

# Auswertung der Befragung zum aktuellen Nutzungsverhalten

<b>Befragte</b>	10 Personen mit kognitiver Behinderung bzw. Lernbehinderung
<b>Interviewende</b>	Rico Schnathorst, Lena Köhler
<b>Datum und Zeit</b>	22. September 2021 (16:30 – 18:30), 28. September 2021 (17:00 – 19:00)
<b>Ort</b>	Lebenshilfe Hamburg
<b>Stand</b>	03.11.2021

## Inhalt

<b>1</b>	<b>Rahmenbedingungen der Gruppenerhebungen .....</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Endgeräte und Internetzugang.....</b>	<b>2</b>
<b>3</b>	<b>Nutzungsverhalten.....</b>	<b>3</b>
	Nutzung des Browsers.....	3
	Nutzung von Apps .....	4
	Nutzung von Funktionen einer Seite.....	5
	Wonach wird gesucht? .....	5
	Erstellung eigenen Contents.....	6
<b>4</b>	<b>Nutzungsinteresse .....</b>	<b>10</b>
	Konsum von Videos und Musik.....	10
	Social-Media und Dating.....	10
	Erstellung eigenen Contents.....	10
	Online-Banking .....	11
	Weitere Bereiche .....	11
<b>5</b>	<b>Hinderliche Bedingungen (Nutzungsbarrieren).....</b>	<b>11</b>
	Umgangsschwierigkeiten .....	11
	Sprachliche Barrieren .....	12
	Sicherheit und Transparenz.....	13
	Pop-Ups und Benachrichtigungen .....	16
	Navigation und Seitenstruktur.....	17
<b>6</b>	<b>Förderliche Bedingungen.....</b>	<b>18</b>
<b>7</b>	<b>Abschlussbemerkung.....</b>	<b>20</b>

## 1 Rahmenbedingungen der Gruppenerhebungen

Die Befragung fand in den Räumen der Lebenshilfe Hamburg statt. Eingeladen wurden die Teilnehmenden über die Projektmitarbeiterinnen von #LeichtOnline. An einem ersten Termin (22.09.2021) nahmen sechs Personen teil (TN 1 bis TN 6), davon vier Männer im Alter von 19 bis ca. 55 Jahren und zwei Frauen im Alter von 24 und 30 Jahren. An einem zweiten Termin (28.09.2021) nahmen vier Personen teil (TN 7 bis TN 10), davon drei Männer im Alter von ca. 20 bis ca. 50 Jahren und eine Frau im Alter von ca. 18 Jahren. An beiden Gruppendiskussionen nahm jeweils eine Person teil (TN 3 und TN 9), die Artikulationsschwierigkeiten hatte und von weiteren Teilnehmenden unterstützt wurden, beispielsweise durch Nachfragen, Formulierungshilfen oder Richtigstellungen von Aussagen:

*„Aber bei dir, da habe ich mitgekriegt, dass du das nicht so richtig lesen kannst. Für dich ist es ja wichtig, dass du das auch verstehst. Verstehst du, was ich meine?“ (TN 6)*

*„Er hat das nicht, wollte er damit sagen. Ich muss ihm manchmal ein bisschen helfen, weil er ein bisschen schüchtern ist. Manchmal muss ich ihn ein bisschen unterstützen bei dem Gespräch.“ (TN 7)*

Zu Beginn der beiden Gruppenerhebungen fand eine Gruppendiskussion mit den jeweils Anwesenden statt. Nachdem Fragen in der Gesamtgruppe diskutiert wurden, teilten sich die Teilnehmenden auf zwei kleinere Gruppen auf. Jeder Kleingruppe wurden projekteigene Endgeräte (ein androidbasiertes Smartphone sowie ein Tablet der Marke Samsung) zur Verfügung gestellt, anhand welcher sie zeigen konnten, wie sie mit den Geräten umgehen. Während der Anwendung kamen die Teilnehmenden und Evaluator\*innen miteinander ins Gespräch, wodurch Schwierigkeiten im Umgang mit dem Internet beobachtet und diskutiert werden konnten.

## 2 Endgeräte und Internetzugang

Alle zehn Teilnehmenden gaben an, ein **Smartphone** zu besitzen und damit auch ins Internet zu gehen. Sechs Teilnehmende besitzen einen eigenen **Laptop/Computer**, eine weitere Teilnehmerin kann einen gemeinsamen Laptop ihrer Familie mitbenutzen. Ein **Tablet** besitzen fünf der Teilnehmenden. Eine Person gibt an, zusätzlich auch über den Fernseher ins Internet zu gehen:

*„Ich habe einen Fernseher übers Internet, ich habe ein Tablet, ich habe ein Handy. Und dann noch alles, was man so brauchen kann. Also alles irgendwie. Alles womit ich so ins Internet kommen könnte.“ (TN 5)*

Die Teilnehmenden geben an, unterwegs vor allem das Smartphone und zuhause das Tablet oder den Laptop zu verwenden. Einmal wird beschrieben, dass das Smartphone ausschließlich für das Senden von Nachrichten per Apps wie WhatsApp und Signal verwendet und „gar nicht mit dem Handy“ (TN 7) im Internet gesurft werde – das Verwenden von Chat-Apps wurde somit nicht mit dem Internet in Verbindung gebracht. Eine teilnehmende Person beschreibt außerdem:

*„Also, wenn ich unterwegs bin, benutze ich Smartphone und wenn ich zuhause bin, eher Tablet. Und Laptop benutze ich eher so zum Zocken.“ (TN 4)*

Einige Teilnehmende haben **kein** oder ein **begrenzt mobiles Datenvolumen** und nutzen außerhalb des Hauses gerne einen öffentlichen Internetzugang (an S- und U-Bahn-Haltestellen, in der Schule):

*„Ich nutze dieses Internet, wenn ich in der Stadt bin. Weil, ich habe jetzt kein Guthaben und kein Datenvolumen. Ich kann immer nur ins Internet gehen, wenn man mal irgendwo im Haus ist. Manchmal gibt es ja auch draußen in der Stadt manchmal Internet – dann benutze ich das.“ (TN 1)*

Herausfordernd beschreiben die Teilnehmenden das begrenzte Datenvolumen vor allem, wenn sie einer Wegbeschreibung folgen wollen:

*”Wie sie schon erwähnt haben: Navigation! Wenn du irgendwie eine Straße suchst. Wie willst du von hier aus nach Altona? Du hast aber kein Datenvolumen? Feierabend!“ (TN 5)*

*”Das stört mich schon dann. Dann muss ich immer ein Tag davor gucken oder muss gucken, wo ich Internet habe. Wenn ich mich jetzt verlaufe, dann habe ich ja meistens wen, den ich fragen kann, aber trotzdem. Wenn ich manchmal an einem Punkt stehe und nicht mehr weiterweiß, dann habe ich immer ein Problem.“ (TN 1)*

### 3 Nutzungsverhalten

Alle zehn Teilnehmenden der Gruppenerhebungen nutzen das Internet regelmäßig.

*”Ich denke auch mal, dass man heutzutage benutzt man das alltäglich - von morgens bis abends. Zum Beispiel, wenn man auch mal von A nach B will. Mal kurz über Google: HHV; wie komme ich von da, nach da. Das Internet benutzt man immer. Egal wie. Normal benutzt man es eigentlich immer.“ (TN 5)*

#### Nutzung des Browsers

Bei der Nutzung des Browsers ist insbesondere **Google** für alle teilnehmenden Personen die **wichtigste Adresse**, um sich im Internet zurechtzufinden. Die Suchmaschine wird bei der Frage nach der am häufigsten besuchten Internetseite aufgezählt. Eine teilnehmende Person bezeichnet Google auch als „Hauptadresse“ (TN 5):

*”Das ist das Hauptziel oder Hauptstart, um überall reinzukommen. Ist am Allereinfachsten.“ (TN 5)*

Eine andere Person äußert auf die Frage, ob sie eine bestimmte Seite immer über Google suchen würde:

*”Ja. Weil, so ist es für mich einfacher. Wenn ich es anders eintippen würde, dann würde ich es vielleicht nicht finden. Bei Google finde ich das immer!“ (TN 1)*

Die Relevanz der Suchmaschine wurde auch während der Anwendung der Contextual Inquiry Methode beobachtet. Wenn beispielsweise darum gebeten wurde, die Seite hamburg.de aufzurufen, erfolgte dies über Google. Durch die Suche über Google wissen die Teilnehmenden oft nicht, auf welcher Seite sie sich konkret befinden. So zeigte eine Teilnehmerin, wo sie sich ihre Lieblingsserie anschaute, indem sie die Serien zunächst googelte. Ziel war die NDR-Mediathek, was der Teilnehmerin allerdings nicht klar war. In einem weiteren Beispiel zeigte eine andere Teilnehmerin, wie sie sich im Internet zurecht fand und gab zunächst in die Google-Suchleiste das Wort ‚Google‘ ein und beschrieb:

*”So, jetzt bin ich mal bei Google.“ (TN 4)*

In einem Fall war eine andere Suchmaschine geöffnet, was die Teilnehmenden verwirrte. Eine Person äußerte hierzu:

*”Ne, Google brauchst du!“ (TN 6)*

Aus Sicht der teilnehmenden Menschen mit kognitiven Behinderungen und Lernbehinderungen ist Google jedoch auch aufgrund der voreingestellten **Autovervollständigung** eine nützliche Suchmaschine. So wird beschrieben:

*”Google weiß ja, was ich alles so eintippe. Manchmal reichen da schon 1-2 Buchstaben und dann weiß Google sofort, was ich meine, und dann kann ich darauf zugreifen.“ (TN 2)*

*”Man muss häufig nur die beiden Anfangsbuchstaben eingeben und er hat es schon. Andere haben mir auch gesagt: (Name), geh über Google, denn er merkt sich, was du dir zuletzt angeguckt hast.“ (TN 8)*

Eine teilnehmende Person beschreibt, dass auch die **Direkteingabe** über die Browser für sie eine Möglichkeit darstellt, sich im Internet zu informieren:

*”Oder du kennst halt die Webseite direkt. Also wenn du zum Beispiel www.hvv.de, dann brauchst du gar nicht über Google, dann gibst du einfach www.hvv.de ein.“ (TN 4)*

Eine weitere Person nutzt **Lesezeichen** für Internetseiten, die sie öfter aufruft:

*”Was auch gehen würde, man kann das unter Favoriten, also am Ende über Google Favoriten abspeichern. Ich brauche es ja nur - und da muss man nur kurz raufklicken und dann geht auch die Webseite auf.“ (TN 5)*

Eine Person nutzt regelmäßig auch die Weiterleitung in Form eines **Hyperlinks in E-Mails**, um auf bestimmte Internetseiten zu gelangen:

*”Bei mir ist das aufgetaucht, wenn ich eine Mail kriege - dann kann ich direkt auf die Facebook-Seite [Dies bezieht sich auf Facebook-Systembenachrichtigungen mit Links; Anmerkung der Evaluation] Vorhin hatte ich zwei Mails von Facebook bekommen: ‚Sie haben eine neue Nachricht‘, dann klicke ich das Wort ‚Facebook‘ an und dann kann ich direkt dahin.“ (TN 8)*

Auf die Nachfrage, ob Facebook nicht auch ohne E-Mail-Benachrichtigung aufgerufen werde, äußerte die teilnehmende Person:

*”Nein, ich mache das immer über die Mail, weil, ich weiß das Passwort leider nicht mehr, muss ich leider zugeben.“ (TN 8)*

## Nutzung von Apps

Neben dem Browserzugang werden auch Apps genutzt, welche einen komfortablen Zugang zu Onlinediensten ermöglichen:

*”Oder hast die App.“ (TN 6)*

*”So würde ich es auch machen. Einfach so einen Befehl eingeben. Ganz häufig besorge ich mir dann auch die App und packe mir die auf den Desktop und kann dann einfach darauf zugreifen, ohne jedes Mal über Google zu gehen. Bei meinem Tablett habe ich auch ein Passwort, damit nur ich darauf zugreifen kann, wenn man die App offen hat.“ (TN 2)*

Neben der Nutzung von Google über einen Browser wird auch die **Google-App** verwendet, um sich im Internet zurechtzufinden. Weiter berichten die Befragten über die Nutzung der **Chat-Apps** WhatsApp und Signal sowie der **Social-Media-Apps** Instagram und TikTok und des **Videoportals** YouTube. Ein Teilnehmer der Gruppendiskussion erwähnte außerdem, in der Vergangenheit eine **Dating-App** genutzt zu haben.

In den Gesprächen wurde unter anderem auch die **Luca-App** erwähnt, die einigen Teilnehmenden bekannt ist. Eine Teilnehmerin äußerte, die App nicht zu benutzen, jedoch fiel den Interviewenden auf, dass sie die App auf ihrem Handy installiert hatte. Hierzu äußerte sie:

*”Ich hatte die einmal. Meine Freundin hat das registriert und dann habe ich die halt. Obwohl ich das eigentlich nicht haben möchte.“ (TN 10)*

Wie sie die App deinstallieren könnte, wusste sie nicht.

## Nutzung von Funktionen einer Seite

Die Frage, ob **Formulare** oder **Services** auf Internetseiten (beispielsweise zur Kontaktaufnahme der Seitenbetreibenden) genutzt werden oder in der Vergangenheit schon einmal genutzt wurden, wurde von den Teilnehmenden verneint.

Im Rahmen der Contextual Inquiry konnte beobachtet werden, dass auch die **Suchfunktion** auf einer Internetseite nicht zur Anwendung kam. So wurde beispielsweise die Seite [hamburg.de](http://hamburg.de) aufgerufen und von zwei Teilnehmenden eine bestimmte Information gesucht. Anstelle der Eingabe von Schlagworten in der Suchleiste der Seite, wurde über die Homepage gescrollt und – nachdem die entsprechende Funktion nicht gefunden wurde – zurück zu Google gegangen, um dort die Schlagworte einzugeben:

*”Wir scrollen einfach nur runter. Manchmal kommt was. Da ist kein Suchfeld [gemeint ist das auf der Seite [hamburg.de](http://hamburg.de) integrierte Suchfeld; Anmerkung der Evaluation].“ (TN 7)*

Auf den Hinweis der Interviewenden, dass man auch über die Homepage direkt suchen könne und die Frage, ob die Teilnehmenden diese Funktion sehen würden, suchten zwei Teilnehmende über ein Tablet vergeblich (auf dem Tablet erschien das Suchfeld sehr klein). Eine weitere Teilnehmerin konnte die Suchleiste über das Smartphone ebenfalls nicht finden, obwohl es dort etwas größer angezeigt wurde.

## Wonach wird gesucht?

Das Internet nutzen die Teilnehmenden ihren Aussagen zufolge...

- zum Musikhören (über YouTube, Spotify) oder sich über neue Musik zu informieren (in einem Fall über ein Metal-Forum)
- zum Schauen von Filmen und Videos (über YouTube, Netflix) und um sich über Schauspieler\*innen zu informieren (über YouTube, Wikipedia)
- um richtige Bahnverbindungen zu suchen (über die HVV-App oder Geofox) sowie zur Navigation (über Google Maps und Google Earth)
- zur Vernetzung mit Freunden (z.B. über Facebook, Instagram, TikTok)
- um E-Mails zu erhalten
- um Informationen über Corona zu erhalten, sich einzuchecken (Luca-App) oder den Impfausweis vorzuzeigen
- um Artikel zu suchen, die man sich anschaffen möchte (über Amazon, Metal-Forum)
- um nach Worten und Informationen zu suchen, die nicht verstanden werden

In je einem Fall wurde außerdem erwähnt, dass das Internet genutzt werde oder wurde, um...

- Nachrichten auf leichter Sprache lesen zu können (Deutschlandfunk)
- nach Wohnungen zu suchen
- eine Beziehung zu finden (Dating-App)
- sich über Öffnungszeiten von Gesundheitsdienstleistenden (Arztpraxen) zu informieren
- Informationen über sich selbst im Internet zu finden (über Google)
- sich über Behördengänge zu informieren ([hamburg.de](http://hamburg.de))
- nach Arbeit zu suchen (LinkedIn) und
- sich über Reisezielen zu erkundigen.

## Erstellung eigenen Contents

Einige der Teilnehmenden haben bereits Erfahrung in der Erstellung eigenen Contents. So geben zwei Personen an, Videos über ihre **YouTube-Kanäle** zu veröffentlichen. Eine der beiden Personen äußert außerdem, eine **eigene Homepage** zu besitzen, die sie selbst aufgebaut hat:

*„Und ich habe mal so eine Homepage gemacht. Also da steht so mein Name und alles so. (...) Ich habe auch meine E-Mail geteilt und alles. (...) Also die Leute können auch so einen Kommentar schreiben und alles. Ich habe das so gemacht und ich finde das so auch ganz gut.“ (TN 3)*

Auch gibt es eine Person, die einen **YouTube-Kanal**, einen **Facebook-Account** sowie einen **Instagram-Account** zur Aufklärung über psychische Erkrankungen betreibt. Einen älteren YouTube-Kanal, unter welcher die Person mit dem vollständigen Namen zu finden ist, beinhaltet Videos, in welcher sie Lieder nachsingt.

## Bereich Arbeit

Von den zehn Teilnehmenden gingen acht Teilnehmende einer Erwerbstätigkeit nach. Zwei weitere Personen waren zum Zeitpunkt der Durchführung arbeitssuchend (1x) und besuchten die Schule (1x).

Nur eine teilnehmende Person nutzt das **Internet im Rahmen der beruflichen Tätigkeit** für Bestellungen. Zwei weitere Teilnehmende äußern, dass es ihnen untersagt ist, das Internet auf der Arbeit zu nutzen. Eine Person, welche im Bereich der Dienstleistungen mit Kundenkontakt arbeitet, äußert, auf der Arbeit zwar einen Computer, jedoch nicht das Internet zu nutzen. Für die Arbeit mit Kund\*innen reiche die Suche im betriebseigenen System, um beispielsweise den Warenbestand zu überprüfen.

Eine teilnehmende Person zeigte ihr **LinkedIn-Profil**, auf welchem die Angabe „arbeitslos“ sowie auch der Name des aktuellen Arbeitgebers stand. Sie war sich nicht darüber bewusst, dass die Seite noch existiert.

Keine der anwesenden Personen hat die aktuelle Arbeitsstelle über das Internet gefunden. Vielmehr kam der Kontakt zu Arbeitgebenden über Praktika oder Werkstätten zustande. Bis auf zwei Ausnahmen scheinen die Teilnehmenden an einer **Arbeitssuche über das Internet** wenig interessiert zu sein – sei es, weil sie mit ihrem Job zufrieden sind, bald in Rente gehen wollen oder auch, weil ihnen die Jobsuche über Kontakte (wie beispielsweise Werkstätten) wichtiger und sinnvoller erscheint.

*„(Name), hast du denn schonmal eine Arbeit gesucht im Internet?“ (Evaluator\*in)*

*„Ne neue Arbeit? (...) Ich bin ja schon seit 10 Jahren bei (Arbeitgeber\*in). Ich brauch eigentlich keine neue Arbeit mehr. Aber ich habe noch nie im Internet nach einer Arbeit gesucht. Noch nie so richtig. Weil es mich einfach nicht interessiert hat.“ (TN 7)*

Eine Person kann sich vorstellen, in Zukunft auch über das Internet nach einem Job zu suchen. Auf der Frage, wie sie diese Suche angehen würde, antwortet sie:

*„Ja, also ich würde auf jeden Fall erstmal bei Google anfangen und dann erstmal zum Beispiel ‚Jobsuche‘ eingeben.“ (TN 4)*

Schließlich hatte eine teilnehmende Person bereits auch einen Versuch unternommen, sich per Internet über Berufe zu informieren. So schildert sie:

*„Einmal, da wollte ich eine Seite suchen und hab die aber nicht gefunden und das war so ein bisschen kompliziert.“ (TN 10)*

*„Und warum war das kompliziert?“ (Evaluator\*in)*

”Ich habe da schon das richtige eingegeben, nur war es so, dass - glaube ich - (...)“ (TN 10)

”Weißt du denn noch, was das für eine Internetseite war, die du da gesucht hast?“ (Evaluator\*in)

”Ich wollte da gucken, was es für Berufe gibt und was ich mir vielleicht mal raussuchen könnte zu machen. Und das wollte ich halt rausfinden, habe ich halt eingegeben 'Beruf' oder, ich weiß es nicht mehr genau. Und das habe ich dann irgendwie nicht gefunden.“ (TN 10)

## Bereich Bildung

Die Teilnehmenden erwerben über das Internet **Wissen** in den **für sie interessanten und relevanten** Bereichen. Mindestens vier der Teilnehmenden informieren sich beispielsweise regelmäßig über ihre **Lieblingsfilme und -serien** und das Leben der darin vorkommenden Schauspieler\*innen. Informationen erlangen sie über Interviews auf YouTube, Posts in Fan-Foren und über die Google-Suche.

”(...) ich gebe auch Schauspielernamen ein. Und dann gibt es auch Seiten, wo ihre Lebensgeschichte steht. Also, eine Biografie. (...) Wikipedia, genau. Da ist es zum Beispiel einfach zu finden.“ (TN 7)

Drei teilnehmende Personen, die sich als große Fans von Fantasy und Sciene Fiction-Filmen beschreiben, berichten, über das Internet alle möglichen Informationen zu sammeln:

”Weil, wir sind da drin im Boot, wir wissen alles über den Stammbaum, wer mit wem verwandt ist, wer irgendwas hatte und so. (...) Machen wir sehr viel Internet. Was (Film) angeht, geht immer.“ (TN 7)

”Und ich bin ein großer Fan von (Film). Alles was ich finden kann von (Film), gucke ich mir an bei YouTube oder woanders und sowas alles.“ (TN 8)

Auch über **Musik** informieren sich die Teilnehmenden online, beispielsweise, um Neuerscheinungen zu verfolgen. Dies erfolgt über YouTube, Amazon und in einem Fall über ein Musik-Forum.

”Also ich gucke sehr viele Musikvideos über YouTube und ich bin auch oft bei Amazon und gucke, was ich mir kaufen kann als nächstes“ (TN 8)

Weitere Themen, über die sich die Teilnehmenden online informieren, sind beispielsweise zu den Themen **Fußball** und zum Thema **Gesundheit** (u.a. auch Corona).

Beim Aufrufen der Seite hamburg.de fiel einem Teilnehmenden die Schlagzeile „Sicherheit beim Fahrradfahren“ auf. Dazu äußerte er:

”Das würde mich jetzt interessieren, weil ich sehr viel Fahrrad fahre.“ (TN 8)

Bei beiden Gruppenerhebungen wurde auch der Erwerb von **politischer Bildung** über das Internet angesprochen. Da die erste Gruppenerhebung kurz vor der Bundestagswahl 2021 und die zweite kurz nach der Bundestagswahl stattfand, wurde beispielsweise gefragt, ob sich die Teilnehmenden über die Wahl online informiert hätten. Eine weitere Person äußerte hierzu:

”Ja, ich habe früher die Abkürzungen der Parteien nicht gewusst. Das musste ich erstmal googlen, was das bedeutet. (...) Dann wird einem erstmal angezeigt, was das überhaupt ist. Was das für eine Partei ist. Ich google meistens so Abkürzungen und Sachen, von denen ich nicht weiß, was sie bedeuten.“ (TN 1)

Vom Wahl-O-Mat hatten einige Teilnehmende schon einmal gehört, durchgeführt wurde er jedoch nur von einer Person [Anmerkung der Evaluation: Die Durchführung erfolgte nicht auf einfacher Sprache]:

”Den haben wir heute auf der Arbeit gemacht.“ (TN 4)

Zur Wahl informiert haben sich die anderen Teilnehmenden ihrer Aussage zufolge über Informationen, die sie aus der S-Bahn (1x) oder durch Nachrichten (2x) mitbekommen haben. Eine Person äußert, eine bestimmte Partei immer zu wählen und sich daher nicht online informieren zu müssen.

Auch werden zumindest von einer Person generelle **Nachrichten** über die Seite des Deutschlandfunks gelesen. Zu den auf leichter Sprache übersetzten Nachrichten des Deutschlandfunks äußert die Person:

*”Da kann man das mal in Ruhe lesen, denn vieles ist ja sehr komplex.“ (...) das habe ich bei einer Maßnahme der Hamburger Assistenz kennengelernt. Da wurde uns das gezeigt. Ich habe vorher auch normale Seiten gelesen, aber die sind sehr engagiert, so aktuelle Themen in leichter Sprache rüberzubringen. Mir gefällt gut, dass es kurz und bündig und die Seite leicht überschaubar ist.“ (TN 2)*

Dieselbe Person informiert sich über das Internet auch über die **Richtigkeit von Informationen**:

*”Ich suche auch so Sachen, die ich nicht verstehe. Dann tippe ich das ein und ploppt das auf. Ich habe früher einen Lehrer gehabt, der uns beigebracht hat, was richtige und was falsche Informationen sind. Das man das für sich ein bisschen rausfiltert.“ (TN 2)*

## Bereich Mobilität

Internetseiten und Apps der **Deutschen Bahn** sowie verschiedener **Verkehrsverbände** bieten eine gute Möglichkeit, um von einem Ort zum anderen zu gelangen. Von diesem Nutzen machen die Teilnehmenden der beiden Gruppenerhebungen Gebrauch. Verbindungen werden hauptsächlich im Verkehrsverbund Hamburg über die Seiten des HVV und Geofox gesucht – in manchen Fällen über die App, in anderen über den Browser.

*”Es gibt auch noch was anderes wie von HVV - Geofox, das ist auch was ähnliches wie HVV. Und da kannst du auch eingeben, wie du von hier nach da kommst und hier und da. Und du kannst auch beim Deutsche Bundesbahn – über DB kannst du auch die S-Bahn-Fahrpläne – also, wenn du zum Beispiel von Wedel nach (Ortsname) willst, sagt er dir auch alles: Abfahrt, Ankunft sowieso.“ (TN 5)*

Die meisten Teilnehmenden scheinen die Seite der **HVV** zu kennen und mit ihr umgehen zu können. Eine Person äußert auf die Frage, wo sie sich Fahrpläne informiere mit:

*”Also hier, bei HVV. Da gucken wir auch so oft, wir zwei. Im Internet, wie man halt fährt.“ (TN 7)*

TN 7 spricht hierbei für sich und TN 9. Auf die Frage, ob ihnen die Suche leichtfalle, antwortet die Person jedoch, dass es ganz darauf ankomme, wohin die beiden fahren wollen. Sie schließt an:

*”Also wir fahren ja nicht irgendwo außerhalb Hamburgs. Wir fahren sehr viel HVV. U3, U2, mit der S-Bahn, mit dem Bus. Aber Stadtrundfahrten haben wir auch schon gemacht.“ (TN 7)*

Die Suche nach einer **Wegbeschreibung** ist im Alltag der befragten Personen relevant:

*”Ich denke auch mal, dass man das [gemeint ist das Internet, Anmerkung der Evaluation] heutzutage alltäglich benutzt – von morgens bis abends. Zum Beispiel, wenn man auch mal von A nach B will. Mal kurz über google: HHV; wie komme ich von da nach da hin. Das Internet benutzt man immer. Egal wie. Normal benutzt man es eigentlich immer.“ (TN 5)*

Eine **leichte Sprache**-Funktion gibt es auf der Seite der HVV nicht. Auf Nachfrage, ob das störe, antwortete eine Person:

*”Ja, das habe ich ja gesagt. Es gibt viele Sachen. Auch der HVV macht das nicht. Das ist halt auch ziemlich schwierig, finde ich.“ (TN 6)*

Ungünstig sei außerdem, dass vor allem die App nicht auf Verspätungen hinweise oder Begründungen für Verspätungen und Ausfälle liefert:

*”So, diese HVV-App ist schlecht, sag ich mal, ganz schlecht. Warum? Weil, die teilen ja nicht mal mit (...), wenn jetzt zum Beispiel die Bahn nicht funktioniert nicht. Hat Verspätung oder warum bleibt die Bahn jetzt stehen? Ist da ein Unfall? Die teilen nichts mit. Dann sucht man das. Ich habe das einmal gesucht, wollte mich informieren, aber dann...“ (TN 6)*

Zwei der Befragten äußern, meistens zuhause bereits nach einer Wegbeschreibung zu schauen, vor allem auch deshalb, weil sie ein **geringes Datenvolumen** besitzen und außer Haus auf einen **öffentlichen WLAN-Hotspot** angewiesen zu sein:

*”Meistens schaue ich zuhause im Internet, weil ich unterwegs nicht so das Handy benutze. Ich bereite mich dann schon auch vor. Oder ich schaue auf der Stadtkarte. Und dann fahre ich los. Ich kann nur von meiner Seite sagen, dass ich vor Jahren noch nicht so viel Erfahrung hatte. Da habe ich mir auch die Buslinien beim HVV rausgesucht. Aber wenn man mehr Erfahrung sammelt, dann hat man seine eigene Strategie. Ich breite mich jetzt vor, wo ich hinfahren muss. Ansonsten schaue ich, wo ich Internet kriege und schaue dann nochmal nach.“ (TN 2)*

Auf die Frage, ob manchmal auch Schwierigkeiten bei der Suche nach einer Wegbeschreibung bestünden, äußert eine Person:

*”Ich habe manchmal Schwierigkeiten, wenn ich fremde Orte suche. Dann weiß ich nicht welche Bushaltestelle und ob das der richtige Bus ist oder nicht. Dann gucke ich nochmal ein paar Mal nach, welche Verbindung denn nah dran ist. Dann hatte ich Schwierigkeiten von meinem Zuhause bis zum Berliner Tor zu gehen - da musste ich zweimal den Weg lernen, bis ich überhaupt zur Arbeit gekommen bin. Also da hatte ich schon Schwierigkeiten.“ (TN 1)*

Die Seite der **Deutschen Bahn** beschrieb eine Person, welche eine Verbindung problemlos über das den Webauftritt der DB suchen konnte, als „so in Ordnung“ (TN 8), da das Eingeben und Suchen leicht und schnell erfolgt.

Wegbeschreibungen suchen sich die Teilnehmenden auch über **Google** (Maps, Earth oder Streets). So beschreibt eine Person beispielsweise, dass vor Google Earth ein „super tolles Hilfsmittel“ (TN 2) ist, mit welchem man sich die Umgebung im Voraus anschauen kann:

*”Das ist so wie eine Stadtkarte und hängt aber auch immer von der Leistung von Tablet und PC ab. Da hat man von Hamburg eine 3D-Ansicht. Da kann man auf der linken Seite immer die Straßenummer eingeben und das zeigt dir dann genau an, wo es ist und man kann sich orientieren, wo man wohnt. (...) Ich habe das in den letzten Monaten immer als Hilfsmittel benutzt. Da kann man sich vorher die Straße und Umgebung mal ansehen. Total praktisch irgendwie. Sonst hat man das ja in der Stadtkarte nur in grau und schwarz, aber in der Google-App kann man sich das Gebiet mal in Farbe ansehen.“ (TN 2)*

Auf Nachfrage, ob einer weiteren teilnehmenden Person Google Earth für Wegbeschreibungen ebenfalls helfen würde, antwortete diese:

*”Ich glaube schon, aber das ist mir irgendwie zu klein. (...) Das muss so vor mir sein, denn ich merke mir so Bilder oder so. (...) Wenn ich mich dann verlauf, dann weiß ich: Okay, ich kann zurückgehen. (...) Bilder wie dieses Gebäude. Dann weiß ich: Okay, hier bin ich*

*losgefahren. Falls ich mich verlaufe, dann weiß ich: Okay, hier war das. Oder ich merk mir die Schilder oder den Namen des Geschäftes wo ich war.“ (TN 1)*

Eine weitere Person (TN 3), die angab, das Handy zu Navigationszwecken zu nutzen und Google Earth aufrief, um dies beispielhaft zu zeigen, hatte sichtliche Schwierigkeiten bei der Eingabe. Diese Schwierigkeiten deuteten jedoch eher auf eine Schreib- und Leseschwäche hin und waren weniger Ergebnis mangelnder Usability.

## 4 Nutzungsinteresse

Neben dem Nutzenverhalten wurde auch das Nutzungsinteresse der Befragten erhoben. Dieses deckt sich teilweise zwar mit dem aktuellen Nutzenverhalten, beinhaltet jedoch auch Bereiche, die die Befragten darüber hinaus gerne im Internet nutzen würden.

### Konsum von Videos und Musik

Interessant ist für die Teilnehmenden – wie bereits in Kapitel 3 beschrieben – der Konsum von Film und Musik:

- **Musik** wird **online gehört** und über Musik, insbesondere Neuerscheinungen, möchten sich die Teilnehmenden **online informieren**.
- Die Teilnehmenden möchten **Filme** und **Video-Clips online anschauen** und sich auch über **Schauspieler\*innen informieren**, insbesondere von Lieblingsfilmen und -serien.
- Mehrere der befragten Personen möchten sich in **Fan-Foren informieren** und in Zukunft eigene Fan-Foren **erstellen** bzw. **aktiv mitwirken**.
- Eine teilnehmende Person möchte sich außerdem über (Film)-**Fanartikel online informieren** (z.B. Kostüme, Waffen, Figuren).

### Social-Media und Dating

Einige der teilnehmenden Personen nutzen **Social-Media-Kanäle** wie Facebook, Instagram und WhatsApp. Bezüglich der Nutzung von Facebook werden jedoch auch Bedenken geäußert. So äußern zwei Person, Facebook nicht nutzen zu wollen, da man vor Fake-Accounts und falschen Kontakten nicht sicher genug sei (siehe Kapitel 5).

### Erstellung eigenen Contents

Zwei Personen erstellen bereits schon eigenen Content auf einer **eigenen Webseite, YouTube, Facebook** und **Instagram**. Darüber hinaus haben weitere Personen Interesse, aktiv zu werden und selbst eigenen Content zu erstellen. So möchte eine Person beispielsweise mit dem ebenfalls anwesenden Freund gemeinsam einen YouTube-Kanal über Fantasy-Filme eröffnen, während eine weitere Person gerne über psychische Erkrankungen aufklären möchte:

*”Diesen YouTube-Kanal. Ich würde das auch gerne machen. Ich würde das dann auch nur per Handy machen, denn wir suchen... wir wollen uns halt überwiegend vernetzen über die psychische Erkrankung, denn wir wollen uns zu einer Gewerkschaft zusammenschließen mit etlichen anderen und da sind wir halt am überlegen, was wir machen. Ich kenne schon einen, der so einen YouTube-Kanal hat, aber ich finde, der macht Vieles falsch. Der ist zu aggressiv. Ich möchte das gerne anders machen und habe das dann halt versucht bei YouTube. Aber das war mir dann doch ein bisschen peinlich, wie ich das gemacht hab. Ich habe meinen Kanal zwar noch (...) aber ich muss das halt noch ein bisschen lernen.“ (TN 6)*

Über die Gruppenerhebung erfolgte der Austausch zwischen Teilnehmenden, die Interesse haben und Teilnehmenden, die bereits aktiv Content erstellen.

## Online-Banking

Die befragten Personen informieren sich online über Artikel, die sie gerne kaufen möchten. Schwierigkeiten bestehen jedoch bei der **Zahlungsweise**. Eine Person äußert, dass sie gerne über Amazon Bestellungen tätigen würde, jedoch lieber per Nachnamen oder Rechnung zahlen will und nicht weiß, ob Amazon dies erlaubt. Die befragte Person hat Bedenken, ihr Konto online zu verwalten:

*„Ja, das habe ich schonmal, ganz früher, über eine andere Bank. Da musste man eine TAN-Nummer eingeben. Und das habe ich mehrmals nicht hinbekommen. Dann habe ich einen Virus drauf – dreimal habe ich einen Virus drauf und dann habe ich gedacht, ich lass das. Das machste jetzt nicht mehr, das machst du ganz normal, gehst zur Bank. Wenn du Probleme hast, redest mit den Personen und fertig.“ (TN 8)*

Wenn **Online-Banking** sicher wäre und problemlos funktionieren würde, würde TN 8 dieses ggf. wieder nutzen. Auch andere Teilnehmende haben mit Online-Bezahlarten ihre Schwierigkeiten, würden diese jedoch – mit Unterstützung durch Betreuungspersonen oder Eltern – in Anspruch nehmen:

*„Ich habe ja auch eine Betreuung und das war letzte Woche, da hat sie mir eine (unv.) gezeigt, so eine, wie hieß sie? MEP-Seite gezeigt, wo man auch viele Sachen kaufen kann. Und da haben wir es versucht und das ging dann nicht. Und sie hat das dann für mich übernommen, bestellt dann für mich zwei Sachen. Und dann bezahle ich das halt auch bar bei ihr auf die Hand.“ (TN 7)*

Auch bei TN 7 besteht insbesondere Sorge, sich durch die Nutzung des Online-Bankings einen Virus einzufangen.

## Weitere Bereiche

Weitere Bereiche, für die das Internet genutzt wird und werden möchte, sind beispielsweise für die Suche nach **Urlaubsorten**, nach **Theatervorstellungen** oder anderen Freizeitaktivitäten, nach **Wohnungen** und **Arbeitsstellen** (jeweils eine Nennung).

## 5 Hinderliche Bedingungen (Nutzungsbarrieren)

Während der Gruppenerhebungen äußern die Teilnehmenden einige Schwierigkeiten, die während der Benutzung von Endgeräten und dem Internet bestehen. Teilweise zeigten sich Schwierigkeiten jedoch auch erst im Umgang mit dem Endgerät.

### Umgangsschwierigkeiten

Für die Teilnehmenden waren die Handys und Tablets der Lebenshilfe Hamburg neu, auch wenn es Personen gab, die selbst ein Samsung-Endgerät besitzen. Im Umgang mit den Geräten äußerten Personen hin und wieder, dass der **Bildschirm** der Handys und Tablets **zu schnell ausgehe**. Auch wird die Taste zum Aktivieren nicht direkt gefunden:

*„Wie geht das Ding an? Mein Tablet zuhause geht einfacher an.“ (TN 4)*

*„Warum geht das nicht mehr an? Hallo?“ (TN 7)*

Eine Person äußert, dass auch ihr eigenes Gerät nicht immer angehe, wobei nicht klar wird, ob es sich komplett ausschaltet oder lediglich der Bildschirm ausgeht:

*„Internet meistens immer (...) mache ich immer so viel Internet. Und ich gucke manchmal mein Tablet an und dann geht es wieder nicht. Als ich mein Tablet ausmachen wollte und dann geht es wieder an. An, aus - die ganze Zeit.“ (TN 9)*

Auch der „**Zurück-Button**“ wird nicht immer gefunden, da er sich vom eigenen Gerät unterscheidet:

*”Und wie komme ich jetzt zurück hier? Darauf? Hm,...“ (TN 7)*

Als umständlich beschrieben wird auch die **automatische Drehfunktion** der Endgeräte:

*”Da hast du dann so eine Internetseite und manchmal - da dreht das automatisch immer, dann drehst du das Handy auch noch immer und dann geht das wieder weiter (...) Da geht das noch weiter und noch weiter.“ (TN 5)*

In mehreren Fällen führte auch ein Wischen nach links zur Verwirrung – hierdurch gelang man zum Samsung-**Newsfeed**. Eine Teilnehmerin schilderte:

*”Das passiert bei mir auch immer! Ja, ich weiß nicht, was das sein soll. Immer wenn ich mein Handy wische, dann kommt das. (...) Wenn man so macht, dann kommt das immer und das finde ich nervig.“ (TN 1)*

Wie sie dies ausstellen könnte, wusste die Teilnehmerin nicht. Auf die Frage entgegnet sie:

*”Nein. Ich fummel da nicht so viel rum, weil ich am Ende immer ein bisschen Angst habe, was da am Ende herauskommt. Manchmal drückst du halt irgendeinen Knopf und dann weiß man nicht mehr, wie man aus der Nummer rauskommt.“ (TN 1)*

In einem Fall wurde länger nach einem bestimmten Online-Artikel gesucht – zunächst über Hamburg.de, anschließend per Google. Das **richtige Suchergebnis** wurde erst durch mehrmaliges Abändern der Suchworte gefunden – die Teilnehmenden frustrierte dies zunächst. In einem weiteren Fall wurde bemerkt, dass die Google Suchergebnisse auf dem Tablet in einer anderen Reihenfolge als auf dem Handy dargestellt wurden, weshalb zunächst ein falscher Eintrag ausgewählt wurde. In einem wieder anderen Beispiel wurden Verlinkungen auf einer FAQ-Seite nicht als solche verstanden. So waren die Antworten nur durch das Klicken auf die entsprechenden Fragen zu sehen, was für die Teilnehmerin, die sich mit dieser Seite beschäftigte, nicht offensichtlich war.

## Sprachliche Barrieren

Viele der Teilnehmenden sind sich in der **Schreibweise unsicher** oder stoßen aufgrund der **schweren Sprache** im Internet auf Hindernisse. Eine leichte Sprache ist nicht immer für alle Online-Texte vorhanden, selbst wenn der Button „leichte Sprache“ auswählbar ist. Während dem Umgang mit den Endgeräten lassen sich die Teilnehmenden Worte buchstabieren oder vergewissern sich, diese richtig geschrieben zu haben. Dass keine leichte oder einfache Sprache verfügbar ist, finden die Befragten schwierig:

*”Mit dem Internet kann ich ganz gut umgehen, aber ich fände es gut, wenn man schwierige Sätze zumindest erklärt - also das ist für mich schwieriger.“ (TN 1)*

*”Manchmal ist dieser Text auch schwierig für mich zu verstehen. Und wenn allein schon dieses Wort nicht zu verstehen ist. Ich weiß zum Beispiel, dass das keine Aussage ist, aber ich bin mir nicht zu 100% sicher: Ist das überhaupt richtig, was Google mir da gesagt hat oder nicht? (...) Und dann dieses hier: In deutscher Sprache. Das fällt mir schwierig.“ (TN 1)*

Weil sich einige Teilnehmenden in der Schreibweise unsicher sind, wird auch die Google **Sprachfunktion** verwendet:

*”Meistens, weil ich das Wort nicht weiß, wie man es schreiben kann. Aber im Kopf weiß ich, wie das Wort heißt. Dann sag ich das meistens.“ (TN 8)*

Diese funktioniert jedoch – einem Teilnehmer zufolge – nicht über den Laptop. Außerdem äußert er, dass die Sprachfunktion das Wort nur „zu 50%“ (TN 8) erkenne:

*”Meistens ärger ich mich so doll, da kann ich mein Handy oder meint Tablet in die Ecke pfeffern und denke 'Ey, scheiße, ich schmeiß dich gleich weg'.“ (TN 8)*

Teilweise wird sich auf **Autovervollständigung** verlassen, jedoch führt nicht jede Autovervollständigung zum richtigen Ziel:

*”Manchmal nimmt man dann Google. Wenn man da Wörter schreibt, dann kommen da 4-5 verschiedene Sachen und man weiß nicht genau, welches Wort ist das, was ich suche. Das finde ich irgendwie schwierig zu verstehen. Im Allgemeinen. Wenn ich dann ein Wort schwierig finde, dann kommen noch diese komplizierten Wörter dazu. Dann ist das noch schwieriger.“ (TN 1)*

Eine einfache Sprache wünschen sich die Teilnehmenden auch bei der **Zustimmung von AGBs**:

*”Wer liest denn diese langen Seiten durch?! Klar, wenn man es durchliest, dann weiß man, was auf einen zukommt, darum meinte ich ja vorhin: Man muss es auch leicht, verständlich und transparent 'signen', was die App auch ist. Oder auch den Datenschutz. So, dass man es löschen kann.“ (TN 2)*

*”Es gibt, sag ich mal, 10 Prozent Leute oder vielleicht auch 15, die nicht einmal lesen können. Das gibt es heute auch noch und da finde ich es halt eine Schweinerei, dass es keine 'durchsichtige' App gibt, die das in leichter Sprache macht - für Leute, die das nicht lesen können. Das finde ich ist halt eine reine Verarsche.“ (TN 6)*

In einem Fall wurde sich auf einer Kommunikationsplattform unter **Hilfestellung durch Angehörige** ein **Account eingerichtet** sowie ebenso gemeinsam die Datenschutzerklärung durchgegangen. Sie würde gerne selbst in der Lage sein, die Einrichtung und Erklärungen zu verstehen, äußert sich jedoch auch zufrieden damit, von ihrem Vater in dieser Hinsicht unterstützt zu werden. Auch berichten weitere Teilnehmenden, Unterstützung bei der Erstellung und Einrichtung von Konten (beispielsweise bei Facebook) durch den Bruder, die Eltern oder Freunde erhalten zu haben. Ein Teilnehmer äußert, dass er aufgrund einer sprachlichen Barriere ein Probeabo bei Web.de abgeschlossen habe.

## Sicherheit und Transparenz

Große Bedenken gab es bei beiden Gruppenerhebungen hinsichtlich der Sicherheit im Internet. Insbesondere hinsichtlich der **Dateneingabe** (vollständiger Name, Kontonummer etc.). Drei Personen schilderten ihre **negativen Erfahrungen**:

<p>Fall 1: Dating-App</p>	<p><i>”Ja, also ich habe mich einmal im Internet bei so einer Dating-App gemeldet. Das Internet hat mich da so richtig verarscht. Ich habe mich gewundert: Warum machen die das so da. Du musst dein Alter reinstellen, du musst deine Nummer reinstellen. Ich habe diese Firma angerufen und gesagt: Ich habe meine Daten da alle so geparkt. Die sollen mal gucken. Warum muss ich da jetzt bezahlen...“ (...)</i> Ich habe da so seinem Mädchen geschrieben und habe der meinem Daten und Adressen gegeben. Ich habe dann sofort gesehen: Nein, das stimmt gar nicht.“ (TN 3)</p>
<p>Fall 2: Wohnungssuche</p>	<p><i>”Also mir ist das passiert. Ich hatte mich bei einer Wohnung beworben (...). Um zu sehen, welche Wohnung verfügbar ist und dann haben wir mal gegoo-gelt und sie [vermutlich eine Freundin; Anmerkung der Evaluation] hat gesehen, dass das so eine App ist, die die Leute verarschen. Und ich war verwundert, warum Leute sowas überhaupt machen. Das man sich irgendwie auf eine</i></p>

Wohnung bewirbt und da haben viele Leute in den Kommentaren oder bei Google abgestimmt, dass dieser Anbieter eben halt nicht gut ist. Die verarschen einfach Leute und benutzen irgendwen. (...) Da stand auch nichts drauf. Das war für mich halt erstaunlich, weil, sie hat selber noch im Internet geguckt, weil sie sich halt besser auskennt. Ich habe das jetzt nicht gesehen, nur beworben und am Ende kam heraus: Da ist doch irgendetwas faul. Dann haben wir mal jemanden angesprochen und die meinten, irgendetwas stimmt nicht mit der Internetseite.“ (TN 1)

Fall 3:  
Probeabo

”Also ich habe einmal bei Web.de eine E-Mail-Adresse gehabt. Ich weiß nicht mehr, was es war...ich glaube wegen Datenvolumen oder sowas. Da habe ich versehentlich einen Knopf gedrückt und hatte ein Probeabo. Ich hatte das nicht richtig verstanden und habe dann danach in der Hotline von Web.de darüber gesprochen, dass ich versehentlich draufgeklickt habe, weil ich verstanden habe, dass das so ist wie bei Netflix. Das man ein Probeabo hat und dann kann man es wieder kündigen. (...) Aber da habe ich das nicht verstanden, den Text. Dann habe ich mit einer Cousine da angerufen, ob die das noch rückgängig machen können. Das finde ich auch gut. Das man das so lösen kann, dass die da an der Schnittstelle sind, dass man Kulanz zeigen sollte und sich dann auch in kurzer Zeit darum kümmert.“ (TN 2)

Fall 4:  
Kaufbetrug

”Ich habe es einmal gehabt, dass andere Leute bei Amazon auf mein Konto gegangen sind. Diese Person hatte ein iPad bzw. iPhone gekauft. Ich habe dann eine Mail bekommen, dass jemand diese Sachen gekauft hat und ich das überprüfen sollte. Da standen da dann die E-Mail und die Nummer der Person. Da habe ich dann sofort angerufen. Das war dann ein Mädchen, dass meine Daten verwendet hat, dass ein iPhone und ein iPad kaufen wollte. Ich meine, solche Leute verarschen die Leute. ‚Bitte machen sie das das nächste Mal nicht! Auf meiner Seite, auf mein Datum. Ich storniere diese Einkäufe, dann wirst du das nicht bekommen!‘“ (TN 3)

Eine Dateneingabe erfolgte auch in einem weiteren Beispiel bei der Erstellung eines YouTube-Kanals. Hier meldete sich eine Teilnehmerin mit ihrem Original-Vor- und Nachnamen an und beurteilte dies im Nachhinein als „so doof“ und „ein bisschen naiv“ (TN 4) Zwar habe sie keine schlechten Erfahrungen gesammelt, äußert aber, dass man so beispielsweise leichter ungewollt von Arbeitgebenden gefunden werden kann.

Während der Schilderung der oben aufgezeigten vier Fälle äußern auch die zuhörenden Teilnehmenden ihre **Bedenken**:

”Erstmal die Daten eingeben, dann ist auch schon Feierabend.“ (TN 5)

”Das sind Fake-News, die wollen nur Kohle von dir!“ (TN 6)

”Ich verstehe das so: Das war ein Diebstahltrick, um Einkäufe hinter seinem Rücken zu machen. Andere Daten angeben und auf seinen Namen bestellt. (...) Dann wird das so ein Diebstahltrick gewesen sein. Einkauf auf seinen Namen.“ (TN 5)

”Was ich dazu noch sagen wollte. Das hört man ja öfters oder häufig, dass solche Sachen öfters vorkommen. Dass fremde Leute bei anderen Leuten anrufen, sich falsch ausgeben und im Hintergrund zocken die dann ein ganzes Konto leer. Davor wird ja auch öfter gewarnt. Wird

*ja auch immer gesagt: ‚Wenn ihr die Nummer nicht kennt, sofort löschen, damit solche Sachen nicht passieren!‘ (TN 5)*

Im Fall 1 (Dating-App) schilderte TN 3, dass er sich darum bemühte, dass seine **Daten gelöscht** werden. TN 5 und TN 6 diskutierten darüber, ob es nicht sinnvoller gewesen wäre, auch das Handy zurückzusetzen:

*„Ja, aber wenn du dann wegen dem einen Teil das ganze Handy...“ (TN 3)*

*„Ja, aber. Bei solchen Seiten bist du dir meistens nicht sicher. Zum Beispiel ich. Löschen. Weil das sind Fake-Firmen.“ (TN 6)*

*„Ja, ich weiß, was du meinst. Solche Apps – wenn du die installiert hast, dann kannst du deinstallieren. Ja, ich weiß, was du meinst.“ (TN 5)*

*„Ja, also ich finde auch, dass mit dem Online-Dating und alles. Ich weiß nicht: wer hat das gebaut, so die ganze Sache? Wer hat dahintergesteckt? Hinter der ganzen Sache so? Da muss man ganz viel aufpassen und so.“ (TN 3)*

Angst vor **ungewollten Kosten** durch eine Anmeldung bei Onlinediensten äußert auch TN 1:

*„Ich bin ein bisschen empfindlich bei Sachen, wo man sich so anmeldet. Nicht, dass man irgendwelche Kosten hat. Bei Youtube (unv.). Es gibt ja auch manchmal Bewertungen und Kommentare, die Leute schreiben. Das gucke ich mir lieber erstmal an, bevor ich das runterlade.“ (TN 1)*

In Bezug auf Facebook wird geäußert, dass es **falsche Freundschaftsanfragen** gibt, hinter denen ebenfalls eine Abzocke stehen könnte:

*„Facebook macht das ja auch. Da gibt es dieser Freundschaftsanfragen. Ich habe manchmal 30-40 Freundschaftsanfragen pro Tag von irgendwelchen ausländischen Frauen. Da muss man so gewieft sein, dass man die sofort erkennt. Das Ding ist ja, das Facebook das eigentlich gar nicht darf. Die sagen zwar, dass sie sowas blockieren, aber machen es dann nicht, obwohl sie es machen müssen. Sowas finde ich scheiße. Ich bin eigentlich gerne bei Facebook, weil ich da viele Freunde habe und weiß, dass das meine Freunde sind, weil ich die selbst angeklickt habe. Es gibt viele, die haben 60 solcher Anfragen oder Sexkontakte direkt auf Facebook. Dabei sollen die ja eigentlich gar nicht zugelassen werden. (...) Es könnten ja auch Männer sein, die einfach Geld abzocken wollen.“ (TN 6)*

Entgegen der ersten Gruppe, die sehr aktiv in sozialen Netzwerken wie Facebook, Instagram und TikTok unterwegs waren, waren die Teilnehmenden der zweiten Gruppendiskussion in Bezug auf die **Nutzung dieser Netzwerke** teilweise sehr skeptisch, da man „sowieso nur an die falschen Menschen.“ (TN 7) gerate. Auch bestand Sorge, durch die **Suche im Internet ungewollt Seiten** mit pornografischen Inhalten angezeigt zu bekommen:

*„Also, was ich sehr, sehr doof finde am Internet ist einfach, wenn du Sachen eingibst und dann kommt irgendeine Seite, die du gar nicht haben willst. (...) Wenn du irgendwas eintippst und du verschreibst dich und weißt gar nicht mehr, was du eigentlich schreiben willst und dann kommt plötzlich ein Bild auf – du hast da ein Angebot, da ein Angebot, da ein Angebot. Und, weiß ich nicht, wie heißt das hier? Nicht die verbotenen Seiten, sondern die – wie soll ich sie nennen? (...) Ich will das Wort [gemeint sind pornografische Seiten und Angebote; Anmerkungen der Evaluation] nicht in den Mund nehmen.“ (TN 7)*

Die Nutzung des Online-Bankings wird von mehreren Teilnehmenden vermieden, da Sorge bezüglich eines **Fremdzugriffs auf das Bankkonto** oder den **Download eines Virus** bestehen. So schildert

eine Person, dass sie in der Vergangenheit durch die Nutzung des Online-Bankings mehrmals einen Virus auf dem Laptop hatte und dies deshalb vermeiden möchte. Aktuell erfolgen Online-Bestellungen daher über den Chef oder Freude.

*”Ich wollte nicht gerne, dass nicht jeder auf mein Konto zugreifen kann. Ich wollte, wenn es ging, dass ich das auf Nachnahme und dann mit Überweisungsträger, dass ich das dann ausfüllen kann und zur Bank, dass das dann abgebucht wird. Und dass einfach kein Zugriff auf mein Konto hat. Und da war, ob das überhaupt geht. Und das kapiere ich irgendwie nicht.“* (TN 8)

Auch ein weiterer Teilnehmer äußert, dass er sich keinen Virus durch das Online-Banking einfangen möchte. Im Gesamten wünschen sich die Teilnehmenden **mehr Sicherheit** und **mehr Transparenz** hinsichtlich der Nutzung des Internets.

### Pop-Ups und Benachrichtigungen

Hin und wieder werden die Teilnehmenden der Gruppendiskussionen bei der Anwendung der Endgeräte durch Pop-Up-Benachrichtigungen (Update-Meldungen, Installations-Meldungen, Standort-Aktivierungen, Cookie-Hinweise etc.) **verunsichert** und **irritiert**.

*”Ich weiß gar nicht, was man jetzt anklicken soll.“* (TN 5)

*”Hä? (...) Jetzt komme ich hier nicht zurück. Das ist bei mir ständig ein Problem.“* (TN 7)

Cookie-Benachrichtigungen werden teilweise **zugestimmt**, ohne zu wissen, was sich dahinter verbirgt. Manche der Teilnehmenden nehmen an, dass eine Zustimmung notwendig ist, um die gewünschte Seite öffnen zu können:

*”Meistens ist das so verknüpft, dass man zustimmen muss, damit man überhaupt weitermachen kann...“* (TN 8)

*”Mich nervt es auch mit den Cookies. Da steht dann irgendwie 'zustimmen' und damit das weggeht, muss man ja auf irgendwas klicken. Aber wenn man da auf 'zustimmen' geht, dann – klar, da stehen auch noch andere Optionen, aber ja.“* (TN 10)

*”Ich würde jetzt erstmal ‚zustimmen‘, damit ich erstmal weiter machen kann.“* (TN 8)

Zur Verwirrung kommt es unter anderem auch, als im Fall eines **Cookie-Hinweises** zum **Datenschutz** ein grau hinterlegter Button ‚nur notwendige Cookies‘ im Hintergrund und ein weiterer, farbig unterlegter Button ‚alle akzeptieren‘ erschien. Die Teilnehmenden einer Kleingruppe überlegten hier gemeinsam, welcher Button am besten auszuwählen ist:

*”Also ich würde zum Beispiel ‚nur notwendige‘ anklicken.“* (TN 4)

*”Das hätte ich jetzt auch nicht gewusst.“* (TN 6)

*”Ja, das ‚alle akzeptieren‘ wird so hervorgehoben, nicht?“* (Evaluator\*in)

*”Werbung, halt.“* (TN 6)

*”Die Sache ist halt, wenn du daraufklickst [bezieht sich auf notwendige Cookies; Anmerkung der Evaluation], ob dann die anderen Sachen sich auch dann öffnen.“* (TN 5)

Beim Versuch, nur die notwendigen Cookies auszuwählen, klickte eine teilnehmende Person auf den Button **weitere Informationen**, wodurch ein neues Fenster erschien und erneut Verwirrung ausgelöst wurde: „Hä? Was ist das?“ (TN 5) Die Teilnehmenden überlegten gemeinsam, wie sie zurückkommen könnten, landeten jedoch auf der Kontaktseite und anschließend der Service-Seite.

Pop-Ups werden als **störend** empfunden, da sie u.a. den **Lesefluss beeinträchtigen**:

”Weil man dann nicht sofort weiter machen kann mit der Suche.“ (TN 8)

”(...) aber manchmal ploppt ja auch so Werbung rein. Und das unterbricht manchmal die Textzeilen und das stört. Das irritiert manchmal, wenn man nicht so erfahren ist. Ich habe das Gefühl, dass ist in letzte Zeit mehr geworden.“ (TN 2)

”Das würde mich auch aufregen. Wenn ich gerade einen Text lese und an irgendeiner Stelle (unv.) dann würde ich denken: Gehört das noch dazu?“ (TN 1)

Die Befragten wünschen sich bezüglich der **Cookies mehr Transparenz**:

”Meistens denke ich: Ist das jetzt so richtig? Auf was greifen die in diesem Moment gerade zu? Oder habe ich mir vielleicht in diesem Moment ein Virus runtergeladen?“ (TN 8)

”Das Einzige was mich nervt, sind die Cookies, die immer auftauchen. Egal wo man ist, überall kommen hier Cookies, ‚alles zustimmen‘ oder ‚alles beenden‘. Das hast du ja auch eben gesehen [an Evaluator\*in], was mich tierisch annervt. Und das sollten sie mal abschaffen oder irgendwie anders formulieren, dass man das besser erkennt.“ (TN 8)

## Navigation und Seitenstruktur

Während der Gruppenerhebungen wurden unterschiedliche Seiten aufgerufen – teilweise brachten die Teilnehmenden selbst Ideen ein, teilweise wurden sie durch die Evaluator\*innen vorgeschlagen. Die Seiten wurden in den Kleingruppen auch hinsichtlich des Aufbaus besprochen. Dabei waren unterschiedliche Barrieren zu beobachten.

Als **unübersichtlich** beschrieben die Teilnehmenden unter anderem die Seite der Stadt Hamburg (hamburg.de) sowie die Reiseauskunft auf der Seite der Deutschen Bahn. Auch das **Zurechtfinden** auf der Seite fiel in einigen Fällen schwer. So beispielsweise suchten drei Teilnehmende vergeblich das **Suchfeld** auf einer Homepage. Auch die Option der **leichten Sprache** ist nicht immer klar erkennbar:

”Die Seite kann man sich auch in leichter Sprache anzeigen lassen. Wusstest du das?“ (Evaluator\*in)

”Nee.“ (TN 8)

”Wie würdest du das machen?“ (Evaluator\*in)

”Wüsste ich jetzt nicht. [Der Befragte braucht sehr lange, bis er den entsprechenden Button gefunden hat; Anmerkung der Evaluation] Ach, da oben steht es. Da würde ich jetzt draufklicken.“ (TN 8)

Auf die Frage, ob er die Seite auf leichter Sprache besser verstehe, antwortete er:

”Schwierig da einen Unterschied zu sehen. Finde ich jetzt...“ (TN 8)

Auf einigen Internetseiten befand sich aus Sicht der Teilnehmenden **zu viel Text** (beispielsweise auf der Homepage eines Theaters sowie der Homepage der Seite hamburg.de):

”Ist da nur Text, keine Bilder?“ (TN 7)

”Zu viel Text, sagst du?“ (Evaluator\*in)

”Ja!“ (TN 7)

In einem Fall war eine Webseite bzw. deren **Seitenbreite** nicht mit der eines **Smartphones kompatibel**, weshalb nach rechts gescrollt werden musste, um den kompletten Text zu lesen. Dies sei „im Internet (...) halt einfacher“ (TN 6). Ein Teilnehmer äußerte daraufhin:

”Ich denke mal, für sowas wäre eigentlich sowas [zeigt auf das Tablet; Anmerkung der Evaluation] geeignet. (...) Also, wenn man jetzt eine große Webseite vor sich hat, wäre das schon besser geeignet, ein Tablet. Aber wenn man jetzt eine kleine Internetseite will, ist das eigentlich geeignet, so ein Handy wie dies zu benutzen. Aber wenn man was Größeres, eine größere Internetwebseite hat, wäre das schon viel besser sowas. Also noch besser wäre richtig ein Monitor vom PC. Aber es kommt drauf an, auf welche Internetseiten man geht.“ (TN 5)

Insbesondere im **Praxisfeld Mobilität** ließen sich **Nutzungsbarrieren** beobachten. Bei der Suche nach einer Zugverbindung über den Browser wurde beispielsweise auf ‚Aktuelles‘ geklickt, da hier Informationen zur Zugverbindung vermutet wurden:

”Aber hier steht gerade "Aktuelles", ich weiß nicht, ob mit Aktuelles Informationen gemeint sind.“ (TN 5)

”Ja, aber da steht dann auch nichts. Da steht dann, die haben da und da die Baustelle...“ (TN 6)

”Mal draufklicken.“ (TN 5)

”Ja. Was willst du denn haben? Trotzdem Meldung? Service-Meldung?“ (TN 6)

”Mach mal Service-Meldung, da sieht man das ja.“ (TN 5)

## 6 Förderliche Bedingungen

Als förderlich beschreiben die Teilnehmenden bei der Nutzung des Internets beispielsweise die **Au-tovervollständigung** – insbesondere, wenn Lese- und Schreibschwächen bestehen. Auch die durch Google **gespeicherten**, oft aufgerufenen Seiten erleichtern den Umgang mit dem Internet. Weitere Hilfsmittel, deren sich die Teilnehmenden bedienen, sind:

- das Nutzen von **Lesezeichen** (bspw. über Google Favoriten),
- die **Spracheingabe-Funktion**,
- die **Vorlese-Funktion**,
- die Nutzung einer **leichte Sprache** Option sowie
- die Orientierung an **Symbolen** (beispielsweise auf der Seite der HVV).

Die Befragten äußern beispielsweise:

”Da ist mir noch eingefallen, dass wenn man eine Internetseite sucht, dass man das noch viel leichter machen kann und da Google auch hilft. Wie gesagt: Das Mikrofon. Da braucht man nur rauftippen.“ (TN 5)

”Was auch gehen würde, man kann das unter Favoriten, also am Ende über Google Favoriten abspeichern. (...) da muss man nur kurz raufklicken und dann geht die Webseite auf.“ (TN 5)

”Anstatt das selbst zu lesen, dass einem das vom Computer vorgelesen wird – per Sprache. Das finde ich viel besser... (...) Das finde ich viel leichter! Und zum Schluss sollten die Texte dann nochmal für behinderte Leute erklärt werden. So, „das meinen die so und so.“ (TN 5)

Die befragten Personen bringen **Ideen und Verbesserungsvorschläge** ein, um das Internet für Menschen mit kognitiver Behinderung und Lernbeeinträchtigung besser nutzbar zu machen. Wichtig erscheint dabei vor allem die **Erhöhung der Transparenz und Sicherheit**:

*”Aber wenn ich höre, was ihr [gemeint ist die Evaluation; Anmerkung der Evaluation] so macht, dann würde mich interessieren, wie man das noch transparent und sicher oder leichter gestalten könnte. Sowohl für Menschen die mehr Schwierigkeiten haben, als auch für normale Menschen. Das man irgendwie Sicherheit und Transparenz zeigt. Wie man sicher durch das Internet gehen kann. Zum Beispiel auch bei Filmen und Medien gibt es ja auch (unv.), die das auch kontrollieren. Da müsste man im Internet auch schauen, welche Programme/Apps gibt es da oder was für Seiten sind das. Sodass man das irgendwie genauso beobachtet.“ (TN 2)*

Um die Sicherheit im Internet zu erhöhen, schlägt eine Person vor, Internetseiten mit einem **Warnsymbol** zu versehen, um von vornherein sichtbar zu machen, welche Seiten vertraulich und sicher sind:

*” Es gibt ja einerseits den Verbraucherschutz, der sich darum auch bestimmt mal kümmern kann. Oder eine Behörde oder ein Ansprechpartner für Internetgefährdung. Vielleicht kann man das auch irgendwie so gestalten, dass man bei jeder Seite oder App ein Signal oder Warnzeichen geben könnte. Beispielsweise wie bei Lebensmitteln. Da gibt es ja auch so Stufen: grün, gelb, rot - dass man schon vorher sehen kann: Ok, welcher App oder Seite kann ich denn vertrauen. (...) Sodass man nur das zulässt, was auch sicher und vertraulich ist. Wie bei den Lebensmitteln, wo man sofort sieht: gut, schlecht, mittel usw. Quasi, wie das gesetzlich so ist mit dem Datenschutz oder wie darf man die Bevölkerung bevormunden oder zensieren. Aber so, dass man eine Art Werkzeug oder eine helfende Hand hat, wenn man nicht so informativ ist oder man keine Ahnung hat.“ (TN 2)*

Wichtig wäre einer Person auch, dass **Informationen über Seitenbetreibende** klar sichtbar sind, um diese bei Bedarf kontaktieren zu können. Eine weitere Person wünscht sich, dass **Social-Media-Plattformen** wie Facebook **sicherer** und **Fake-Profilе gesperrt** werden:

*”Die sagen zwar, dass sie sowas blockieren, aber machen es dann nicht, obwohl sie es machen müssen. Sowas finde ich scheiße.“ (TN 6)*

In Bezug auf die **Cookies** wünscht sich eine Person die Nutzung von **Symbolen und leichter Sprache**:

*”Ja, mit Symbolen oder die einfache Schreibweise. 'Hier sind jetzt Cookies. Wollen Sie die bestätigen oder beenden?' Das man das einfach und schnell sieht.“ (TN 8)*

*”Man muss es auch leicht, verständlich und transparent 'signen', was die App auch ist. Oder auch den Datenschutz.“ (TN 2)*

Eine kurze **Zusammenfassung von Texten auf leichter Sprache** wünscht sich ein Teilnehmer auf allen Internetseiten:

*”Ja, also das das erstmal komplett gelesen wird und dann nochmal zum Schluss: Ja, die meinen das so und so, dass die das so und so machen können [deutet an, denselben Text nochmal einfacher zu formulieren; Anmerkung der Evaluation]. (...) Das wäre echt top. Das wäre super, das wäre spitze...“ (TN 5)*

Auch **Google** sollte nach Meinung einer Teilnehmerin **in leichter Sprache** zu benutzen sein:

*”Das wäre mal schön. Dann hätte ich das auch viel besser nutzen können...“ (TN 1)*

Auf Nachfrage, ob ihr eine **Übersetzungs-App** helfen würde, die Worte in leichter Sprache ausgabe, äußert sie:

”Ja, sowas brauche ich. Sowas wäre viel einfacher für mich. Dann würde ich das Wort einfach eingeben und dann...“ (TN 1)

”Okay, also quasi wie eine Art Lexikon in leichter Sprache“ (Evaluator\*in)

”Genau, ein Lexikon in einer Sprache, die ich auch selber verstehen kann. (TN 1)

Als Vorschlag, wie das **Online-Banking** leichter und sicherer gestaltet werden könne, äußert ein Teilnehmer, dass man hierzu Kurse für Personen mit kognitiver Behinderung und Lernbeeinträchtigung anbieten könne:

”Wenn es (unv.) dann im Internet oder auch so, dass man halt auch so Kurse macht bei der Bank. Ich kenne auch Leute, die das machen können zum Beispiel.“ (TN 7)

”Dass man Kurse anbietet?“ (Evaluator\*in)

”Ja. Wenn es denn Kurse geben würde.“ (TN 7)

”Also, dass sie zeigen würden, wie man sicher unterwegs ist im Internet?“ (Evaluator\*in)

”Ja, ja! (TN 7)

## 7 Abschlussbemerkung

Das Internet nutzen alle zehn Teilnehmenden der Gruppenerhebungen tagtäglich – sei es, um sich zu vernetzen, um eigenen Content zu erstellen, den eigenen Interessen nachzugehen, um Wegbeschreibungen zu folgen oder nach Wohnungen und Berufsmöglichkeiten zu suchen. Die Teilnehmenden bewegen sich auf den ihnen bekannten und oft verwendeten Internetseiten und Apps sicher, jedoch äußern alle Teilnehmenden auch Schwierigkeiten, die ihnen der Umgang mit dem Internet bereitet. Vor allem genannt werden Bedenken, die die Sicherheit im Internet, sprachliche Schwierigkeiten und den Umgang mit Pop-Ups betreffen. Diese Schwierigkeiten sowie Nutzungsbarrieren aufgrund unübersichtlicher Seitenstrukturen konnten beobachtet und angesprochen werden. Während der Diskussion um Barrieren und möglichen Lösungsansätzen wurde deutlich, dass der leichtere Umgang mit dem Internet ein Anliegen aller Teilnehmenden ist. TN 7 äußert hierzu:

”Wir können ja diese ganzen Anbieter, die es gibt im Internet, mal anschreiben, dass sie mal Seiten machen, die auch Leute mit Handicap mal aufrufen können. Und nicht nur die ganzen normalen Menschen. Nämlich, dass die mal besser wäre.“ (TN 7)