

## Soziotechnik aus wissenschaftlicher Sicht

# «Menschen im Alter können nicht mit moderner Technik umgehen? Ein Vorurteil!»

PC, Handy und Internet bieten älteren Menschen in der Alltagsbewältigung und im sozialen Austausch riesige Chancen, sagt der St. Galler Sozialwissenschaftler Reto Eugster. Er untersucht, wie technische und gesellschaftliche Entwicklungen ineinandergreifen. Und legt dar, wie den Betagten die Techniknutzung erleichtert werden könnte – aber nicht nur ihnen.

Susanne Wenger

### **Reto Eugster, die Bevölkerung altert, das Pflegepersonal wird knapp – und in den Heimen pflegen uns vielleicht bald Roboter. Ein realistisches soziotechnisches Szenario?**

**Reto Eugster:** Realistisch an diesem Szenario ist, dass die Technik stärker noch als heute Chancen und Grenzen der Alltagsbewältigung bestimmen wird. Technische Unterstützungssysteme durchdringen unterschiedliche Lebensbereiche. Systeme beispielsweise, die bei einem Sturz in der Wohnung Meldung an eine Notfallzentrale erstatten, können älteren Menschen in ihren Wohnräumen mehr Sicherheit bieten. Oder ihr Kühlschrank verwaltet sich selber und löst automatisch eine Bestellung beim Grossverteiler aus. Da wird noch vieles breit nutzbar werden, was heute erst ange-dacht ist. Gleichzeitig nimmt aber auch die Bedeutung des sozialen Nahraums, der sogenannten Echtzeitkommunikation, zu.

### **Die Entwicklung verläuft parallel?**

**Eugster:** Der Trend geht in diese Richtung, ja. Ein Beispiel: Es gibt das Schreckbild, dass stark im Internet vernetzte junge Leute bald nur noch virtuell ansprechbar seien. Untersuchungen zeigen aber: Gerade jene, die sich stark im Internet vernetzen, verfügen oft auch über engagierte Live-Kontakte.

Zwischen diesen Kommunikationsformen besteht kein Kompensations-, vielmehr ein Steigerungsverhältnis.

### **Soziotechnik – wie definieren Sie das?**

**Eugster:** Soziotechnik ist ein Begriff, der in den 1950er-Jahren geprägt wurde. Der Begriff bezeichnet das Ineinanderwirken von technischen Konfigurationen und sozialen Entwicklungen. Anders ausgedrückt fragen wir unter dem Label der Soziotechnik: Wie bedingen und beeinflussen sich technische und soziale Entwicklungen? Wichtig ist, dass «Technik» stets in einem konkreten Nutzungszusammenhang steht, und dieser ist nur sozial fassbar. Technik ist in diesem Sinn zwingend sozial. Der Telegraf hat die Nachricht in einem modernen Sinn hervorgebracht und unsere Vorstellungen von Distanz neu geregelt. Man kann den Telegraf nicht verstehen, wenn man ihn nur als «Gerät» betrachtet.

### **Welche technologischen Entwicklungen haben sich in den vergangenen Jahren am nachhaltigsten auf soziale Zusammenhänge ausgewirkt?**

**Eugster:** Der Durchdringungsgrad des Internets ist sicher bedeutsam und scheint sich nachhaltig auf die Alltagsbewältigung auszuwirken. Das Internet macht die Welt gleichzeitig besser und schlechter. Es vermehrt Risiken gesellschaftlichen Ausschlusses. Wer über keinen Internet-Zugang verfügt, kommt an bestimmte Informationen und Dienstleistungen bereits heute nicht mehr heran. Viel diskutiert sind auch Risiken, die sich um Begriffe wie «Persönlichkeits-» oder «Datenschutz» gruppieren lassen. Gleichzeitig aber eröffnet das Internet neue Partizipationschancen. Es kommt zu einer Art Demokratisierung des Informationszugangs. Im Internet können sich Patientinnen und Patienten selber relevante Informationen über eine medizinische Behandlung beschaffen und diese in den Prozess mit der Ärztin oder dem Arzt einbringen.



Für ältere Menschen und für Menschen mit Behinderung eröffne das Internet neue Partizipationschancen, ist Sozialwissenschaftler Reto Eugster überzeugt.

Foto: Bodo Rüedi

Die Rolle des Patienten, der Patientin ist mit mehr Selbstbewusstsein ausstattbar. Gleichzeitig aber geben Betroffene in Online-Medizinforen vielleicht allzu leichtfertig persönliche Daten preis. Die Bewertung des Internets hängt davon ab, welchen Aspekt man fokussiert. Das Internet ist Generator von Risiken und Chancen – und dies gleichzeitig.

#### **Für die FHS St. Gallen, Hochschule für Angewandte Wissenschaften, ist die Soziotechnik ein Schwerpunkt. Weshalb?**

**Eugster:** Lassen Sie es mich an konkreten Beispielen aufzeigen: Mobiltelefonie, MP3-Player und zahlreiche Internet-Anwendungen sind immer noch stark auf trendige junge Leute ausgerichtet. Dabei gäbe es bei älteren Menschen ein riesiges Nutzungspotenzial. Die kleinen und einfach verfügbaren MP3-Player etwa sind für Leute ideal, die nicht mehr gut hören oder sehen. Die Lautstärke lässt sich individuell regulieren, und es bestehen Systeme, die eine optimale Navigation durch Hörbücher ermöglichen. Mit einem Handy in der Tasche können sich Menschen im Alter sicherer fühlen, wenn sie sich ausser

Haus begeben. Das Internet bietet Möglichkeiten, sich auch dann zu vernetzen, wenn die Mobilität eingeschränkt ist. Und es erleichtert das Einkaufen. Durch all diese Nutzungsvarianten können ältere Menschen Entlastung erfahren. Bedingung ist allerdings, dass der Know-how-Transfer zu ihnen als Nutzerinnen und Nutzer gelingt. Das ist bis heute noch nicht in befriedigendem Ausmass der Fall. Unsere interdisziplinäre Hochschule kann und will eine Moderationsrolle übernehmen, um Entwickler-, Produzenten- und Konsumenteninteressen zusammenzubringen.

#### **Welche weiteren Einsatzmöglichkeiten neuer Informations- und Kommunikationstechnologien sehen Sie im Altersbereich?**

**Eugster:** Es gibt noch viele ungenutzte Chancen. Gelernt habe ich dies – das möchte ich betonen – in konkreter Zusammenarbeit mit älteren Menschen. Nach einem Referat vor einem Seniorenforum kam ein Mann zu mir und bedauerte, dass ich nicht den Mut gehabt hätte, eines der wichtigsten Anwendungsfelder des Internets für ältere Menschen zu erwähnen: Kontaktbörsen. Da wurde ich hellhörig. Die Nutzung solcher Plattformen wird tatsächlich eher den Jungen zugeschrieben: Sie verabreden sich in ihren Online-Communitys beispielsweise zu Partys. Für ältere Menschen scheint dieser Bereich tabuisiert zu sein – wenn wir auch von der Partnerbörse Parship wissen, dass die Zahl älterer Menschen zunimmt, die via Internet Kontakte knüpfen. Nochmals: Es geht nicht darum, eine separierte virtuelle Welt aufzubauen, sondern Online- und Live-Kontakte zu kombinieren. Ältere Menschen können sich, zum Beispiel in ihrer Wohngemeinde, als Teil eines Netzes einbringen und erleben. Dieses Netz lebt von Echtzeitkontakten, aber es weist über die Möglichkeiten der Anwesenheit Beteiligter hinaus: Man kann per Mail den Kontakt auch dann halten, wenn man sich nicht mobil genug fühlt, um zum Kaffeetrinken abzumachen. Es gibt bereits solche Netzwerke, zum Beispiel die Computera-Bewegung, wo sich Seniorinnen und Senioren gegenseitig im Computergebrauch unterstützen und die Geselligkeit pflegen.

#### **Das Internet kann der Vereinsamung im Alter vorbeugen?**

**Eugster:** Wegen Todesfällen in ihrem Umfeld müssen sich gerade ältere Menschen immer wieder neu vernetzen und organisieren. Einsamkeit ist ein bedeutendes Thema. Das Internet bietet die Möglichkeiten, den sozialen Austausch zu erleichtern und zu erweitern. Man kann Reiseberichte mit Fotogra- >>

fien verfassen und sie anderen zugänglich machen – die digitale Variante des traditionellen Fotoabends. Ein favorisiertes Nutzungsfeld bei älteren Menschen. Man kann sich zum Geburtstag gratulieren – ein Ausbau des beliebten Wunschkonzerts am Radio. Um aktiv zu bleiben, muss man sich aber auch sicher fühlen, innerhalb und ausserhalb der Wohnräume. Den Sicherheitsbedürfnissen anzupassende Notrufsysteme können hier nützlich sein. Eine besondere Bedeutung kommt der Sturzprophylaxe zu. Sinnvoll und wirksam sind solche Systeme nur dann, wenn sie von den Seniorinnen und Senioren gewünscht werden.

#### **Dennoch nutzt die ältere Generation die digitalen Technologien heute noch wenig.**

**Eugster:** Es gibt immer noch einen deutlichen digitalen Generationengraben, wenn dieser in den letzten Jahren auch schmaler geworden ist. Die höchsten Zuwachsraten bei der Nutzung des Internets finden sich heute im Bereich des frühen Senioralters. Es kommt eine neue Generation in die Jahre, die bereits einen besseren Zugang zu neuen Medien hat. Man kann nicht von «der» älteren Generation reden. Menschen im abhängigen Rentenalter, Pflegebedürftige beispielsweise, haben andere Bedürfnisse als autonome Rentnerinnen und Rentner, die sich beispielsweise als Aktivreisende sehen. Zudem prägen neben dem Alter auch andere Faktoren das Verhältnis zu Technik und ihrer Nutzung. Zum Beispiel das Geschlecht: Frauen nutzen das Internet anders als Männer, zielgerichteter. Auch das Bildungsmilieu spielt eine Rolle. Und die Relevanz, die der Technik im konkreten Lebensvollzug zukommt: Wer zur gelingenden Alltagsbewältigung auf das Handy angewiesen ist, lernt den Umgang damit schneller.

#### **Trotzdem: Viele ältere Menschen fühlen sich schon beim Billettautomaten überfordert.**

**Eugster:** Das ist das Bild, das man oft auch bei Betroffenen antrifft. Dass ältere Menschen mit Technik grundsätzlich nicht umgehen könnten, ist jedoch ein altersdiskriminierendes Vorurteil. Alte Menschen lernen nicht prinzipiell schlechter als junge, sondern anders. Sie häufen nicht mehr mit Blick auf eine berufliche Laufbahn Vorratswissen an, sondern sind mehr auf die konkrete Anwendung ausgerichtet. Im Computerkurs interessiert sie häufig nicht die Logik des Betriebssystems. Sie haben ein Lernbedürfnis, das ihren Alltag betrifft: via PC ein Bahnbillett kaufen, weil es am Automaten zu mühsam ist. Zahlungen online erledigen, weil der Weg auf die Post

zu beschwerlich ist. Gefragt wäre ein situationsbezogenes Coaching-Lernen, in dem man die älteren Leute begleitet. Leider gibt es erst wenige solche Angebote. Man muss übrigens nicht alt sein, um an solchen Lernformen interessiert zu sein.

#### **Aber wohl oder übel baut man doch im Alter ein wenig ab.**

**Eugster:** Die Merkfähigkeit mag abnehmen. Unterstellen wir dies. Aber dieser Aspekt wird in Lernprozessen kompensiert durch günstige Voraussetzungen zur Einordnung und Bewertung neuer Informationen. Menschen im Alter können auf vertiefte Erfahrungen zurückgreifen und Informationen rasch in einen Zusammenhang zueinander bringen.

#### **Und wie beurteilen Sie die Medienkompetenz der jüngeren Generation?**

**Eugster:** Die Jüngeren haben den Startvorteil, dass sie neue, tief in den Alltag diffundierte Technologien weitgehend ritualisiert zu nutzen lernen. Natürlich fallen gerade älteren Menschen junge Leute auf, die das Handy anstrengungslos und vielseitig nutzen können. Doch das trifft nicht prinzipiell auf eine Generation zu, höchstens auf Teile davon. Jugend allein befähigt noch nicht zur vertieften Nutzung unterschiedlicher Funktionalitäten einer Fotokamera, eines Mobiltelefons oder eines Ticketautomaten. Auch hier kommt es auf Bildungschancen, soziale Milieus und so weiter an. Dennoch haben junge Menschen die intakte Chance, dass man ihnen übermässige Kompetenz im Umgang «mit Technik» zuschreibt. Meine 79-jährige Mutter, eine engagierte Filmerin, wollte sich an einer Elektronikmesse eine digitale Videokamera kaufen. Der Verkäufer lenkte sie sofort von den ausgefeilteren Modellen weg, hin zu den einfachen. Sie war tief beleidigt. Sie sehen: Die Zuschreibung schafft Verhältnisse, die Vorurteile zementieren.

#### **Trotzdem: Wie müssten neue Technologien gestaltet sein, damit mehr ältere Leute sie nutzen?**

**Eugster:** Das einfache Viertasten-Handy bietet sicher Vorteile. Aber es kann auch stigmatisierend und diskriminierend wirken. Ich hörte ältere Menschen sagen: Warum soll ich nicht mit einem normalen Handy umgehen können? Die Suche nach der «altersgerechten» Schnittstelle ist oft nicht der Erfolg bringende Weg, weil sie eine fragwürdige Segmentierung aufrechterhält. Am Beispiel der Senioren zeigen sich generelle Nutzungsfragen. Computer und Handys sollten so konzipiert sein, dass Menschen in unterschiedlichen Lebensphasen und mit unterschiedlichen Handicaps sie nutzen können. Auch ich möchte bei der PC-Nutzung nicht auf die Schaltfläche «Start» klicken müssen, um das Gerät auszuschalten. Sie müssen nicht alt sein, um dies unlogisch und störend zu finden. Eine Mail will ich mit wenigen Tastenschlägen erledigen können. Ich möchte mich nicht durch komplexe hierarchische Navigationssysteme kämpfen müssen, um schlicht mitteilen zu können: «Komme später.» Die Kunst besteht darin, Nutzungschancen zu verbessern und Nutzungssettings zu vereinfachen, ohne sie zu banalisieren und ohne zentrale Funktionalitäten einschränken zu müssen. Ordnet man die PC-Oberfläche beispielsweise nach dem Tagesprogramm der betreffenden Person, können plötzlich ganz andere Leute mit dem Computer umgehen.



Jung und Alt gemeinsam am Computer: Coaching-Lernen ist gefragt.

Foto: zvg

### **Können auch Menschen mit geistiger Behinderung das Internet nutzen?**

**Eugster:** Ja, sicher. Man kann animatorisch arbeiten, mit Bildern und dreidimensionaler Visualisierung. Auch hier kann das Internet bei unterstützenden Massnahmen hilfreich sein und letztlich die Chancen der gesellschaftlichen Teilnahme und Teilhabe verbessern.

### **Moderne Überwachungstechnologien wie GPS oder Webcams können helfen, Menschen im Alter zu schützen, gerade bei Demenz. Doch es stellen sich ethische und grundrechtliche Fragen. Wie lässt sich dieses Spannungsfeld auflösen?**

**Eugster:** In der Tat ist hier ein Spannungsverhältnis auszumachen. Idealerweise können erweiterte technische Systeme ermöglichen, dass Kontrollsysteme wie abgeschlossene Türen oder andere physische Begrenzungen aufgehoben werden. Ich weiss von einem Heim, in dem Lichtschranken die Menschen mit Demenz verlässlich leiten. Wichtig ist, dass man die technischen Möglichkeiten mit Modellen der Partizipation verbindet. Dass sie sozial ausgestaltet werden. Wenn Alters- und Pflegeheime solche Systeme einführen, muss genau geklärt werden, was die Bedürfnisse der älteren Menschen sind. Was brauchen sie, um sich sicherer zu fühlen? Die Technologien bringen Menschen im Alter nur dann Erleichterung, wenn sie bei der Nutzungskonzeption selber Regie oder mindestens Mitregie führen. Das zeigen Erfahrungen.

### **Welche prägnanten soziotechnischen Entwicklungen werden noch auf uns zukommen?**

**Eugster:** Ich kann mich noch an den Moment erinnern, als ich das erste Mal eine Internet-Verbindung zustande brachte. Nun auf diese Weise Kontakt mit einem amerikanischen

Bekanntem haben zu können, war geradezu euphorisierend. Das war in den 1990er-Jahren. Niemals hätte ich mir vorstellen können, was heute selbstverständlich geworden ist. Deshalb bin ich mit Prognosen speziell vorsichtig geworden. Kurz- und mittelfristig wird sicher das Geomapping wichtiger werden. Heute macht Google Street View «die Welt» auf neue Art begehbar. Daran lässt sich mit neuen Anwendungsmöglichkeiten anschliessen. Unterstützungssysteme für ältere Menschen lassen sich räumlich verorten, visualisieren, berechenbar machen. Dabei wird der Begriff der Globalisierung der Entwicklung nur teilweise gerecht. Anwendungen, die sich auf den sozialen Nahraum beziehen, werden an Bedeutung gewinnen. ●

---

#### **Zur Person**

Der promovierte Sozialwissenschaftler Reto Eugster ist Leitungsmitglied des Instituts für Soziale Arbeit an der Hochschule für Angewandte Wissenschaften, FHS, St. Gallen. Dort hat er das Kompetenzzentrum Generationen aufgebaut. Bei der Stiftung Generation plus, die seit 2006 praxisnahe Innovationen für ältere Menschen unterstützt und auszeichnet, amtiert Eugster als Vizepräsident. Als ausgebildeter Webpublisher und Webdesigner ist er zudem Herausgeber diverser Blogs ([www.medienpraxis.ch](http://www.medienpraxis.ch), [www.ifsa.ch](http://www.ifsa.ch)).

---