

Die Online-Verweigerer

Zielgruppenprobleme im Internet

Von Carsten Theisen

Wer ist im Netz und wer nicht? Daß der „typische“ Internet-Nutzer jung, eher männlich und höher gebildet ist, ist bei der Vielzahl der Analysen nun wirklich keine Überraschung mehr.

Doch welche Zielgruppen aus welchen Gründen das Internet noch nicht nutzt, bleibt bislang weitestgehend im Dunklen. Aus kommerzieller Sicht sind diese Internetverweigerer allerdings sicherlich eine interessante Zielgruppe. Entsprechende Contents und Services ließen sie die Hürde ins Netz möglicherweise leichter überspringen.

Wer sind die Online-Verweigerer?

Die Internet-Durchdringung ist in Deutschland noch kein Selbstgänger. 52 Prozent der Deutschen nutzen weder das Internet, noch haben sie dies geplant. Um eine weitere Verbreitung des Mediums Internet zu forcieren und damit auch bislang unerreichte Zielgruppen anzusprechen, sollte man wissen, wer diese Online-Verweigerer sind und welche Vorbehalte sie gegen das Internet haben.

Ein Blick über den großen Teich genügt. 1999 wurde in den Vereinigten Staaten eine Studie durchgeführt, die der digitalen Spaltung der Gesellschaft auf den Grund gehen wollte (www.ntia.doc.gov). Die Untersuchung hat ergeben, daß die digitale Kluft quer durch die amerikanische Gesellschaft ging. Einkommen, Bildung und auch die Wohngebiete zeigten auf, wo der Graben verlief.

Bevölkerungsgruppen lassen sich auch in Deutschland anhand dieser Merkmale identifizieren, um herauszufinden, wo das Internet noch keine allzu große Verbreitung gefunden hat. Zwar ist das Internet längst kein exklusives Medium mehr, doch

noch immer tummeln sich überproportional die „Early Adaptor“ im Netz.

Auch die Bundesregierung hat dieses Defizit erkannt und ist bemüht mit der „Initiative D21“ (www.initiatived21.de) Gruppen wie Senioren, Arbeitslose oder Bewohner ländlicher Gebiete den Einstieg ins Internet zu erleichtern. So will man einem wachsenden Informationsdefizit bestimmter sozialer Gruppen entgegenwirken.

In einer Studie hat eMind@emnid die Verweigerer und ihre Vorbehalte thematisiert, um die Barrieren der Verweigerer näher zu ergründen. Sind es bei den jungen Leuten vor allem die Kosten, die den Zugang ins Internet behindern, so spielt bei älteren Menschen vor allem das Thema Angst eine große Rolle. Mehr als 50 Prozent der Senioren fühlen sich schlicht überfordert, oder halten sich „für das Internet zu alt“. Mangelndes Interesse an der Technik und die Kompliziertheit des Internets sind weitere Gründe.

Um die digitale Kluft zu überwinden, bieten sich folgende Strategien an: Der finanzielle Aufwand, überhaupt online gehen zu können, sollte so gering wie möglich gehalten werden. Wer in den eigenen vier Wänden keinen Netzzugang hat, und das sind vor allem Einkommensschwache, sollte neben Schulen, Universitäten und Bibliotheken auch in anderen öffentlichen Einrichtungen die Möglichkeit zum Internet-Surfen haben.

Vorteile verdeutlichen

Gezielte Kampagnen könnten helfen, den Offlinern die Vorteile des Internets zu verdeutlichen. Online-Shopping ist sicherlich eine geeignete Möglichkeit, Menschen „im besten Alter“ zu zeigen, wie einfach der Einkauf von Lebensmitteln über Online-Supermärkte funktioniert.

Weitere Chance, die Berührungängste zu verringern, ist die Kommunikation mit

Gleichgesinnten oder Freunden, Verwandten und Bekannten per E-Mail oder in Chatrooms. Oder warum nicht die nächste Tasse Kaffee in einem der Internet-Cafés um die Ecke dazu nutzen, die Welt des Internets kennenzulernen? Dort werden bereits häufig kostenlose Einführungen in das Internet speziell für diese Bevölkerungsgruppen angeboten. So kann ausführlich auf inhaltliche Interessenschwerpunkte dieser Gruppen eingegangen werden. In der „Handywelt“ werden beispielsweise mit großem Erfolg Lehrgänge angeboten, in denen die Benutzung und die Möglichkeiten detailliert erläutert werden.

Neue Endgeräte gefordert

Selbstverständlich wird die technische Weiterentwicklung zu einer weiteren Verbreitung des Internets führen. Der Effekt dieser technischen Entwicklungen sollte zwar nicht unterschätzt werden, kann aber nicht allein erfolgreich sein. Die Notwendigkeit einen PC bedienen zu können, schreckt nach wie vor Millionen Menschen ab. Neue Endgeräte sind hier sicherlich förderlich. Bereits jetzt ist absehbar, daß der PC als alleiniges Hauptendgerät langsam durch neue Endgeräte abgelöst wird. Durch UMTS und GPRS wird die Nutzung des Mediums Online bald in vielen verschiedenen Formen über mobile Endgeräte verfügbar sein. WAP wird also nur eine Übergangslösung bleiben.

Am Ende könnte die Konvergenz der Technologien und Medien auch dazu führen, daß durch Entwicklungen wie Interactive TV, die Hemmschwelle zur Online-Nutzung verringert wird und die Verweigerer doch vor dem Schirm sitzen werden. Die weitere Erforschung der Online-Verweigerer wird diesen Weg begleiten müssen, denn nur durch fundierte Kenntnisse können bislang unterrepräsentierte Zielgruppen „ins Netz“ geholt werden.