fehlende Zeit ein beachtliches Motiv der Nichtnutzung: 74 Prozent der Offliner haben weder Zeit noch Lust sich mit dem Netz zu beschäftigen, was einem Anstieg um acht Prozentpunkte im Vergleich zum Vorjahr entspricht. 76 Prozent haben keine Zeit, sich mit einem PC auseinanderzusetzen. Es wäre sicher ein lohnendes und aufschlussreiches Unterfangen für jede empirische Untersuchung, die Motive der Nichtnutzung näher ins Auge zu fassen, um Ansatzpunkte für eine erfolgreiche digitale Integration zu gewinnen.

Bilanz

Bei der Einordnung der zuvor formulierten Ergebnisse ist von besonderem Interesse, inwieweit sich die Gruppe der Offliner 2003 auf der Basis der Sekundäranalyse von jener Gruppe unterscheidet, die in der Studie „Internet 2002“ als Offliner beschrieben worden ist. Weitgehend gestützt auf die Ergebnisse der „ARD/ZDF-Offline-Studie“ ist schon vorab formuliert worden, dass sich zunehmend ein harter Kern von Offlinern gegenüber dem Vorjahr herauschält, der auch durch adäquate und verbesserte Internet-Inhalte und geeignete Zugangsorte nur noch schwer zu erreichen sein wird. Auf der Basis der oben durchgeführten Analyse wird der Standpunkt vertreten, dass die Gründe und Motive der Nichtnutzung sich langsam zu verschieben beginnen und die objektiven Hinderungsgründe, einen Internetzugang anzuschaffen, gegenüber den persönlichen Motiven langsam zurücktreten. Drei Argumente sprechen besonders dafür:

⁵⁷ ARD/ZDF-Offline-Studie 2003, S. 366f.

⁵⁸ Charting and Bridging 2003, S. 4.

⁵⁹ The Ever-Shifting, S. 14 und 34.

(1) Obwohl das Kostenargument für Offliner mit niedrigem Einkommen nachwies vorpräsentiert, zeigt beispielsweise die Anschaffung weiterer Multimedia-Geräte, dass durchaus Geld vorhanden ist, aber für andere Dinge ausgegeben wird. Darüber hinaus scheint bei vielen Offlinern auch weiterhin eine Kosten-Nutzen-Abwägung statt zu finden. Ohne einen für sie klar erkennbaren Mehrwert sind sie nicht bereit, Geld für einen Zugang auszugeben. Ein geringes Einkommen ist dann nicht der entscheidende Grund für das Offline-Dasein, wenn besonders hohe Mehrwerte aus der Nutzungssituation erwartet werden. Insofern ist die hohe Zahl von Onlinern unter Auszubildenden und Studenten, die nicht zu den hohen Einkommensklassen zählen, nicht überraschend. (2) Der Nutzen als Faktor der Nichtnutzung wird im Vergleich zu 2002 niedriger veranschlagt. Auch Wünsche, wie das Internet attraktiver werden könnte, haben nicht mehr den Stellenwert wie noch 2002. Damit verliert eine bislang außerordentlich wichtige und beherrschbare Stellschraube an Wirkung. Wenn die Offliner sich künftig auch nicht durch veränderte Inhalte für eine Nutzung gewinnen lassen, gehen Ansatzpunkte für ihre Erreichbarkeit verloren. (3) Dazu passt, dass die Inhalte generell immer weniger Offliner interessieren.

Dem gegenüber scheint sich eine objektive Folge der Nichtnutzung zu verstärken. Offenbar scheint ein Zusammenhang gesehen zu werden zwischen Teilhabe am öffentlichen Leben in Arbeitswelt, Ausbildung und Schule und Internetnutzung: Personen mit Behinderungen, Frauen mit häuslichen Aufgaben, Rentner, Erwerbslose, Analphabeten, Personen, die der englischen Sprachen nicht mächtig sind und dadurch von einer großen Internetgemeinde ausgeschlossen sind, gehören zu jenen, die ausgegrenzt sind. Dieser Zusammenhang wird noch wichtiger, wenn man bedenkt, mit welcher Geschwindigkeit die technologische Entwicklung voranschreitet und nicht nur diesog. "Entwicklungsländer" in Bedrängnis bringt, sondern auch die westlichen Industriegesellschaften. Auf das Problem der Geschwindigkeit und des „nicht mithalten können“ weist Ulrich Claushin: "In weniger als 20 Jahren wurde das Netz der Netze zum Fortschrittsparadigma schlechthin, 'vernetzt' zu sein entscheidet heute über wirtschaftliches und kulturelles Wohl und Wehe ganzer Gesellschaften und Kontinente. Dabei ist die stetig wachsende Geschwindigkeit der technischen Entwicklung selbst zum Problem geworden. Nicht nur der 'digitale Graben' zwischen der Ersten und der Dritten Welt, sondern auch Ungleichzeitigkeiten beim Erwerb der lebensnotwendigen Medienkompetenz verschiedener Generationen und sozialer Schichten innerhalb der Industriegesellschaften haben längst die Politik, namentlich Bildungs- und Industriepolitiker, auf den Plan gerufen. Denn das Gleichheitsversprechen der freien Welt ist nicht einlösbar ohne das Recht auf Chancengleichheit beim Zu- und Umgang mit den neuen Kommunikations- und Informationstechniken." ⁶⁰

⁶⁰ Claus, Ulrich: Im Netz der guten Absichten. In: *Die Welt*, Nr. 288, vom 10. Dezember 2003, S. 8.