

---

## Die Erweiterung der medialen Mobilität älterer Menschen durch Online-Beratung

*Kathrin Weiß, Ulrike Marotzki, Corinna Ehlers & Konstanze Löffler*

### Zusammenfassung

Die demografische Entwicklung und die damit einhergehenden Veränderungen machen es zunehmend notwendig, älteren Menschen den Zugang zu Informationen und Hilfe im Lebensalltag zu ermöglichen und zu erleichtern. Die vorhandenen Informations- und Versorgungsstrukturen sind wenig adressat/inn/enorientiert gestaltet und werden von älteren Menschen wegen ihrer Unübersichtlichkeit und überfordernder Vielfalt oft als wenig hilfreich empfunden. Die zukünftige Herausforderung besteht darin adressat/inn/enorientierte Beratungsstrukturen anzubieten, die unabhängig von Wohnort und Tageszeit zur Verfügung stehen und eigenständig genutzt werden können. Vor diesem Hintergrund wurden im Rahmen des regional ausgerichteten Forschungsprojektes „Für Seniorinnen und Senioren on- und offline Beratungsangebote arrangieren“ (SooBa) aus der Forschungslinie „Soziale Innovationen im Alter“ (SILQUA-FH) bestehende Beratungsangebote analysiert und getestet, ein neues Online-Beratungsangebot entwickelt und zur Verfügung gestellt.

Ältere Menschen aus der Region Hildesheim konnten an allen Phasen des Forschungsprojektes teilhaben. Im Rahmen dieses Projektes entstand die Internetplattform „Seniorenberatungsnetz Hildesheim“ mit einer Online-Beratungsmöglichkeit. Zur Darlegung der Umsetzung dieses partizipativen Forschens und der daraus resultierenden Entwicklungen werden zunächst das Anliegen und die Ausgangslage des Forschungsprojektes erörtert, eine Beschreibung der Internetnutzung älterer Menschen vorgenommen, Ergebnisse des Forschungsprojektes SooBa bezogen auf die Nachhaltigkeit medialer Mobilität älterer Menschen präsentiert, und ein Ausblick gegeben. Der Artikel widmet sich unter der Perspektive und den Erfahrungen des Forschungsprojektes der Frage, wie mediale Räume für ältere Menschen geöffnet werden können und wie diese im Alter unterstützend wirken können.

### Schlüsselwörter

Ältere Menschen, Internetplattform, Online-Beratung, Forschungsprojekt, partizipative Forschung

### Abstract

Summary: The demographic development and the resulting changes make it increasingly necessary to provide elder people with access to information and assistance in daily living. Existing information- and care structures are poorly designed towards those persons' needs. They are perceived as little helpful due to their complexity and overwhelming diversity. The future challenge hence is to provide consulting structures towards those persons which are available regardless of place and time and can be used independently. Against this given background, already existing consulting projects were analyzed and tested within the scope of the regional research project „Für Seniorinnen und Senioren on- und offline Beratungsangebote arrangieren“ (SooBa) within the research line „Soziale Innovationen im Alter“ (SILQUA-FH), and a new online consulting service was developed and provided. Elder people from the Hildesheim region were invited to participate in any phase of the research project. Within the framework of this project, the Internet platform "Seniorenberatungsnetz Hildesheim" was established with an online consulting service. In order to demonstrate the implementation of this participatory research and the resulting developments, we first discuss the issue and the initial situation of the research project. Subsequently, we describe the way these elder persons use the Internet. Finally we present the results of the SooBa research project related to the sustainability of the medial mobility of elder people. Under the perspective and experience of the research project, this article is devoted to the question of how medial spaces can be opened up to elder persons and how they can support them in old age.

### Keywords

elder persons, Internet platform, online consultation, research project, participatory research

## Autorinnen

- **Kathrin Weiß**
- Wissenschaftliche Mitarbeiterin im Forschungsprojekt SooBa (HAWK)
- Ergotherapeutin seit 1989 (Tätigkeit in der Neurologie, Pädiatrie, Geriatrie und Ausbildung von Ergotherapeut/inn/en)
- Bachelor- und Masterstudium für Gesundheitsfachberufe mit Schwerpunkt Gesundheitsförderung
- Dozentin an der Hochschule für angewandte Wissenschaft und Kunst Hildesheim/Holzminde/Göttingen (HAWK)
- **Kontakt:** E-Mail: [kathrin.weiss@hawk-hhg.de](mailto:kathrin.weiss@hawk-hhg.de)

**Forschungsteam:** Prof. Dr. Ulrike Marotzki (Projektleitung), Prof. Dr. Barbara Betz, Prof. Dr. Corinna Ehlers, Dr. Maria Huchthausen, Jasmin Dürr (wissenschaftliche Mitarbeiterin), Konstanze Löffler (wissenschaftliche Mitarbeiterin) und Kathrin Weiß (wissenschaftliche Mitarbeiterin)

## 1. Einleitung

Im Rahmen des regional ausgerichteten Forschungsprojektes „Für Seniorinnen und Senioren on- und offline Beratung arrangieren“ (SooBa) aus der Forschungslinie –„Soziale Innovationen für Lebensqualität im Alter“ (SILQUA-FH) des Bundesministeriums für Bildung und Forschung konnten ältere Menschen aus der Region Hildesheim in allen Phasen an den Entwicklungen des Forschungsprojektes teilhaben. Diese Möglichkeiten haben die mediale Mobilität älterer Menschen der Generation 65+ in Hildesheim erweitert. Die partizipative Einbindung in ein Projekt, das die Lebenssituation älterer Menschen nachhaltig verbessert, ist ein Baustein in der gesellschaftlich hochrelevanten Engagementförderung älterer Menschen, die zur gesellschaftlichen Partizipation beiträgt. Mit dem Seniorenberatungsnetz Hildesheim und seiner Online-Beratungsmöglichkeit ist ein innovativer medialer Raum für ältere Menschen in der Region Hildesheim entstanden, der nach den Vorstellungen dieser Menschen „eingrichtet und gestaltet“ wurde.

Der Artikel widmet sich unter einer partizipativen und ressourcenorientierten Perspektive und den Erfahrungen des Forschungsprojektes der Frage, wie mediale Räume für ältere Menschen geöffnet werden können und wie diese im Alter unterstützend wirken können.

Zur Darlegung der Umsetzung dieses partizipativen Forschens und der daraus resultierenden Entwicklungen werden nachfolgend

- der *Hintergrund* zum Projekt und das Forschungsprojekt erörtert,
- eine Beschreibung der *Internetnutzung älterer Menschen* dargelegt,
- *Ergebnisse des Forschungsprojektes SooBa* bezogen auf die Nachhaltigkeit medialer Mobilität älterer Menschen präsentiert
- und ein *Ausblick* gegeben.

## 2. Hintergrund

Betrachten wir die Lebenswelt älterer Menschen im Zeitalter der Digitalisierung, wird deutlich, dass der Einzug der neuen Medien zur Veränderung ihrer Erfahrungs- und Sozialisationsräume beiträgt. Die technischen Medien umfassen

hierbei den Computer mit Internetanschluss ebenso, wie z.B. Tablets und mobile Telefongeräte. Im Zuge des verstärkten Einsatzes dieser Geräte verändern sich Möglichkeits- und Gestaltungsräume und dadurch in zunehmendem Maße auch Handlungsoptionen. Ältere Menschen befinden sich je nach Alter und Biografie in der Lage, die Möglichkeiten der technischen Medien zu nutzen. Diese Nutzung der medialen Möglichkeiten, also der durch ein Medium vermittelten Zugänge zu Informationen, ermöglicht älteren Menschen den schnelleren Zugriff auf Informationen und kann die soziale Vernetzung steigern. Ähnlich einem Fahrrad, mit dem sich Wege zeitlich verkürzen lassen und der Radius der Erreichbarkeit sich vergrößert, kann der Einsatz der modernen technischen Medien, wie Computer und Internet für ältere Menschen vergleichbare Effekte haben.

Technische Medien erweitern die Möglichkeiten der Vermittlung von Information und Kommunikation einerseits in räumlicher Hinsicht (exemplarisch dafür stehen Telefon und Rundfunk) und andererseits in zeitlicher Hinsicht (exemplarisch dafür stehen alle Speichermedien). Was für die Vermittlerseite gilt, kann auch für die Seite der Rezipientinnen formuliert werden: Technische Medien erweitern die Möglichkeiten des Zugangs zu und der Aneignung von Informationen sowie der Teilhabe an Kommunikation in räumlicher und/oder zeitlicher Hinsicht (Fromme, 2015, S. 453).

Die Nutzung dieses Potentials ermöglicht neue Lebensformen, neue medienvermittelte Partizipationsformen, aber auch neue Lern- und Bildungsprozesse, die sich als neuartige Bewegungsformen, Begegnungsformen und Artikulationsformen manifestieren können (Hartung, 2016). Mediale Mobilität wird verstanden als die Möglichkeit zur Nutzung neuer Medien, die eine Ressource darstellen können und in ihrer Anwendung die „Beweglichkeit“ älterer Menschen im Lebensalltag erweitern kann. Die Steigerung der allgemeinen Mobilität älterer Menschen durch mediale Mobilität ist möglich. Fünf Formen der Mobilität lassen sich in diesem Zusammenhang unterscheiden, die sich wechselseitig aufeinander beziehen: Die physische Bewegung der Menschen (auf ältere Menschen bezogen beispielsweise der Bewegungsradius im Wohngebiet), die physische Bewegung von Objekten (beispielsweise öffentliche Verkehrsmittel), imaginative Reisen (z. B. das Schwelgen in Erinnerungen, Filmen oder Büchern), virtuelle Reisen (z. B. die Nutzung virtueller Erlebniswelten wie Second Life) und die aktuell zunehmende kommunikative Mobilität durch die Nutzung von Kommunikationsmedien wie SMS, E-Mail und Internet (Urry, 2007, zitiert nach Wimmer, 2014).

Mobilität wird also nicht nur physisch verstanden, sondern umfasst ebenso die Bereiche der psychischen und sozialen Mobilität. Hierbei ist zudem gemeint,

... dass Mobilität auch in einem weiteren Sinne zu verstehen ist, nämlich nicht nur bezogen auf die Mobilisierung der Endgeräte, sondern auch auf die Nutzer/innen selbst und deren räumliche wie soziale Mobilität und damit einhergehende kommunikative Vernetzung. Die Interaktivitäts- und Konvergenzpotentiale vernetzter Unterhaltungsmedien ermöglichen hier vielerlei Formen virtueller Mobilität, die von der realweltlichen nicht mehr einwandfrei trennbar erscheinen. (Wimmer, 2014, S. 14)

Haben ältere Menschen keinen Zugang zu den neuen Medien, oder ist ihnen die Nutzung nicht möglich, kann diese Situation zu einer Ausgrenzung und Unterinformiertheit führen. Die Nutzung medialer Räume wäre erschwert oder unmöglich, und damit die „mediale Mobilität“ und somit die gesellschaftliche Partizipation eingeschränkt. Diese Einschränkung der medialen Mobilität kann ausgrenzenden Charakter haben und dazu führen, dass Lebenssituationen schlechter gestaltet und bewältigt werden können.

Einige Voraussetzungen haben einen wesentlichen Einfluss auf den Grad der medialen Mobilität und der Partizipation älterer Menschen:

- Zugang zu neuen technischen Medien, wie Computer, Internet und Mobiltelefon – ältere Menschen müssen die Möglichkeit haben diese Medien zu erproben, also mediale Räume zu entdecken.
- Motivation zur Anwendung und Kenntnisse der Anwendung – das heißt mediale Räume müssen für ältere Menschen erreichbar und nutzbar gestaltet werden.
- Altersgerecht dargebotene Informationen und Vernetzungsangebote –, ältere Menschen erhalten die Möglichkeit „mediale Räume“ mitzugestalten.
- Eine Implementierung der „medialen Möglichkeitsräume“ in die Lebenswelt bzw. den Alltag.

### **3. Der Beratungsbedarf älterer Menschen**

Ältere Menschen benötigen gerade in sich verändernden Lebenssituationen, wie zum Beispiel dem Verlust des Partners oder Auszug aus den eigenen „vier Wänden“, die Möglichkeit, Informationen einholen zu können und sich beraten zu lassen. Die nachhaltige Sicherung von Unterstützungssystemen für Menschen mit Hilfebedarf stellt eine der zentralen Herausforderungen des Sozialstaates dar. Insbesondere dem Zugang zu Versorgungsleistungen kommt in den wenig koordinierten Versorgungsstrukturen mit unterschiedlichen Kostenträgern sowie ambulanten und stationären Hilfeangeboten ein bedeutender Stellenwert zu. Informations- und Beratungsstellen nehmen in diesem Zusammenhang eine Schlüsselfunktion ein, um eine adressat/inn/enorientierte Versorgung zu gewährleisten. Vor diesem Hintergrund ist im Forschungsprojekt SooBa die Möglichkeit der Online-Beratung für ältere Menschen entwickelt und modellhaft in der Region Hildesheim erprobt worden. Das Projekt wurde von 2012 bis 2015 durch das Bundesministerium für Bildung und Forschung gefördert und wurde an der Hochschule für angewandte Wissenschaft und Kunst Hildesheim/Holzminde/Göttingen (HAWK) von einem interdisziplinären Forscherinnenteam partizipativ mit Seniorinnen und Senioren sowie Beraterinnen und Beratern umgesetzt. Die so entstandene bundesweit erste regionale Online-Beratungsplattform für Seniorinnen und Senioren [www.senioren-beratungsnetz-hildesheim.de](http://www.senioren-beratungsnetz-hildesheim.de) wurde am 1. Oktober 2014 in Hildesheim freigeschaltet und nach Abschluss des Forschungsprojektes Ende 2015 vom Landkreis Hildesheim übernommen und ist unter dieser Trägerschaft in veränderter Form im Internet weiterhin aufrufbar.

Die menschliche Mobilität wird sowohl assoziiert mit der Fähigkeit, sich schnell von Ort zu Ort bewegen zu können, als auch mit geistiger Flexibilität und Beweglichkeit, also der Kompetenz, sich Neues anzueignen. Schon seltener wird der Begriff mit der Beweglichkeit in sozialen Räumen verbunden. Nach Zukunftsmusik klingt es sogar, wenn von der Mobilität älterer Menschen im virtuellen oder medialen Raum gesprochen wird (Iske, Klein, Kutscher, Otto & KIB, 2008; Janssen & Möhring, 2014; Marotzki, 2014; Pelizäus-Hoffmeister, 2013; Tillmann, 2010). Die demografischen Anforderungen und Prognosen der Zukunft sprechen für sich. In einer „modernisierten“ Welt, die von Individualisierung, einer Pluralisierung der Lebensstile und einer Enttraditionalisierung der Lebenswege bestimmt ist, wird die Sorge und Entscheidungsfindung zur individuellen Aufgabe, die gestaltet werden muss. Viele ältere Menschen benötigen für diese Entscheidungen Informationen und Unterstützung. Ältere Menschen der Generation 65 + sind inzwischen aktive Internetnutzer/innen und suchen im Internet regelmäßig nach Informationen, auch wenn Sie noch nicht immer mit dem Mobiltelefon ins Internet gehen oder sich in Foren und Chats bewegen (Fittkau & Harms, 2012). Sie gehören zu der Altersgruppe der Internetnutzer/innen, die in den letzten Jahren den größten Zuwachs in der Internetnutzung erfahren haben (Hartung, Schorb, Küllertz & Reißmann, 2009). Es sind allerdings nach den Ergebnissen des Instituts für Demoskopie Allensbach deutliche Unterschiede zwischen den Nutzern zwischen 60-69 Jahre, hier nutzen 62 Prozent der Altersgruppe das Internet und den Nutzern, die 70 Jahre und älter sind zu verzeichnen, die nur auf 29 Prozent ihrer Altersgruppe kommen. Die mobile Internetnutzung weicht noch stärker auseinander. Menschen zwischen 30-59 Jahre nutzen das Internet mobil zu 50 Prozent ihrer Altersgruppe, Menschen, die 60 Jahre und älter sind nur zu 11 Prozent (Tesch-Römer, Weber & Webel, 2016, S. 6).

Ältere Menschen sind körperlich und geistig sehr aktiv, wenn sie heute „relativ jung“ mit durchschnittlich 65 Jahren in den Ruhestand eintreten. Für viele ist in diesem Moment alles möglich: Sport treiben, Studieren, Reisen, Arbeiten. Diese Gruppe der älteren Menschen ist sehr facettenreich, und entsprechend umfangreich müssen Angebote und Möglichkeiten für ältere Menschen gestaltet sein.

Die meisten älteren Menschen möchten so lange wie möglich in den eigenen vier Wänden leben, und viele bereiten die Erfüllung dieses Wunsches durch vorausschauende Maßnahmen, wie z. B. behindertengerechte Ausstattung der Wohnung oder die Wahl einer entsprechenden Wohnung vor (Beetz & Wolter, 2015). Weniger Einfluss können ältere Menschen auf die Veränderungen des Wohnumfeldes nehmen. Aufgrund des Generationenwechsels kommt es in Eigenheim-Wohnquartieren immer häufiger zu einer Schwächung der Infrastruktur durch Leerstand vieler Häuser und daraus folgend einer schlechteren Versorgung durch Läden und medizinische Einrichtungen (Schubert, Abels, Papenfuß, Spieckermann & Veil, 2015). Dieses zieht immer häufiger die Folge längerer Wege und zunehmender Vereinsamung, beziehungsweise Isolierung älterer Menschen nach sich. Zudem ist die Anbindung an den öffentlichen Nahverkehr in diesen Regionen oft rückläufig. Auch die Wohnsituation in Mehrfamilienhäusern ist für ältere Menschen kein Garant für nachbarschaftliche Hilfe und Unterstützung, da besonders alleinstehende

Menschen hier oft isoliert und auf sich allein gestellt leben (ebd.). Neben Maßnahmen zur Verbesserung der Infrastruktur in diesen Gebieten und der Implementierung von Kooperationsmodellen, welche die Versorgungslage verbessern und eine gegenseitige Unterstützung in Wohngebieten forcieren, müssen eine virtuelle Stadtöffentlichkeit (Schubert, 2000, S. 60) und Beratungsstrukturen vorhanden sein, die älteren Menschen Unterstützung bieten und die gesellschaftliche Partizipation älterer Bürger/innen hierdurch längerfristig ermöglichen. Ältere Menschen lassen heute nicht über sich bestimmen, sondern möchten ihr Leben aktiv gestalten und hierbei gesellschaftliche Verantwortung übernehmen.

Ein wesentlicher Grundstein für gelungene Partizipation ist ein guter Zugang zu Informationen, der auch über die Medien ermöglicht werden sollte und durch den Einsatz des Internets gestärkt werden kann.

### **3.1 Internetnutzung älterer Menschen**

Das Internet wird heute von allen Altersgruppen genutzt und der Zuwachs der Neunutzer/innen ist bei den 65-75-Jährigen am größten. Deutliche Geschlechtsunterschiede zuungunsten der Frauen sind ab einem Alter von 45 Jahren zu vermerken. Frauen nutzen das Internet weniger häufiger und sind auch in der mobilen Internetnutzung weniger aktiv. Die Bildungsunterschiede unter den Internetnutzern allgemein spielen in der täglichen Nutzung eine untergeordnete Rolle. Es zeigt sich in den Ergebnissen der ARD-ZDF-Onlinestudie, dass ältere Internetnutzer/innen etwas seltener als jüngere Artikel und Berichte im Internet lesen und das Internet seltener nutzen, um aktuelle Nachrichten zu erhalten. Sie kaufen zudem auch seltener als jüngere online ein. In der Altersgruppe 60+ sind die Vorreiter der Internetnutzung das Senden bzw. Empfangen von E-Mails (73 % der Altersgruppe) und die Suche nach Informationen im Internet (59%) (Tesch-Römer et al., 2016, S. 7ff). Die Erreichbarkeit älterer Menschen ist über das Internet zunehmend möglich und die Versorgung mit Informationen über diesen Weg ist sinnvoll, damit älteren Menschen der Zugang zu altersrelevanten Informationen erleichtert wird. Der Mobilität älterer Menschen kann in diesem Bereich Rechnung getragen werden, wenn Informationen zur eigenen Lebenssituation abrufbar und Vernetzungsstrukturen auch im Internet nutzbar gemacht werden. Eine über das Internet abrufbare Beratung, die zeit- und ortsunabhängig genutzt werden kann, ist eine Ressource in der Gestaltung schwieriger Lebenssituationen und hat präventiven Charakter. Besondere Bedeutung kommt dieser Möglichkeit der Informationsbeschaffung zu, da sie schon in einer Phase der Aktivität und Mobilität in jüngerem Alter entdeckt und angenommen werden kann, um dann im Falle des realen Bedarfes zur Verfügung zu stehen. So können Nutzer/innen die Angebote beispielsweise zunächst in der Begleitung der eigenen Eltern kennenlernen und sie später bei eigenem Beratungs- und Hilfsbedarf wahrnehmen. In diesem Zusammenhang muss berücksichtigt werden, dass ältere Menschen häufig noch nicht sehr gewandt mit den „neuen“ technischen Möglichkeiten umgehen können und auch in diesem Bereich auf Unterstützung angewiesen sind. Sie empfinden sich oft nicht ausreichend versiert, um die Wege des Internet sicher und zielstrebig nutzen zu können. Sie benötigen die Unterstützung von Angehörigen, um sich im Dschungel des Internets

zurechtzufinden und verspüren teilweise eine mangelnde Kompetenz im Umgang mit der „neuen“ Technik (Pelizäus-Hoffmeister, 2013, S. 212).

Dennoch verwendet jeder zweite ältere Mensch das Internet, partizipiert so an der medialen Welt und kann diese für die eigenen Belange nutzen und ggf. aktiv daran mitgestalten (Eimeren & Frees, 2012; Zoch, 2009). Diese Entwicklung wird in Zukunft weiter voranschreiten, da die Anzahl der Menschen, die das Internet aktiv in ihr Leben einbinden, steigt. Das Forschungsprojekt SooBa hatte es sich zur Aufgabe gemacht, die Potentiale des medialen Raums für die Beratung und Unterstützung von älteren Menschen zu erforschen und zu gestalten. Der Fokus lag dabei auf der Online-Beratung. Es wurde erforscht, wie Online-Beratung zum einen gestaltet sein muss, damit ältere Menschen dieses Beratungsformat nutzen. Zum anderen stand die Verbindung von Online-Beratung und Offline-Beratung als sinnvolle Ergänzung der bisherigen Beratungsformate im Vordergrund (Kühne & Hintenberger, 2009; Wenzel, 2013). Die „neuen medialen Räume“ und Interaktionsmöglichkeiten ergänzten dabei die bestehenden (Beratungs-)Räume, ohne sie zu ersetzen (Janssen & Möhring, 2014, S. 105).

Das Internet ist durch sein vielfältiges Informationsangebot eine wertvolle Unterstützung im Alltag. Menschen suchen Informationen über Verkehrsverbindungen oder Öffnungszeiten über diesen Weg. Auch ältere Menschen gewöhnen sich hieran und erwarten auch in anderen Bereichen, Informationen im Internet vorzufinden. Besonders hilfreich kann dieses sein, wenn die körperliche Beweglichkeit im Alter nachlässt oder der Partner unterstützt und gepflegt werden muss; wenn die Erreichbarkeit von Beratungsstellen erschwert ist, weil Öffnungszeiten ungünstig und Wege zu lang oder zu aufwendig sind. Diese Lebenssituationen treffen auf eine Vielzahl älterer Menschen und pflegender Angehöriger zu. Neue Medien können einen wertvollen Beitrag zum Erhalt selbstbestimmter Lebensführung leisten und Online-Beratung im Speziellen kann hier unterstützend wirken (vgl. Guggemos, 2015, S. 68).

Eine stärkere Berücksichtigung der vielfältigen und komplexen Bezüge zwischen der materiellen und virtuellen Welt, der lebensweltlichen Umstände vor Ort und damit ungleichen Verteilung von und Zugang zu materiellen, sozialen und kulturellen Ressourcen und der sozialen Beschaffenheit der Medienräume selbst, öffnet den Blick für neue Aneignungsformen und sensibilisiert auch hinsichtlich der Praxen von Ausschlüssen (Tillmann, 2010).

Nur durch die Ermöglichung des Zugangs und neuer Aneignungsformen lässt sich der Ausschluss der Bevölkerungsgruppe der älteren Menschen aus der Welt der Information und Unterstützung verhindern.

Vor der Kulisse dieser Situation und des Potenzials älterer Menschen, ist die Öffnung des medialen Raumes zu sehen. Es zeigt sich,

dass das Internet entscheidenden Einfluss auf gesellschaftliche Bezüge nimmt und virtuelle Räume vor diesem Hintergrund als eine Ausweitung des gesellschaftlichen Sozialraums anzusehen sind, da hier in gleicher oder ähnlicher Weise Funktionen bedient werden, die dem (realen) Sozialraum zuzuordnen sind. (Kreß, 2010)

Das Forschungsprojekt „SooBa“ erforscht, wie Online-Beratung sinnvoll in ein bestehendes Beratungsangebot einer Region integriert werden kann. Gemeinsam mit den Nutzer/innen wurde ermittelt, wie Online-Beratung älteren Menschen Unterstützung bieten kann.

#### **4. Ergebnisse des Forschungsprojektes SooBa**

Vor dem Hintergrund dieser Überlegungen und Perspektiven werden im Folgenden einige Ergebnisse des Forschungsprojektes SooBa skizziert. Die Ergebnisse basieren zum einen auf der Durchführung von insgesamt 10 Fokusgruppen mit Senior/innen und Berater/innen und auf der Durchführung von 6 Telefoninterviews mit Berater/innen, die inhaltsanalytisch ausgewertet wurden. Zudem wurden 10 Beratungsangebote der Region in Bezug auf die Beratungsform und den Inhalt der Beratungen global ausgewertet.

Den Ergebnissen liegen außerdem folgende Evaluationsebenen der Beratungsplattform zugrunde:

- Aufrufstatistik der Plattform,
- Evaluationsbogen der Berater/innen nach abgeschlossener Online-Beratung,
- Evaluation der Beratung durch Nutzer/innen nach abgeschlossener Beratung
- Evaluation zur Tätigkeit als Online-Berater/in und der Integration von Online-Beratung in den Arbeitsalltag.
- Abschließendes Gespräch mit Software- und Interface-Entwickler/innen zu Entwicklungserfahrungen und abschließender Adaptionen

##### **4.1 Wie lassen sich Mediale Räume für ältere Menschen erreichbar und nutzbar machen?**

Die dargestellte Mobilitätssituation und der Unterstützungsbedarf älterer Menschen schlug sich im Forschungsprojekt „SooBa“ zum einen in einem partizipativen Forschungsvorgehen, zum anderen in der Vielfalt der Beratungsthemen nieder. Von Anfang an wurden ältere Menschen der Region Hildesheim in das Forschungsprojekt einbezogen, um ihre Perspektive in die Entwicklungen einbeziehen zu können. Sie wurden in ihren Wünschen und Ansprüchen als Forschungspartner wertgeschätzt. In Fokusgruppen und Arbeitstreffen sind die Themenwahl, die Gestaltung der Plattform und die Vernetzungsmöglichkeiten entwickelt worden. Hierbei wurde der Handhabbarkeit der im Forschungsprojekt entwickelten Informations- und Online-Beratungsplattform für ältere Menschen größte Aufmerksamkeit gewidmet.

Zunächst wurden die im Alter relevanten Beratungsthemen recherchiert. Hierzu erfolgte zunächst die Analyse der Online-Beratungsanfragen eines überregionalen Anbieters (AWO, Berlin): Wer stellt die Beratungsanfrage? Zu welchen Themen wird beraten und mit welcher Beratungsintensität? Darauf folgend wurden ältere Menschen in Hildesheim dazu befragt, welche Themen aus ihrer Sicht für eine Beratungsplattform relevant sind. In einem nächsten Schritt wurde eine weitere



Inhaltsanalyse der schon bestehenden Beratungsangebote und ihrer Internetauftritte in der Stadt und Region Hildesheim durchgeführt. Diese Analyse beinhaltete die Auflistung aller angebotenen Beratungsformen und der Beratungsinhalte in der Region Hildesheim.

Diese Analysen machten deutlich, dass die Beratungsthemen Pflege und Wohnen stark nachgefragt werden, während andere Themen kaum vertreten sind, obwohl sie von den potenziellen Nutzer/innen einer Online-Beratungsplattform gewünscht werden (z.B. Freizeit und Lebensgestaltung). Und gerade in den Bereichen Wohnen und Pflege sind viele Beratungsangebote kommerziell geprägt und für den/die Nutzer/innen damit nicht als objektive Information nutzbar. Es wurde in den Inhaltsanalysen der durchgeführten Fokusgruppen mit Senior/innen deutlich, dass die Praxis des Weiterverweizens weitverbreitet ist, diese wird von den Befragten als unbefriedigend abgelehnt.

Aus der Analyse folgten inhaltliche und gestalterische Konsequenzen für die neue Beratungsplattform. So konnten die relevanten Beratungsthemen und Beratungsbereiche wie folgend festgelegt werden:

- Pflege,
- Wohnen,
- Gesundheit und Prävention,
- Freizeit und Ehrenamt,
- Lebensberatung,
- Finanzierung und Leistungen.

Sowohl das (Online-)Beratungsangebot, als auch die Beratungsplattform mit ihrem Informationsangebot verfolgten keine kommerziellen Zwecke (Kostenfreiheit der Beratung, keine Werbung auf der Internetseite). Die Qualifikation der Berater/innen musste für den/die Nutzer/in erkennbar sein und er/sie sollte das Beratungsformat (Face-to-Face, Email, Online- oder Telefonberatung) wählen können. Großes Augenmerk wurde einer guten Pfadlogik gewidmet, damit die Nutzer/innen sich jederzeit auf den Seiten zurechtfinden können. Besonders in der von der Evaluation begleiteten Erprobungsphase wurden ständig Anpassungen der Software und der Interfacegestaltung vorgenommen, um die Handhabbarkeit zu erleichtern. Hierzu zählte unter anderem die Entwicklung von Erklärvideos, welche die Handhabung besonders nachvollziehbar beschreiben. Auch das Angebot von Schnupperrnachmittagen, die ein Ausprobieren der Plattform unter Anleitung möglich machten, unterstützte den Zugang und die Handhabung der Plattform.

Die Zusammenarbeit mit den beratenden Institutionen im Raum Hildesheim war für das Forschungsprojekt von großer Bedeutung. Die Beratungserfahrung und das bestehende Beratungsangebot der 15 Kooperationspartner wirkten als Wegweiser für die Gestaltung der im Forschungsprojekt zu entwickelnden Onlineberatungsplattform. Kooperationspartner des Projektes waren hierfür soziale Einrichtungen der Stadt und des Landkreises Hildesheim, weitere Einrichtungen in sozialer und kirchlicher Trägerschaft, sowie therapeutische und Arztpraxen als Beraterinnen und Berater. Darüber hinaus kooperierte das Projekt mit einer Firma für Softwareentwicklung und eine Firma für Interfacegestaltung

Neben diesen wichtigen bestehenden Informationen führte die Zusammenarbeit aber auch zu einer sich entwickelnden Aufgeschlossenheit gegenüber der innovativen Möglichkeit des Online-Beratungs-Angebotes sowie - und das stellte ein Novum zur herkömmlichen Beratung dar - zur Vernetzung wie auch fachlichem Austausch der Berater/innen untereinander. Nicht zuletzt öffnete sich hiermit auch die Möglichkeit für ein Blended Counselling, also die mögliche Verknüpfung von Face-to-Face- und virtueller Beratung, von telefonischer und Chatberatung (Weiß & Engelhardt, 2012). Die Bandbreite der Möglichkeiten wurde deutlich erweitert und die Zugangsbarrieren zu Beratung wurden herabgesetzt. Dieses galt sowohl für die Nutzer/innen, wie auch für die Arbeitssituation der Beratenden. Eine individuell bestmöglich angepasste Lösung für die Beratungssituation wurde hierdurch wahrscheinlicher.

#### **4.2 Wie kann die Mitgestaltung „medialer Räume“ durch ältere Menschen gelingen?**

Um sichergestellt zu haben, dass die Onlineberatungsplattform [www.seniorenberatungnetz-hildesheim.de](http://www.seniorenberatungnetz-hildesheim.de) in ihrer Gestaltung den Vorstellungen von älteren Menschen entspricht, wurden zwei Senior/inn/engruppen gebeten, schon bestehende Internetseiten für Senior/inn/en zu testen und zu evaluieren. Diese Evaluation erfolgte über einen eigens hierfür entwickelten Evaluationsbogen, der sowohl online- wie offline ausgefüllt werden konnte. Der Beantwortung des Evaluationsbogens folgte eine Fokusgruppe, in der sich die teilnehmenden Senior/inn/en über ihre Bewertungen austauschten. Dieser Evaluation konnten die wichtigsten Kriterien für die Entwicklung der Plattform entnommen werden:

- Ein schnelles Auffinden der gesuchten Informationen muss aus Sicht der Senior/inn/en gewährleistet sein.
- Die Informationen müssen aktuell sein.
- Auf die Verwendung von Fotos und Bildern kann gerne zugunsten einer klaren Menüführung verzichtet werden.
- Die Teilnehmer wünschen sich die Möglichkeit der freien Auswahl des Beratungsformates (E-Mail, Telefon, Chat, persönlicher Kontakt, Online-Beratung).
- Besondere Bedeutung wird der Einhaltung der Datenschutzbestimmungen beigemessen. Die Anonymitätswahrung bei der Plattformnutzung sollte möglich sein.
- Die Informationen sollten ohne Login nutzbar sein.
- Damit auch Menschen mit Einschränkungen der Sehfähigkeit die Plattform gut nutzen können, wird die Einstellbarkeit der Schriftgröße gewünscht.
- Nicht zuletzt werden Kostentransparenz und keine Werbung auf den Seiten gefordert.
- Besonders positiv wurden auf den Senior/inn/en-Internetseiten die Möglichkeit des Expert/inn/enrückrufs, die Sichtbarkeit der/des Ansprechpartner/in/s (Foto), die Vielfalt und Übersichtlichkeit der Beratungsthemen und Stichworte zu den Themenfeldern bewertet.

Auch die technischen Anforderungen wurden mit den Senior/inn/en und Berater/inn/en diskutiert und bewertet. Hierbei wurde deutlich, dass das Angebot verschiedener Möglichkeiten zur Themensuche (Stichwortsuche, Anklicken von

Feldern, Alphabet Funktion) gewünscht ist. Wichtigkeit wurde einer barrierefreien Gestaltung der Plattform, möglichst mit Sprachausgabe beigemessen.

Aus den Analyseergebnissen entwickelte sich im Rahmen des beschriebenen SooBa-Forschungsprojektes gemeinsam mit einer Softwarefirma und einer Interface-Gestaltungsfirma die Online-Plattform, die dann in einem ersten Pretest nochmals von Senior/inn/en getestet und abschließend, nach dieser Bewertung durch einen Fragebogen, erneut überarbeitet wurde. Im Oktober 2014 ging die regionale Online-Beratungsplattform online und stand der Öffentlichkeit in Stadt und Land Hildesheim zur Verfügung.

Mit dem Hintergrund des engagierten Einsatzes der älteren Menschen und der Berater/innen im Rahmen des partizipativ ausgerichteten Forschungsprojektes SooBa ist die Wertschätzung des Forschungsteams für diesen Einsatz verbunden. Der Fortbestand der Beratungsplattform zeigt auch den Erfolg dieser gelungenen Zusammenarbeit und beflügelt ältere Menschen für die weitere Mitarbeit an regionalen Projekten.

Ganz im Sinne partizipativer Forschung bieten sozialräumliche Analyse- und Beteiligungsmethoden damit nicht nur die Möglichkeit, über ihre Ergebnisse „lebenswelt- und praxisbasierte Evidenz“ (Bergold, Jarg & Thomas, 2012, S. 342) herzustellen, sondern auch die Chance, „Möglichkeitsräume für Partizipation“ (van Rießen & Bleck, 2013) zu öffnen, die auch und vielleicht gerade bei Älteren zu konsequenten Formen der Mitwirkung und Mitgestaltung im Quartier führen können (Rübler, 2015, S. 292).

#### **4.3 Wie ist die Implementierung „medialer Möglichkeitsräume“ in die Lebenswelt und den Alltag älterer Menschen möglich? Wo sind Implementierungsbarrieren zu sehen?**

Für die Erprobung und Nutzung der Plattform wurde intensiv geworben und parallel dazu immer wieder überprüft, in welchen Bereichen sich Senior/inn/en hauptsächlich informieren und in welcher Weise sie die Online-Beratung nutzten. Auch auf der Seite der Beratenden wurde ermittelt, wie sich die Onlineberatungsarbeit gestaltet und welche Wirkung diese Tätigkeit auf den restlichen Beratungsalltag hatte. Diese Überprüfung erfolgte anhand der Aufrufstatistik des Softwareanbieters, die regelmäßig abgerufen und reflektiert wurde. Diese Statistik bot Aussagen zur Häufigkeit der Seitennutzung, Verweildauer auf der Internetseite, sowie zum genutzten Beratungsbereich. Die technischen Bedingungen, Möglichkeiten und Grenzen flossen in die Ergebnisse der Erprobung ein. Bereits zu Beginn der Erprobungsphase wurde deutlich, dass Werbemaßnahmen, die lediglich über Printmedien verteilt werden, nicht ausreichen, um Plattformnutzer/innen zu aktivieren. Zusätzlich wurden Schnupperrnachmittage an der Hochschule und in Einrichtungen für ältere Menschen angeboten, die es älteren Menschen und Angehörigen ermöglichten, die Plattform und die Nutzungsmöglichkeiten unter Anleitung kennenzulernen. Es erfolgten Vorträge in Gemeinden und Stadtteilgremien.

Durch die im Forschungsprojekt SooBa entwickelte Internetplattform kommt es zu einer Niedrigschwelligkeit, im Sinne einer Herabsetzung der Barrieren im

Beratungszugang (Anonymität, zeitliche Unabhängigkeit, Kostenfreiheit). Personen, die sich einer Face-to-Face-Beratung aus psychosozialen Gründen nie zuwenden würden oder aus zeitlichen und räumlichen Gründen nicht zuwenden können, werden von den Angeboten der Online-Beratung erreicht. Der Niedrigschwelligkeit von Beratung dient auch die Verknüpfung von verschiedenen Beratungsformen im Sinne des Blended Counselling (Weiß 2013).

Die Entwicklung von institutionsübergreifenden Berater/innen-Teams führte im Rahmen des Forschungsprojektes SooBa zu Veränderungen im Beratungsbereich, die auch von Wenzel (2015) beschrieben werden: Durch die Unterschiedlichkeit und virtuelle Verknüpfung der Beratungsangebote erweitert sich das Beratungsspektrum und es kommt zu vielfältigen Verlinkungen, die wiederum Hilfe und Information für Beratungssuchende bieten. Zudem kommt es durch die Kombination der Beratungsthemen auf der Online-Beratungsplattform und durch die zusammengestellten Informationen zu einer Art Klärungseffekt, der sich dadurch auszeichnet, dass die adäquate Beratung schneller zugewiesen werden kann (vgl. Wenzel 2015). Ältere Menschen wissen oft nicht, an welche Stelle sie sich mit ihrem Problem wenden sollen. Die, in Zusammenarbeit mit älteren Internetnutzer/inne/n entwickelte Plattform (partizipativer Forschungsansatz), zeichnet sich durch eine sehr klare Menüführung und einen informationsgeleiteten Zugang zur Online-Beratung aus. Die, auf der Basis langjähriger, professioneller Beratungserfahrung und einer Online-Beratungsschulung der Berater/innen entwickelten, qualifizierten, schriftlichen Beratungsinhalte, werden von den Nutzer/inne/n geschätzt. Sie sind nachlesbar und damit potentiell nachhaltiger als eine einmalige Face-to-Face- oder Telefonberatung.

Neben diesen positiven Effekten konnten auch die von Wenzel (ebd.) beschriebenen herausfordernden Aspekte im Forschungsprojekt beobachtet werden. Hierzu zählten die rechtlichen Hindernisse und die ungeklärte Finanzierungssituation von Online-Beratung in Deutschland. Die rechtlichen Hindernisse zeigten sich im Forschungsprojekt in der Zusammenarbeit mit Ärzt/inn/en, die eine Online-Beratung nur ohne diagnostische Inhalte durchführen dürfen. Besonders bei den Berufsgruppen der Ärzt/inn/en und Therapeut/inn/en zeigte sich die Schwierigkeit der Vergütung von Online-Beratung. Diese Herausforderungen müssen für zukünftige Online-Beratungsprojekte angegangen und bewältigt werden. Hierzu bedarf es gesetzlicher Grundlagen, welche die Realisierung des Innovationspotentials im Online-Beratungsbereich ermöglichen, ohne dabei die Rechte und den Schutz der Klientel zu vernachlässigen. Nicht zuletzt stehen diese Bemühungen im Zeichen einer frühzeitigen, sowohl für die Nutzenden, wie für die Anbietenden kostengünstigen Intervention, die älteren Menschen Hilfe und Unterstützung bietet und damit Autonomie und Prävention im Alter ermöglicht (Thiery, 2014).

#### **4.4 Wie kann die Nachhaltigkeit des Projektes unterstützt werden?**

Die ständige Anpassung, Erweiterung und Überprüfung der Plattform an den Bedarf der Nutzer/innen und Berater/innen, so wie die Ausmerzung von inhaltlichen wie funktionalen Fehlern waren tägliche Aufgaben im Forschungsprojekt. Darüber hinaus galt es, die Vernetzungsstrukturen der Beratenden weiter auszubauen und zu stabilisieren. Nicht zuletzt lag eine

wichtige Aufgabe des Projektes darin, den geschaffenen und eingerichteten medialen Raum in die Obhut eines neuen Trägers zu übergeben, damit dieses innovative Angebot nach dem Ende des Forschungsprojektes SooBa erhalten bleibt, in bestehende regionale Strukturen integriert wird und damit älteren Menschen langfristig und nachhaltig zur Unterstützung dienen kann.

Die für die Forschung aufgewendeten Kosten können sich gesellschaftlich nur dann amortisieren, wenn Forschungsergebnisse hinreichend kommuniziert und entwickelte Modelle übertragbar gestaltet werden. In einem partizipativen Forschungsprojekt bedarf es hierzu einer sehr guten internen und externen Kommunikation. Das heißt, alle Kooperationspartner wurden gleichermaßen informiert und in die Projektentscheidungen, einbezogen. Die externe Kommunikation war darauf ausgerichtet, einen werbenden und informierenden Effekt zu haben. Im SooBa-Forschungsprojekt wurden regelmäßige Rundbriefe an alle Kooperationspartner verschickt und auf der Projekthomepage veröffentlicht. Vorträge auf Kongressen und auf regionalen Veranstaltungen sowie zugehende Informationsveranstaltungen in Institutionen waren neben Schnuppernachmittagen, die ein Ausprobieren der entwickelten Online-Beratungsplattform ermöglichten, wirkungsvolle Maßnahmen für die Vorbereitung der Übertragung auf andere Regionen. Grundlage für eine gute Nachvollziehbarkeit des Forschungsprozesses und Vermeidung von Irrwegen in nachfolgenden Projekten ist eine ausführliche Forschungsdokumentation mit hoher Transparenz, die Aufschluss über problematische Phasen und Schwierigkeiten im Implementierungsprozess gibt.

Die gute Zusammenarbeit mit den Kooperationspartnern, die aufgrund ihrer eigenen Institutionsstruktur oft überregional vernetzt sind, ermöglichte Übertragungsperspektiven in andere Regionen bzw. die Transformation der Ansätze für andere Zielgruppen, beispielsweise Migrant/inn/en.

Auch die Entwicklung weiterer Forschungsansätze, die mit dem bestehenden Projekt verknüpft sind, ermöglicht eine Übertragung in andere Strukturen. So wäre beispielsweise die Integration der Online-Beratung für ältere Menschen und pflegende Angehörige in die familienfreundliche Struktur einer Hochschule ein mögliches Szenario. Auch die Kooperation mit anderen Forschungsprojekten ähnlicher Zielrichtung und Forschungslinie kann in sinnvolle Synergien und Übertragungen münden.

## **5. Fazit und Ausblick**

Die Schaffung neuer medialer Räume für ältere Menschen ist ein zukunftssträchtiges Feld. Die Entwicklungsgeschwindigkeit in diesem Bereich ist abhängig von den Generationenerfahrungen und deren Technikaffinität. Sie ist ebenso abhängig von einem zur Verfügung stehenden Angebot, das als Erfahrungsraum fungieren kann. Es muss darum gehen, ein dauerhaftes Angebot zur Verfügung zu stellen, das im Ernstfall mit Beratungsbedarf abgerufen werden kann.

Die Virtualität der im Internet zur Verfügung stehenden Online-Beratungsräume ist heute Realität und wird in Abhängigkeit von technischer Ausstattung und

Generationenzugehörigkeit unterschiedlich stark genutzt. Das Potenzial diesen Raum zu nutzen - sowohl hinsichtlich des Ausbaus von Online-Beratung, wie auch zur Vernetzung mit anderen Beratungsformen - besteht sowohl auf der Seite der Nutzenden wie auch der Beratenden. Die Erfahrung mit den heute für ältere Menschen geöffneten medialen Räumen wird die Nutzung zukünftiger Online-Beratungsangebote erleichtern und beschleunigen.

Die partizipative Einbindung älterer Menschen und Berater/inn/en erwies sich für das Forschungsprojekt „SooBa“ als besonders gewinnbringend. Viele Entscheidungen über die Gestaltung und die Öffentlichkeitsarbeit für das Senioren-Beratungsnetz-Hildesheim wären aus wissenschaftlicher Perspektive anders gefallen und hätten damit weniger Akzeptanz in der Nutzer/inn/engruppe gefunden. Die für den Erfolg des Forschungsprojektes notwendige Vernetzung der Kooperationspartner verstärkte sich durch den partizipativen Ansatz. Nicht zuletzt entstand im Laufe des Forschungsprojektes durch dieses Vorgehen eine Identifikation mit dem Senioren-Beratungsnetz-Hildesheim, die für die nachhaltige Weiterentwicklung notwendig war. In diesem Sinne wurde „nicht Forschung über Menschen und auch nicht für Menschen, sondern Forschung mit Menschen [durchgeführt] – dies ist der Anspruch und die grundlegende erkenntnistheoretische Position von partizipativer Forschung“ (Bergold, Jarg & Thomas, 2010, S. 333).

Vor dem Hintergrund der Lebensbedingungen älterer Menschen in einer modernisierten und mediatisierten Welt und der demografischen Entwicklung müssen Informationsstrukturen geschaffen und erhalten werden, die sowohl eine selbständige Gestaltung der Lebensphase „Alter“ ermöglichen, wie auch Zugänge der Annäherung an Unterstützungsmöglichkeiten aus dem Internet öffnen. Älteren Menschen wird hierdurch der Zugang zu Informationen, Online-Beratung und weiteren Unterstützungsmöglichkeiten ermöglicht und erleichtert. „Ergebnis einer sozialen Nachhaltigkeit ist eine Gesellschaft, die Partizipation für alle ihre Mitglieder ermöglicht, um so eine auf Dauer zukunftsfähige und lebenswerte Gesellschaft zu schaffen“ (Stumpf & Brandstätter, 2013, S.279).

Die adressat/inn/enorientierte Gestaltung dieser Zugänge – und damit die Herabsetzung von Zugangsschwellen- lässt sich durch partizipative Ansätze steigern. Erst wenn diese „medialen Räumen“ von älteren Menschen genutzt werden, können sie ihre Wirkung als vernetzte Unterstützungssysteme entfalten und damit präventiv das soziale System entlasten. Von umfassender „medialer Mobilität“ werden wir sprechen können, wenn diese „Raumnutzung“ Eingang in die Alltagsgewohnheiten findet und in die Lebenswelten älterer Menschen integriert ist.

## Literatur

- Beetz, S. & Wolter, B. (2015). Alter (n) im Wohnumfeld zwischen Individualisierung und kollektivem Handeln. In A. Rießen, C. Bleck & R. Knopp (Hrsg.), *Sozialer Raum und Alter (n). Zugänge, Verläufe und Übergänge sozialräumlicher Handlungsforschung* (S. 207-224). Wiesbaden: Springer.
- Bergold, J. & Thomas, S. (2010). Partizipative Forschung. In G. Mey & K. Mruck (Hrsg.), *Handbuch Qualitativer Forschung in der Psychologie* (S. 333-344). Wiesbaden: VS Verlag.
- Bergold, J. & Thomas, S. (2012). Partizipative Forschungsmethoden: Ein methodischer Ansatz in Bewegung. *Forum Qualitative Sozialforschung*, 13(1), Art. 30. Zugriff am 03.02.2017. Verfügbar unter <http://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/view/1801/3332>
- Eimeren, B. v. & Frees, B. (2012). *Ergebnisse der ARD/ZDF-Onlinestudie 2012*. Zugriff am 03.02.2017. Verfügbar unter [http://www.ard-zdf-onlinestudie.de/fileadmin/Onlinestudie\\_2012/0708-2012\\_Eimeren\\_Frees.pdf](http://www.ard-zdf-onlinestudie.de/fileadmin/Onlinestudie_2012/0708-2012_Eimeren_Frees.pdf)
- Fittkau, S. & Harms, A.-K. (2012). Silver Surfer – Profile, Nutzungsverhalten und -bedürfnisse. In B. Kampmann, B. Keller, M. Knippelmeyer & F. Wagner (Hrsg.), *Die Alten und das Netz* (S. 52-69). Wiesbaden: Gabler Verlag.
- Fromme, J. (2015). Freizeit als Medienzeit. Wie digitale Medien den Alltag verändern. In R. Freericks & D. Brinkmann (Hrsg.), *Handbuch Freizeitsoziologie* (S. 431-466). Wiesbaden: Springer.
- Guggemos, P. (2015). Von der späten Erwerbsarbeit in die nachberufliche Lebensphase, und weiter zum engagierten Leben im Alter. In M. Plechaty & F. R. Lang (Hrsg.), *Ältere Menschen in der Mediengesellschaft* (S. 49 - 71). Nürnberg: Friedrich-Alexander-Universität Nürnberg.
- Hartung, A. (2016). Alter(n)swirklichkeiten und Medienwandel - Warum die Rede von den Digitalen Immigranten in die Irre führt. In H.-P. Zimmermann, A. Kruse & T. Rentsch (Hrsg.), *Kulturen des Alterns: Plädoyers für ein gutes Leben bis ins hohe Alter* (S. 113-132). Frankfurt am Main: Campus.
- Hartung, A., Schorb, B., Küllertz, D. & Reißmann, W. (2009). *Alter(n) und Medien* (Bd. 20). Berlin: Vistas.
- Iske, S., Klein, A., Kutscher, N., Otto, H.-U. & KIB, K. I. B. (2008). *Grenzenlose Cyberwelt?: Zum Verhältnis digitaler Ungleichheit und neuen Bildungszugängen für Jugendliche*. Wiesbaden: Springer-Verlag.

- Janssen, M. & Möhring, W. (2014). Wo bist du? Der geographische Raum im Zeitalter mobiler Kommunikationsmedien. In J. Wimmer & M. Hartmann (Hrsg.), *Medienkommunikation in Bewegung* (S. 103-119). Wiesbaden: Springer.
- Kreß, J. (2010). Zum Funktionswandel des Sozialraums durch das Internet. Zugriff am 03.02.2017. Verfügbar unter <http://www.sozialraum.de/zum-funktionswandel-des-sozialraums-durch-das-internet.php>
- Kühne, S. & Hintenberger, G. (2009). *Handbuch Online-Beratung*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Marotzki, W. (2014). *Perspektiven der Medienbildung*. Wiesbaden: Springer.
- Pelizäus-Hoffmeister, H. (2013). *Zur Bedeutung von Technik im Alltag Älterer: Theorie und Empirie aus soziologischer Perspektive*. Wiesbaden: Gabler.
- Rüßler, H. (2015). Übergänge nach Verlassen des Feldes. In A. Rießen, C. Bleck & R. Knopp (Hrsg.), *Sozialer Raum und Alter (n). Zugänge, Verläufe und Übergänge sozialräumlicher Handlungsforschung* (S. 291-303). Wiesbaden: Springer.
- Schubert, H. (2000). Städtischer Raum und Verhalten. *Zu einer integrierten Theorie des öffentlichen Raumes*. Opladen: Leske und Budrich.
- Schubert, H., Abels, S., Papenfuß, K., Spieckermann, H. & Veil, K. (2015). Neuer Infrastrukturansatz für die sozialräumliche Altenhilfe. In A. Rießen, C. Bleck & R. Knopp (Hrsg.), *Sozialer Raum und Alter (n). Zugänge, Verläufe und Übergänge sozialräumlicher Handlungsforschung* (S. 131-156). Wiesbaden: Springer.
- Stumpf, M. & Brandstätter, M. (2013). Nachhaltiges Projektmanagement– Bedeutung der Integrierten Kommunikation in der Innenund Außendarstellung von Projekten. In S. Andersen et al. (Hrsg.), *Nachhaltigkeit in der Wirtschaftskommunikation* (S. 275-290). Wiesbaden: Springer.
- Tesch-Römer, C., Weber, C. & Webel, H. (2016). *Nutzung des Internets durch Menschen in der zweiten Lebenshälfte*. Zugriff am 02.02.2017. Verfügbar unter [https://www.dza.de/fileadmin/dza/pdf/factsheets/FactSheet\\_Internet.pdf](https://www.dza.de/fileadmin/dza/pdf/factsheets/FactSheet_Internet.pdf)
- Thiery, H. (2014). Telematisierung des Alltags und der Beratung. Philosophische und mediensoziologische Skizzen zu den Möglichkeitsbedingungen digital vermittelter Beratung und Therapie. *e-beratungsjournal.net*, 10(2). Zugriff am 02.02.2017. Verfügbar unter [http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0214/thiery.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0214/thiery.pdf)



- Tillmann, A. (2010). *Virtuelle Erfahrungsräume: Über das Verhältnis von Medien und Raum*. Zugriff am 02.02.2017. Verfügbar unter <http://www.sozialraum.de/virtuelle-erfahrungsraeume.php>
- van Rieën, A. & Bleck, C. (2013). *Zugänge zu ‚Möglichkeitsräumen für Partizipation‘ im Quartier? Erfahrungen mit sozialräumlichen Methoden in der Arbeit mit Älteren*. Zugriff am 02.02.2017. Verfügbar unter <http://www.sozialraum.de/zugaenge-zu-moeglichkeitsraeumen-fuer-partizipation-im-quartier.php>
- Weiß, S. & Engelhardt, E. (2012). *Blended Counseling - Neue Herausforderungen für BeraterInnen (und Ratsuchende!)*. *e-beratungsjournal.net* 8(1). Zugriff 02.02.2017. Verfügbar unter [http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0112/weiss\\_engelhardt.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0112/weiss_engelhardt.pdf)
- Wenzel, J. (2013). *Wandel der Beratung durch Neue Medien*. Göttingen: V&R unipress.
- Wimmer, J. (2014). *Medienkommunikation in Bewegung: Mobilisierung–Mobile Medien–Kommunikative Mobilität*. Wiesbaden: Springer-Verlag.
- Zoch, A. (2009). *Mediennutzung von Senioren: eine qualitative Untersuchung zu Medienfunktionen, Nutzungsmustern und Nutzungsmotiven*. Münster: LIT Verlag.