

SeniorenImNetz.at: eine Lern- und Netzwerkplattform für die Generation 60+

Alexander Stocker¹, Kurt Majcen¹, Harald Mayer¹, Sandra Murg¹,
Anita Brünner², Cindy Wrann², Tatjana Prattes³, Gertraud Hausegger-Grill³,
Markus Stoisser³, Hannes Robier⁴

Institut DIGITAL, JOANNEUM RESEARCH Forschungsgesellschaft mbH¹
Institut für Erziehungswissenschaft und Bildungsforschung, Universität Klagenfurt²
Schulungszentrum Uranschek GmbH³
youspi Consulting GmbH⁴

Zusammenfassung

Das Projektziel von „Learn & Network“ besteht darin, ältere Menschen über den dualen Ansatz Lernen und Netzwerken zur selbstbestimmten Nutzung Neuer und insbesondere Sozialer Medien heranzuführen. Zu diesem Zweck wurde eine speziell auf die Bedürfnisse der Zielgruppe zugeschnittene Web-2.0-Plattform entwickelt, welche in diesem Beitrag vorgestellt wird und auf „SeniorenImNetz.at“ öffentlich zugänglich ist. „SeniorenImNetz.at“ wurde schon mit rund 240 Teilnehmenden in EDV-Kursen, Workshops und Internet-Cafés eingesetzt und soll dazu beitragen, dass sich ältere Menschen in Österreich aktiv und nachhaltig miteinander vernetzen.

1 Die Motivation zu einer neuen Plattform

Im von der Bildungseinrichtung Schulungszentrum Uranschek initiierten und koordinierten Forschungsprojekt „Learn & Network“ wird ein Informationssystem erforscht und entwickelt, welches die Vermittlung notwendiger Kenntnisse und Fähigkeiten an ältere Menschen unterstützt (d.h. „Learn“), die für die selbstbestimmte Nutzung sozialer Netzwerkplattformen wichtig sind (d.h. „Network[ing]“). In diesem Projekt gilt das leitende Grundprinzip, dass die Generation 60+ Social Networking Plattformen wie Facebook zwar prinzipiell einsetzen könnte – und ein solcher Einsatz überaus wert- und sinnstiftend wäre. Doch leider fehlt es dieser Generation an der notwendigen Digital- bzw. Web Literacy, um mit solchen Plattformen dem Web-2.0-Gedanken entsprechend selbstorganisierend und selbstbestimmt zu explo-

rieren. Daher kommt es nicht zu einer nachhaltigen Nutzung - und die Generation 60+ tritt dort nur als Randgruppe in Erscheinung, was den Digital Divide weiter vergrößert.

Plattformen wie Facebook und Twitter sind für die Generation 60+ auch als Bestandteil in klassischen Schulungen zum Thema Social Networking (respektive in EDV-Kursen für Senioren/innen) aus folgenden Gründen ungeeignet: Sie sind zu nutzungsöffnen, d.h. sie lassen zu viele Möglichkeiten für Interaktion und Kommunikation zu und überfordern dadurch die Generation 60+. Implementierte Funktionalitäten ändern sich aufgrund von „Perpetual Beta“ als Designprinzip von Web-2.0 in kurzen Abständen bzw. sind plötzlich an anderen Orten auffindbar und Mitglieder der älteren Generation finden sie dann nicht mehr. Aufgrund der Größe und Internationalität solcher Plattformen sind die Folgen von Aktionen in Facebook nur schwer absehbar und damit steuerbar, was dazu führen kann, dass ein Mitglied der Generation 60+ plötzlich von einem ihm unbekannten Mitglied kontaktiert wird. Vor allem eignen sie sich nicht, die Grundprinzipien des Social Networkings an die Generation 60+ zu kommunizieren, da ihre Wirkung dieser speziellen Zielgruppe nur sehr schwer erklärt werden kann. Nach dieser kurzen Einleitung und der daraus erklärbaren Motivation für die Entwicklung einer eigenen speziell auf die Besonderheiten der Generation 60+ zugeschnittenen Plattform werden in Abschnitt 2 Einblicke in den Design und Entwicklungsprozess der Plattform gegeben. Abschnitt 3 schildert Szenarien für den Einsatz der Plattform sowie für die Nutzung und zeigt Ansätze einer Evaluierung der Plattform und führt bisherige Ergebnisse an. Der Beitrag schließt in Abschnitt 4 mit einer kritischen Reflexion der Forschungsergebnisse sowie einem Ausblick auf weitere Arbeiten.

2 Design- und Entwicklung

2.1 Literaturstudie und Didaktik

Vor dem Start der Design- und Entwicklungsphase für die Plattform „SeniorenImNetz.at“ wurde durch den Projektpartner Universität Klagenfurt eine umfangreiche Literaturstudie zu den Lernbesonderheiten älterer Menschen im Kontext von IKT durchgeführt (Brünner & Wrann 2011). Ausgewählte Ergebnisse wurden bereits 2011 im Workshop „Senioren.Medien.Übermorgen“ auf der Konferenz „Mensch und Computer“ veröffentlicht (Stocker et al. 2011). Lernbesonderheiten Älterer wurden unter Einbeziehung vorhandener Hemmschwellen umfassend beschrieben. Teilweise parallel und teilweise darauf aufbauend wurden Lernszenarien konzipiert (Basiswissen, Computerwissen für Fortgeschrittene, Internet und Soziale Plattformen). Für jedes dieser Lernszenarien wurden Lern- und Lehrziele definiert.

Aufbauend wurde eine alterssensible Didaktik entwickelt, um ältere Menschen durch die Kombination geeigneter Lernszenarien und der im Projekt entwickelten Web-2.0-basierten Plattform „SeniorenImNetz.at“ erfolgreich an die Nutzung Sozialer Medien und an das IT-gestützte soziale Netzwerken heranzuführen. So soll die Generation 60+ soziales Netzwerken als nachhaltige und nutzenstiftende Praxis erfahren, um sie dann schrittweise an die spätere

Nutzung von komplexen und dynamischen multinationalen Plattformen wie Facebook, Twitter oder Google+ heranzuführen.

2.2 Designprozess und User-Interface

Aus Sicht der AAL-Experten besteht in der Berücksichtigung des Aspekts der Benutzbarkeit ein erster Erfolgsfaktor. Infolgedessen wurde bei der Entwicklung gemeinsam mit dem Projektpartner youspi speziell auf Usability geachtet, um eine höchstmögliche Akzeptanz bei älteren Menschen zu gewährleisten. Das erklärt letztendlich auch, warum das Ergebnis „SeniorenImNetz.at“ anders aussieht als Plattformen, welche nicht speziell für diese Zielgruppe und gemeinsam mit dieser Zielgruppe entwickelt wurden.

Bei einer neuen Plattform gilt es neben der richtigen Oberfläche auch die richtige Sprache zu finden, um der Generation 60+ den Mehrwert aus der Plattformnutzung näher zu bringen. Zu diesem Zweck wurden in Anlehnung an einen Innovationsprozess von Brockhoff (Brockhoff 2003) verschiedene Tests mit Mock-Ups durchgeführt. Diese umfassten Gesamtkonzept AB-Analyse, Designvergleichstest, Befragungen zu den Schriftarten, Schriftgrößen und Inverted Card Sorting für das Wording von Bereichen und Navigationselementen.

Im Projekt wurden drei Fokusgruppen gebildet: Basiskurs, Forstgeschrittene und Internetkurs. Die durch Beobachtungen von Teilnehmenden in Kursen gebildeten Rückschlüsse wurden durch User-Interface Prototypen getestet. Beispielsweise wurde die Beobachtung „Navigation links wird klar erkannt – auch durch den Navigationsbaum des Windows-Explorer“ durch eine Navigation auf der linken Seite im User-Interface abgebildet.

Aus den ersten Beobachtungen und Erfahrungen wurden drei Personas sowie eine NON-Persona gebildet. Aus den drei Personas kristallisierte sich schließlich die „Hauptpersona“ für die Entwicklung der Plattform heraus. In Befragungen wurden die geeigneten Begrifflichkeiten der Hauptmenüpunkte sowie die passenden Icons dazu identifiziert. Zusätzlich wurde ein Designvergleich von bestehenden Plattformen wie beispielsweise 50plus-treff.at durchgeführt, um herauszufinden, was den Teilnehmenden dort besonders gut gefällt – und was nicht.

2.3 Entwicklung der Plattform

Technische Anforderungen (Basislösung, Wartbarkeit, Nachhaltigkeit der Lösung) wurden den Möglichkeiten bei JOANNEUM RESEARCH bereits in Projekten verwendeter und bestehender frei verfügbarer Software-Pakete (wie Wordpress inkl. Buddypress, Drupal, Elgg, Pligg), gegenübergestellt. Basierend auf dieser Gegenüberstellung sowie bestehenden Erfahrungen und einer Einschätzung der weiteren Entwicklung wurde Buddypress ausgewählt. Buddypress stellt eine auf soziale Interaktion ausgeweitete Plug-In Erweiterung der weltweit stark verbreiteten frei verfügbaren Web-2.0-Plattform WordPress dar.

Für die Plattform wurden zusätzliche Plug-Ins für Frontend-seitige Funktionen (Breadcrumb Navigation, Fragen & Antworten, Schriftgrößenanpassungen, Visualisierung von PDF-Dateien, Bildergalerie, Sitemap etc.) sowie Backend-seitige Funktionen (Email, Beitragska-

tegorien, Quiz, Anmeldung, Google Analytics) und Komponenten für soziale Interaktion (Kontaktmanagement, Benachrichtigungen) integriert und nach speziellen Bedürfnissen erweitert.

Für die grafische Umsetzung der Plattform wurde entsprechend der Designvorgaben die Oberfläche angepasst. Für eine höhere Benutzbarkeit entsprechend der Ergebnisse aus den Mock-Up Tests wurden zusätzliche Features implementiert. Dazu zählen eine Online Hilfe für gewisse Bedienelemente, die einfache Größenverstellung der Schriften per Knopfdruck auf jeder Seite, horizontale und vertikale Hauptnavigation mit einheitlicher Farbkodierung sowie eine Breadcrumb-Navigation für eine bessere Orientierung auf der Gesamtoberfläche. Die einzelnen Funktionalitäten wurden in systematischen Tests des Entwicklungsteams evaluiert, bevor die Plattform in den EDV-Kursen von Uranschek eingesetzt werden konnte.

Die entwickelte Plattform wurde in einer WAMP-Server Konfiguration (d.h. Windows, Apache, MySQL, PHP) für Benutzer-Tests und Workshops bei Uranschek unter der Adresse www.SeniorenImNetz.at zur Verfügung gestellt. Diese URL ist öffentlich, doch gewisse Teilbereiche sind nur nach einer entsprechenden Authentifizierung zugänglich. Für das Monitoring der Benutzung wurden Google Analytics bzw. die nativen Möglichkeiten von Statistiken in WordPress eingerichtet.

3 Einsatz und Nutzung

Der Einsatz der Plattform umfasst eine Reihe von Szenarien, welche im Folgenden kurz beschrieben werden: In einem ersten Schritt wird die Plattform dazu genutzt, um das Thema Soziales Netzwerken in den Präsenzkursen für Internet-Anwender/innen der Generation 60+ zu unterstützen. In diesen Kursen steht den Teilnehmern ein anwesender Trainer zur Verfügung, der die Nutzung der Plattform und das Rahmenthema Netzwerken erklärt. In einem zweiten Schritt soll die Plattform dabei unterstützen, den Teilnehmenden zusätzliches Lernmaterial zu den Kursen anzubieten und diese abseits der Präsenzkurse miteinander zu vernetzen. Diese können sich dann gegenseitig über die Plattform austauschen und über Gelerntes reflektieren. In einem dritten Schritt können die Teilnehmenden Fragen zu Problemen rund um Computer und Internet stellen und erhalten dort Antwort durch die Community. Ein/e Trainer/in fungiert dabei als Community-Manager/in und ruft die Senioren/innen aktiv zum Mitmachen auf, bzw. gibt Antworten auf Fragen, wenn die Community stumm bleibt. In einem vierten Schritt können sich auch Senioren/innen, welche die Kurse nicht besucht haben, auf der Plattform registrieren und mit Gleichgesinnten austauschen. Dazu wurde die Plattform über unterschiedliche Medien, wie beispielsweise eine Presseaussendung, beworben.

„SeniorenImNetz.at“ wurde bisher durch Uranschek als didaktisches Mittel in zwei Internet-Fortgeschrittenen Kursen für Senioren/innen eingesetzt. So haben rund 40 Personen einen Einblick in die Plattform und in das Thema Soziales Netzwerken erhalten. Über im Projekt abgehaltene Internet-Cafés mit rund 200 Teilnehmenden, welche auch dazu dienten, die im Projekt entwickelten Lernszenarien zu testen, wurde die Plattform eingesetzt, um den Teil-

nehmenden einen zusätzlichen Überblick über Lerninhalte und Lernunterlagen zu gewähren und dort eine aktive Diskussion zwischen den Teilnehmenden untereinander, sowie zwischen Teilnehmenden und Vortragenden anzustoßen.



Abbildung 1: Die Startseite von „SeniorenImNetz.at“

Auf „SeniorenImNetz.at“ können sich Teilnehmer/innen von Kursen und Internet-Cafés aktiv über Dinge informieren, über die sie sonst nur lesen und zu diesen Fragen stellen, die im und auch nach dem Kurs persönlich durch andere Teilnehmer bzw. durch Trainer/innen beantwortet werden. Dabei hat sich überraschenderweise gezeigt, dass Senioren/innen viel lieber eine einfache Frage auf der Plattform stellen, als über eine Google-Suche nach der Antwort zu suchen. Denn sie fühlen sich über den persönlichen Kontakt mit bekannten Benutzenden der Plattform viel mehr angesprochen, als über den als unpersönlich wahrgenommenen Service von Google.

Weiters wurde beobachtet, dass die Hemmungen der Nutzung eher abgebaut werden, wenn der/die Antwortende mit einem Bild versehen wird und bekannt ist, sodass Gemeinsamkeiten hergestellt werden können. Dasselbe gilt wohl auch für den Wohnort als Teil des Profils, wie aus den Internet-Cafés bekannt wurde. Dann besteht durchaus auch die Bereitschaft, sich längerfristig mit anderen Personen auf der Plattform aber auch abseits der Onlinewelt zu treffen und zu diskutieren. Durch die Plattform kann das Internet für Senioren/innen viel persönlicher gestaltet werden. Zu Beginn waren viele Teilnehmende noch mit einem fiktiven Nick-Name vertreten, es zeigte sich allerdings vernünftig, mit dem echten Vornamen und dem Anfangsbuchstaben des Nachnamens aufzutreten – und diese Praxis wird auch durch die Senioren/innen aufgenommen.

In der restlichen Projektphase soll neben weiteren Features noch eines eingebaut werden, das dem in der Zielgruppe vorhandenen großen Wunsch, sich nicht nur online sondern auch offline zu treffen, Rechnung trägt, indem Community Offline-Events auf der Plattform regelmäßig ankündigt und unterstützt werden.

4 Zusammenfassung und Diskussion

Im Projekt fanden zu mehreren Zeitpunkten Evaluierungen von Teilkomponenten statt. Dazu gehören die Evaluierung der Lernziele und -szenarien, des Plattformdesigns und der Plattform selbst. Die Universität Klagenfurt evaluierte die konzipierten Lernziele und Lernszenarien bei Vor-Ort-Veranstaltungen (d.h. in den EDV-Kursen) von Uranschek. Der für Usability zuständige Partner youspi evaluierte in sechs verschiedenen Mock-Up Tests mit mehr als 60 Endbenutzern/innen das User-Interface der Plattform. Die Plattform wurde in Internet-Cafés für Senioren/innen mit Face-to-Face-Kontakt und in EDV-Kursen mit rund 240 Endbenutzern/innen bei Uranschek im März 2012 von youspi, JOANNEUM RESEARCH und der Universität Klagenfurt beobachtet. Erkenntnisse aus diesen Veranstaltungen (Bedienverhalten, Schwierigkeiten mit Design, Funktionen usw. sowie aufgetretene Fehler) wurden dokumentiert und fließen in die Weiterentwicklung der Plattform ein. Weiters ist angedacht, die Nutzenden der Plattform mittels der Technik der Befragung zu Nutzung und Mehrwert sowie über ihre Wirkung hinsichtlich der Stimulation von Social Networking auch abseits der Kurse zu involvieren. Dabei soll festgestellt werden, inwiefern eine Nutzung der Plattform nachhaltig ist und zur Bildung bzw. Pflege sozialer Netzwerke eingesetzt wird.

Der über ein kooperatives Forschungsprojekt gezielte Aufbau einer Web-2.0-Plattform für Senioren/innen stellt eine komplexe Herausforderung dar. Infolgedessen haben die bisher gemachten Erfahrungen gezeigt, dass es für durchschnittliche ältere Menschen sehr schwierig ist, selbstbestimmt und selbstorganisiert die nötigen Kompetenzen zu trainieren, um nachhaltig soziale Netzwerke zu nutzen. Es gelingt vielen Teilnehmern/innen nicht, das in den Kursen erworbene „Networking-Wissen“ nachhaltig zu üben, wenn kein Trainer zur Hilfe steht. Der peer2peer Ansatz (d.h. in den Kursen Networking erlernen und danach selbstständig mit anderen älteren Personen üben) konnte nicht die maximale Nachhaltigkeit bringen, denn es fehlt der ständige „Betreuer“ und Tutor. Ein solcher ist für ältere Personen drin-

gend notwendig, um sich die Nutzung einer Web-2.0-Plattform auch außerhalb einer formellen Lernsituation anzueignen und das Gelernte zu festigen.

Aufgrund der bisher gemachten Erfahrungen wurde beschlossen, das Community-Management zu intensivieren, um die Plattform lebendiger zu machen. Durch gezielte Vernetzung-Aufgaben an die Community muss es gelingen, die Nutzer zum wiederkehrenden Besuch der Plattform zu begeistern. Denn derzeit gibt es eine Handvoll Besucher, die sich täglich auf der Plattform anmelden, ohne dort jedoch eine sichtbare soziale Interaktion durchzuführen.

Weiters wird versucht, einen Mechanismus zu entwickeln, der ältere Menschen dazu veranlasst spannende Inhalte auf der Plattform zu erstellen und über diese Inhaltsgenerierung Lernaufgaben zu erfüllen. Mit dem bereits genehmigten Projekt „Learning4Generations“ werden künftig Digital Natives als Lehrende und Tutoren eingesetzt, um ältere Menschen dazu zu bewegen, mehr Konversation und Inhaltserstellung zu betreiben. Dazu wird SeniorenImNetz.at auch um spezielle Funktionen für Digital Natives ergänzt, wie etwa ein Lern-Cockpit mit Aufgabenverwaltung und Monitoring des Lern-Fortschritts. Wenn es gelingt, Digital Natives nachhaltig als Kümmerer für die Plattform zu gewinnen, werden ältere Personen mit einer höheren Wahrscheinlichkeit die nötigen Kompetenzen erlernen und üben können. Damit wäre es möglich, einen Teil des Community-Managements an Digital Natives zu übertragen, was auch den Wunsch eines generationenübergreifendes Dialogs erfüllen würde.

Danksagung

Das Projekt „Learn & Network“ (www.learn-and-network.at) wird vom Bundesministerium für Verkehr, Information und Technologie im Rahmen des Programms „benefit“ der Österreichischen Forschungsförderungsgesellschaft – FFG gefördert.

Literaturverzeichnis

- Brockhoff, K. (2003). *Customers' perspectives of involvement in new product development*. International Journal of Technology Management, 26 (5-6), 464-481.
- Brünner, A. & Wrann, C. (2011). Learn and Network: (Erwachsenen-)pädagogische Erkenntnisse zum Lehren und Lernen mit älteren Erwachsenen im Rahmen von IKT: Lernstandards für altersgerechte Lernszenarien. In: *Literaturstudie an der Universität Klagenfurt*. Unveröffentlicht.
- Stocker, A., Majcen, K., Mayer, H., Brünner, A., Wrann, C., Prattes, T., Hausegger-Grill, G., Stoisser, M. & Robier, H. (2011). Lernen und Netzwerken: Ein dualer Ansatz zur selbstbestimmten Nutzung Neuer Medien im Alter. In Eibl, M. & Ulrich, E. (Hrsg.): *Workshop-Proceedings der Tagung Mensch & Computer*. Chemnitz: Universitätsverlag Chemnitz, S. 323-330.