

Internet in Domestic Settings

Praktikumsarbeit



Markus Jerko
0025798 / markus@mworx.at

Stefan Treiber
0025801 / fam.treiber@aon.at

Oktober 2004 – Jänner 2005
an der Technischen Universität Wien

Internet in domestic settings

Das Thema Internet im privaten Umfeld ist ein weitreichendes Gebiet und umfasst eine Vielzahl von Teilbereichen. In den letzten Jahren ist das Internet ein fixer Bestandteil unsere Gesellschaft geworden. Fast die Hälfte aller Menschen in der westlichen Welt verwendet es nicht mehr nur im Arbeitsumfeld sondern bereits auch in ihrem privaten Alltag. Das neue Medium hat sich manifestiert und ist aus unserem Leben nicht mehr wegzudenken.

*„67 Prozent der Österreicher haben mittlerweile zu Hause einen PC!“
„54 Prozent verfügen daheim über einen Internet-Zugang“
(IMAS-Report Nr.14 / August 2004)*

1. Einleitung, Thema und Fragestellungen

Wozu verwenden verschiedene Menschen das Internet im privaten Umfeld und wie nimmt diese Nutzung Einfluss auf ihr Leben und ihren Lifestyle?

Dies ist die grundlegende Forschungsthematik, der wir unsere Praktikumsarbeit widmen wollen.

Dazu untersuchen wir unter Zuhilfenahme ethnographischer Methoden ein Sample von 17 Personen. Uns ist klar, dass unsere Arbeit unter den gegebenen Umständen von wenigen Monaten Untersuchungszeit und uns beiden als 2-köpfiges Forschungsteam kein allgemeingültiges und repräsentatives Ergebnis erreichen wird.

Doch darum geht es für uns in diesem Rahmen auch gar nicht, wir wollen keine quantitative (Fragebogen-)Untersuchung durchführen, sondern mit qualitativen Methoden interessante Erkenntnisse gewinnen.

Im Speziellen wollen wir dabei Vielfalt und individuelle Einzelheiten von Personen mit verschiedenem Lifestyle und ihren persönlichen Eigenschaften und Vorlieben explorieren.

Gerade diese Details und persönlichen Merkmale finden wir besonders reizvoll im Gegensatz zu allgemeingültigen, eher quantitativen Ergebnissen wie sie die meisten anderen uns bekannten Studien zum Thema lieferten.

Für besonders interessant halten wir für unsere Forschungsarbeit Personen im Alter etwa zwischen 18 und 30 Jahren.

Gerade in dieser Gruppe gibt es nämlich deutliche Unterschiede was Lebensstil, persönliche Erfahrungen und Berufe betrifft.

Zum Beispiel wird man erwarten können, dass ein Bankangestellter einen anderen Lifestyle und andere Erfahrungen im Umgang mit dem Computer

hat als vielleicht ein Mechaniker oder ein Student der Technischen Universität; und diese Aspekte werden natürlich Einfluss auf den Charakter der privaten Internetnutzung dieser Personen haben.

Anhand eines Samples, das bezüglich solcher Faktoren wie Beruf, Lifestyle und individueller Eigenschaften unterschiedlich gestaltet ist, werden wir also aussagekräftige Einblicke in die Thematik unserer Hauptforschungsfrage gewinnen.

Natürlich spielt auch das Geschlecht der Personen eine nicht unwesentliche Rolle, obwohl sich gesellschaftliche Positionen von Männern und Frauen immer mehr angleichen und heutzutage schon sehr viele Haushalte, mit sowohl weiblichen als auch männlichen Personen, einen privaten Internzugang besitzen.

Daher wollen wir für unsere Forschung keine strikte Trennung vollziehen, sondern sowohl weibliche als auch männliche User betrachten, eben ganz wie im realen Nutzungsalltag.

Ob, und in welchen Bereichen es hier Unterschiede in den Motiven und Auswirkungen der privaten Internetnutzung gibt, wird uns bei unseren Untersuchungen also genauso interessieren wie die anderen oben erwähnten Aspekte.

Wie ist Leben und „Lifestyle“ hier zu verstehen? (engl. -> Lebensstil)

Unter dem Lifestyle einer Person wollen wir für unsere Forschung verschiedene Eigenschaften und sich daraus ergebende Muster in der Persönlichkeit, sogenannte Patterns, verstehen wie:

- Alter und eingeschlagenen Lebensweg
- Soziales (familiäres/freundschaftliches) Umfeld
- Interessensgebiete
- Ausbildung und Beruf
- Wohnsituation

Natürlich reichen diese Eckpunkte und auch die relative kurze Forschungszeit bei weitem nicht aus, um eine Person vollständig zu charakterisieren, doch das ist für unsere Fragestellungen auch gar nicht nötig. Vielmehr wollen wir anhand solcher Faktoren gewisse für unser Forschungsgebiet Unterschiede und Eigenheiten der einzelnen Teilnehmer unserer Studie festhalten.

Aus dem Zusammenspiel von Bildung, Beruf und Finanzsituation kann sich etwa ein bestimmtes Muster von Möglichkeiten auf der intellektuellen und der finanziellen Ebene für die Auseinandersetzung mit der Computertechnologie ergeben. Ebenso wichtig ist auch die soziale Lebenssituation, das Umfeld mit Familie oder Singledasein und Kontakte mit Freunden.

Die soziale Komponente ist überhaupt sehr entscheidend für das Verhalten einer Person im privaten Umgang mit ihrem Computer. Kommunikation

über das Internet ist laut allen uns bekannten Studien die Hauptanwendung für die meisten Benutzer. Diese Kommunikation kann einerseits von einer extrovertierten Persönlichkeit als faszinierendes neues Medium zur Informationsübertragung genutzt werden, andererseits für einsame Personen den vielleicht einzigen und auf jeden Fall einen anonymen Weg zur Interaktion mit der Außenwelt ermöglichen. Es hat sich aber gezeigt, dass sich die in der Öffentlichkeit verbreiteten Vorurteile zur Beeinträchtigung der Persönlichkeitsentwicklung und der sozialen Isolierung von Computernutzern in fast allen Fällen nicht bewahrheitet haben. (IMAS Report Nr.14, August 2004)

Insgesamt hängen alle oben genannten Faktoren stark zusammen und tragen in ihrer Wechselwirkung zum Lifestyle einer Person bei. Wie wir schon in unserer Seminararbeit (Jerko und Treiber, 2004) deutlich gesehen haben, können diese grundsätzlichen Eigenschaften und Umstände Einfluss auf die Art und Weise der privaten Internetnutzung nehmen.

Was verstehen wir unter privater Internetnutzung?

Im Rahmen unserer Arbeit wollen wir erforschen für welche Zwecke eine Person das Internet verwendet. An dieser Stelle halten wir fest, dass damit ausschließlich private Zwecke (sofern sie vom Beruf zu trennen sind) gemeint sind.

Gerade in den letzten Jahren hat im Bereich der Internettechnologie eine riesige und interessante Entwicklung stattgefunden: Das Internet nimmt eine immer größere Rolle im täglichen Leben und bei verschiedenen Tätigkeiten ein, und unterstützt und verändert diese. Es zeigt sich, dass in dem relativ kurzen Zeitraum seit dem Internet Einzug in das private Umfeld gefunden hat, sehr viele Personen die neuen Möglichkeiten nutzen.

Robert Kraut, einer der Autoren dessen Arbeiten uns schon im Rahmen unserer Seminararbeit sehr viele interessante Einsichten vermittelt haben, vergleicht den Einzug der Internettechnologie in die private Gebrauchssituation der Benutzer sogar ein bisschen mit der Domestizierung der Tiere vor vielen tausend Jahren.

„Analogously to the way ancients domesticated dogs and sheep, we think Internet users make this wild technology more acceptable to a domestic context“

[J.N.Cummings, R.Kraut, Domesticating Computers and the Internet, 2001]

Die Nutzung von Computern und dem Internet verschiebt sich also vom Arbeitsplatz und reinen Arbeitswerkzeugen in das private Umfeld, von

wirtschaftlichen zu unterhaltsameren Zwecken, von technischen zu persönlicheren Inhalten.

Das Internet kann man als eine neue Form von Haushaltstechnologie betrachten. Computer und der Internetzugang haben extrem hohes Leistungspotential in den verschiedensten Anwendungsbereichen und für die unterschiedlichsten Services.

Im Gegensatz zu anderen technischen Applikationen im Haushalt wie zum Beispiel Videorekorder, Telefon oder Waschmaschine, ist der Nutzungszweck eines Computersystems nicht rein durch die Maschine an sich vorherbestimmt.

Es liegt hier vielmehr am Benutzer, für welche Zwecke er diese vielseitige Technologie einsetzt.

Im Rahmen unseres Projekts analysieren, in welcher Form verschiedene Personen das Internet in ihrem privaten Umfeld benutzen und für welche Themenbereiche aus dem nahezu unendlichen Angebot sich der Nutzer interessiert und wo hier die persönlichen Vorlieben und Prioritäten liegen. Wir werden sehen, wie unterschiedliche Persönlichkeiten unterschiedliche Anwendungen bevorzugen, und ob sich auch Muster in der Art der Internetnutzung erkennen lassen. In dieser Richtung wollen wir eine Vielfalt verschiedener Verhaltensformen von Personen im Umgang mit dem privaten Internetzugang erkunden.

2. State of the Art

Wir haben uns mit dem Thema „Internetnutzung im privaten Umfeld“ schon im Rahmen unserer Seminararbeit allerdings auf einer theoretischen Ebene befasst. Dazu stützten wir uns in erster Linie auf bisherige internationale Forschungsarbeiten von internationalen Wissenschaftlern aus den späten 80er und 90er Jahren des vergangenen Jahrhunderts.

Einige Monate nach Fertigstellung unserer Seminararbeit erschien eine Studie zum Thema „Umgang mit Computer und Internet“ aus Österreich (IMAS-Report Nr.14 / August 2004), die sich speziell mit österreichischen Daten befasst und daher für uns besonders interessant und aufschlussreich ist.

Dieser Report beschreibt, mit Daten von 8000 Interviews der Österreichischen Verbraucheranalyse ÖVA, das Verhalten der Österreicher mit ihren Computern.

Da die Daten im Jahr 2004 erhoben wurden, bieten sie nicht nur den für uns interessanten regionalen Bezug zu Österreich, sondern auch eine besonders große Aktualität. Wir führen unsere eigene Studie ja auch nun im Herbst und Winter des Jahres 2004 durch und möchten besonders aktuelle Einblicke in das private Internetverhalten unserer Teilnehmer gewinnen.

Dass die Computertechnologie und auch die Internetnutzung schon einen relativ großen Stellenwert für viele Österreicher haben, zeigen einige auszugsweise Basisdaten der ÖVA:

67 Prozent der Österreicher haben in ihrem Domestic Setting einen PC, 54 Prozent verfügen in ihrem privaten Umfeld auch über einen Internetzugang,

33 Prozent der Personen mit Internetzugang nutzen dieses Medium nahezu täglich, weitere

19 Prozent zumindest ein-, zweimal pro Woche.

(Umgang mit Computer und Internet, IMAS-Report Nr.14 / August 2004)

Im Vergleich über die letzten Jahre (2000-2004) zeigt sich außerdem der Trend, dass alle diese Zahlen konstant steigen – die Anzahl der Personen die einen PC besitzen, die über einen Internetzugang verfügen, und die Menge der Personen die das Internet mehr oder weniger häufig auch in ihrem privaten Umfeld benutzen.

Besonders in den Jahren 2000-2003 konnte man von einer sehr lebhaften Ausbreitung sprechen.

Die Computertechnologie und das Internet haben von recht niedrigen Anfangswerten ausgehend doch deutlich Einzug in die Domestic Settings der Österreicher gehalten.

Vor 20 Jahren hatte am Arbeitsplatz nur weniger als jeder 6.Österreicher am Computer zu tun, und es herrschte allgemein eine Abneigung gegen diese damals neuartige Technologie.

Laut vorangegangenen IMAS-Reporten etwa aus dem Jahr 1985 waren viele Menschen in Österreich und dem Rest Europas damals noch überzeugt, der Umgang mit dem Computer würde ihr Leben erschweren, reizloser und uninteressanter machen und den Einsatz eigener Intelligenz verhindern.

Heute hat sich gezeigt, dass sich diese Vorurteile und Befürchtungen sogar ins Gegenteil verschoben haben und viele Personen die Computertechnologie und vor allem das Internet auch im privaten Bereich sehr gerne nutzen.

Sehr interessant ist, wofür diese Personen die Internettechnologie und ihren privaten Zugang zum World Wide Web verwenden.

Es werden in der Literatur und von den meisten Forschern zwei große Teilbereiche des breiten Anwendungsfächers unterschieden: Einerseits Kommunikation und andererseits Informationssuche und Unterhaltung. Alle uns bekannten Studien, mit denen wir uns im Rahmen der Seminararbeit und privat beschäftigt haben, zeigen eine allgemeine Tendenz:

Kommunikation ist für den Großteil der Internetnutzer im privaten Umfeld die beliebteste und am häufigsten gebrauchte Anwendung.

Dazu zählen vor allem E-Mails und Chatten, beide ermöglichen schnelle, direkte, relativ einfache und kostenlose Kommunikation. Es hat sich gezeigt, dass soziale Interaktion und Kontakt mit anderen Menschen auch oder gerade über das Internet sehr wichtig für die Benutzer ist.

Felduntersuchungen, bei denen zum Beispiel Familien und deren privates Internetnutzungsverhalten über ein Jahr lang dokumentiert wurde, zeigten dass fast alle Teilnehmer das Internet als Kommunikationsmedium zu schätzen lernten und intensiv nutzten.

Auch die aktuelle IMAS-Studie aus Österreich bestätigt diesen Trend: 51 Prozent der österreichischen Internetnutzer versenden und empfangen private E-Mails im Jahr 2004, das ist eine Steigerung von 18 Prozent seit dem Jahr 2000.

Zur Informationssuche wird das Internet im privaten Umfeld laut den IMAS-Daten von 39 Prozent der österreichischen User verwendet, damit etabliert sich Informationssuche als zweites beliebtes Anwendungsgebiet nach der Kommunikation.

Tendenziell das selbe Ergebnis, wenn auch natürlich mit leicht veränderten Zahlen, wiesen auch alle internationalen Studien aus den letzten Jahren auf, mit denen wir uns bisher befassten.

Auch bei der Anwendung der Informationssuche zeigt sich ein besonders starker Aufwärtstrend, 14 Prozent mehr Benutzer im Jahre 2004 gegenüber dem Jahr 2000.

Als weitere Anwendungen der privaten Internetnutzung werden in den Berichten die folgenden genannt:

Online-Bestellungen,
Online-Lesen von Zeitschriften und Zeitungen,

Spielen,
Herunterladen von Musik und Filmen,
Anklicken eines Werbebanners.

Es zeigt sich aber in den Studien, dass diese Anwendungen im allgemeinen Durchschnitt einen eher niedrigen Anteil einnehmen, jeweils nur um die 20 Prozent der Internetuser schätzen und gebrauchen diese Nutzungsmöglichkeiten.

Es ist aber anzunehmen, dass zum Beispiel beim Herunterladen von Musik und Filmen viele Personen ihr Nutzungsverhalten nicht ganz wahrheitsgemäß beschrieben, und gerade diese Tätigkeit scheint auch besonders stark zielgruppenabhängig zu sein.

Außerdem hat das Anklicken eines Werbebanners den mit Abstand geringsten Nutzungsanteil und dieser Wert ist in den letzten 4 Jahren sogar noch etwas zurückgegangen. Es ist zu erwarten, dass diese Tendenz mit der gigantischen Überflutung durch Werbung und Spam zusammenhängt, der die Internetuser ausgesetzt sind und die sie dazu bringt, eine Abneigung gegen diese Werbung im Internet zu entwickeln.

Natürlich ist es insgesamt stark individuell von den persönlichen Vorlieben abhängig, wofür eine Person das Internet bevorzugt benutzen wird, und es sind relative große interpersonelle Unterschiede zu erwarten. Gerade auf interessante Erkenntnisse in diesem Bereich wollen wir uns mit unserer differenziert angelegten Forschungsarbeit mit Testpersonen konzentrieren.

Wie wir in vielen bisherigen Studien und im Rahmen unserer Seminararbeit gesehen haben, spielen demographische und persönliche Faktoren eines Benutzers wie zum Beispiel Alter, Bildung und soziales Umfeld eine große Rolle. Diese Eigenschaften beeinflussen stark die Art der privaten Internetnutzung, denn jeder dieser Faktoren bringt bestimmte Einschränkungen und Möglichkeiten mit sich.

Die Studie „HomeNet : A Field Trial of Residential Internet Services“ von Robert Kraut beobachtete Internetnutzer in Amerika aus verschiedenen sozialen Schichten, mit verschiedenem Bildungsgrad, verschiedenem Einkommen, verschiedenem Alter und Geschlecht.

Daraus können sich in der Lebensweise der Person gewisse Muster aus dem Zusammenspiel der einzelnen Faktoren ergeben, so genannte Lifestyle-Patterns.

Etwa hatten Personen mit schlechterer Bildung, geringeren finanziellen Mitteln, keinem Beruf mit Computernutzung und ähnlichen Eigenschaften deutlich größere Schwierigkeiten im Umgang mit der Internettechnologie. Dieses einfache und offensichtliche Beispiel macht schon den Einfluss der unterschiedlichen persönlichen Lebensumstände deutlich, insgesamt herrscht eine sehr komplexe Wechselwirkung.

Es gab in den von uns betrachteten amerikanischen Studien aus den späten 1990er Jahren auch deutliche Unterschiede bezüglich des Geschlechts der Internetuser. Hauptsächlich schienen die männlichen Personen den Computer und das Internet im privaten Umfeld zu

verwenden, die meisten Daten zeigten die Männer im Haushalt als die typischen Heavy User, das heißt Teilnehmer mit besonders hohem Nutzungslevel.

Es scheint aber so, dass vor allem in den letzten Jahren und vielleicht auch in Europa mehr als in Amerika, dieser krasse Unterschied zwischen männlichen und weiblichen Computernutzern und Nutzerinnen verschwindet.

Daher wollen wir in unserer Arbeit auch keine strikte Trennung bezüglich des Geschlechts vollziehen, sondern eine möglichst reale Verteilung der Persönlichkeitssituation beobachten. Denn mittlerweile gibt es schon sowohl Frauen als auch Männer in fast allen Berufen, und sowohl Frauen als auch Männer benutzen privat Computer und das Internet. Inwiefern, das hängt vor allem von persönlichen Aspekten und nicht mehr nur oberflächlich vom Geschlecht ab.

3. Beschreibung der ethnographischen Methoden:

Als Untersuchungsmethoden wählen wir qualitative Interviews und Beobachtungen, in besonders interessanten Fällen mit Videoaufzeichnung. Außerdem wollen wir während der Nutzungssessions in signifikanten Situationen Screenshots zur Dokumentation und Analyse anfertigen.

Interviews

In den Interviews wollen wir einen Einblick in die Welt der jeweiligen Person gewinnen, herausfinden wer sie ist, wie sich ihre Lebenssituation gestaltet und welche Eigenschaften ihre private Internetnutzung beeinflussen.

Das Interview wird also jeweils den Beginn der Untersuchung einer Person darstellen und einen Einstieg gewähren.

Wir wählen die narrative Interviewform, die wir natürlich mit für uns aussagekräftigen Fragen lenken werden, aber andererseits der Person eine gute Gelegenheit geben wollen uns ihre Erfahrungen und Meinung zu ihrer privaten Internetnutzung mitzuteilen.

Besonders am Anfang eines solchen Interviews stellen wir grundsätzliche Fragen zur Person und ihren Daten, also etwa nach Alter, Beruf, Ausbildung und Beschreibung der Lebenssituation. Diese objektiven Daten dienen uns dazu, die Vielfalt der untersuchten Personen festzuhalten die ja die Grundlage für das spezifische Verhalten, das wir herausfinden wollen, bildet. Sie werden zur Dokumentation benötigt und um Differenzen oder besonders interessante persönliche Daten auszuwerten.

Nach diesen Einstiegsfragen wollen wir in einer narrativen Interviewart einleitende und relativ offene Fragen stellen auf die die Person uns ausführlich antworten kann was auch immer sie denkt und zum Thema sagen möchte. Hier lassen wir uns auch gerne überraschen von Aspekten, die die Person erwähnt und eventuell bisher in unserer Forschung noch gar nicht angedacht wurden oder vielleicht nur für diese eine Person aufgrund ihrer persönlichen Eigenschaften eine bestimmte Bedeutung haben.

Wir denken, dass unterschiedliche Personen unterschiedliche Themenbereiche der privaten Internetnutzung anschneiden werden. Dabei können wir neue Sichtweisen entdecken, und natürlich wenn es uns wichtig erscheint mit weiteren Fragen noch tiefer in die angesprochene Richtung eindringen oder das Gespräch weiterlenken.

Je nach Charakter und Einstellung der Person wird das Interview zu erwartender weise entweder offener verlaufen oder weniger aussagekräftig, und wir werden versuchen mit gezielten Fragestellungen, die uns jeweils bei dieser Person interessieren, soviel wie möglich herauszufinden.

Insgesamt erscheint uns das narrative Interview als eine sehr gut geeignete Methode um relativ viele unterschiedliche und interessante Aspekte der privaten Internetnutzung unserer Testpersonen zu entdecken. Auf dieser Basis wollen wir also untersuchen, wozu diese Personen das Internet benutzen, welche Motivationen für sie eine Rolle spielen und welche Auswirkungen sich daraus für sie ergeben.

Denn es ist nicht nur der Lifestyle ein entscheidender Faktor für die Art der Internetnutzung, sondern auch umgekehrt kann die Internetnutzung mehr oder weniger großen Einfluss auf die Lebensgewohnheiten und –situation des Benutzers nehmen. Wie dies geschieht und was die Person darüber denkt, wollen wir im Gespräch herausfinden.

Live-Beobachtung

Außerdem wollen wir, natürlich unter Einverständnis der Person, eine Nutzungssession oder zumindest einen großen Teil davon live beobachten und miterleben. Hier können wir in der Praxis sehen, was die Person erzählt hat und eventuell auf neue Dinge stoßen, die nicht erwähnt wurden weil sie für die Person selbstverständlich oder unwichtig, für uns aber durchaus interessant erscheinen.

Außerdem ergibt sich dadurch die Möglichkeit, auf einer impliziten Ebene die Kommunikation zwischen Mensch und Maschine zu erkennen und diese für die Auswertung unserer Ergebnisse zu nutzen. Eben Dinge und Handlungen von der Person im Umgang mit dem Computer zu entdecken, welche der Anwender selbst aus Gründen des „Nichtandersgelernthabens“ als selbstverständlich bzw. im umgekehrten Sinn als unmöglich betrachtet.

Während der Beobachtung können wir also unter Umständen interessante Aspekte in der Art der Internetnutzung entdecken, die das Nutzungsverhalten stark beeinflussen und im Gespräch bisher doch unerwähnt geblieben waren.

Das Zusammenwirken von expliziter Kommunikation beim Interview und der zugehörigen impliziten Ebene bei der Live-Beobachtung wird uns also besonders aussagekräftige Impressionen liefern.

Videoanalysis

An dieser Stelle wollen wir einige Aspekte näher beschreiben, die uns beim Methodendesign für unsere videogestützte Beobachtung wichtig erscheinen. Denn das Mitschneiden einer Nutzungssession mit Videoeinsatz und die anschließende Analyse des gesammelten Materials ist ein besonders komplexer Untersuchungsvorgang.

Aufzeichnung

Videoaufzeichnung und -analyse ist eine besonders gut geeignete Methode zur Untersuchung einer Person die eine Tätigkeit ausübt, weil das Medium Video extrem nahe an der Realität und der Live-Situation steht. Auf einer Videoaufzeichnung werden nicht nur die Person selbst, sondern auch ihre Umgebung, die visuellen und akustischen Aktivitäten und Kontexte festgehalten und die Kombination aus gesprochenem Ton der Person und bewegten Bildern ihrer Aktionen vermittelt einen optimalen Eindruck der beobachteten Situation.

Das Videomaterial zeigt also, was „wirklich“ geschieht, im Gegensatz (und zur Ergänzung) zum Interview das eine subjektivere und „beschreibende“ Charakteristik darstellt.

Beim Interview machen wir als Forscher Notizen, Skizzen, Aufzählungen, oder schneiden den Ton mit – das alles sind repräsentierende Darstellungsformen, die interviewte Person beschreibt ja dabei ihre Erfahrungen, Gefühle, Meinung anstatt diese Dinge real im Moment zu erleben und zu tun.

Bergman* (1985) erkannte schon, dass diese rekonstruierten Inhalte sogar andere Bedeutungen und Ansichten entstehen lassen können, als sie in der realen Situation (die wir eben mit der Beobachtung und Videoaufzeichnung dokumentieren wollen) auftreten.

Videoaufzeichnung nimmt also diese Beeinflussung durch den Interviewten und durch den dokumentierenden Forscher, denn das Videogerät als Aufnahmemedium gibt praktisch 1:1 wider was sich vor dem Objektiv abspielt.

Natürlich geschieht auch hier eine technische Transformation von der Realität in die aufgezeichneten Daten; und mit künstlerischen Methoden können Videos genauso zu einer künstlerischen Darstellungsform werden wie es auch in der Fotografie einerseits Dokumentaraufnahmen und andererseits die Fotografie als Kunst gibt.

Doch in unserer Forschung wollen wir das Medium Video natürlich zur reinen Dokumentation einsetzen, und so erfüllt es den Zweck der realitätsnahen Wiedergabe.

Wurde eine Situation einmal auf Video aufgezeichnet, lässt sie sich damit praktisch beliebig oft wiedergeben, was zur Beobachtung und Analyse einen unschätzbaren Vorteil gegenüber dem Live-Event bietet.

Oft erscheint erst nach mehrmaligem Betrachten ein bestimmtes Detail, ein Zusammenhang oder eine Aussage mit einer wichtigen Bedeutung. Auf der technischen Seite kann ein Video etwa auch in Slowmotion oder doppelter Geschwindigkeit abgespielt werden und dadurch neue Ansichten gewähren die dem menschlichen Auge des Forschers in der Live-Situation verborgen bleiben.

Dadurch, dass eine Videoaufzeichnung mehrmalig angesehen werden kann, können auch mehrere Forscher, räumlich und zeitlich getrennt, die Aufnahme ansehen und damit die Beobachtungssituation miterleben und gemeinsam untersuchen.

Video unterstützt also auch in hohem Maße collaborative field work.

Das trifft prinzipiell auch hier auf unsere Forschungssituation zu, da wir als Team von 2 Personen gemeinsam daran arbeiten, Drittpersonen und ihr Verhalten zu erfahren, zu beobachten und zu analysieren.

Interaction Analysis, in unserem Forschungsfall die Interaktion des Benutzers mit dem Computer und Internet, ist eine komplexe Aufgabe da sich Interaktion auf vielen offensichtlichen und impliziten Ebenen und mit wichtigen Details abspielt.

Als Interaction betrachten wir während den von uns untersuchten Internet-Nutzungssessions das Verhalten und die Aktivitäten der beobachteten Person und ihren Umgang mit ihrem Computergerät und dem Medium Internet.

Wir interessieren uns also für Aktivitäten wie verbale Sprache, nonverbale Ausdrücke, die Nutzung der technischen Artefakte (Computer-Hardware und Internettechnologie) und dabei auftretende Probleme oder interessante Merkmale.

Mit einzelnen schriftlichen Notizen lässt sich der volle Informationsumfang gar nicht wiedergeben, hier ermöglicht das Medium Video eine viel reichere Darstellung.

In den Videodaten können wir dann zum Beispiel den Gesichtsausdruck des Benutzers in einer bestimmten Situation, seine Aussage, seinen Tonfall, seinen Ärger, seine Gestik, sein Verhalten und seine Fähigkeit im Umgang mit den Eingabegeräten erkennen – alles Aspekte die sich durch reine wörtliche Repräsentation nicht so leicht erkennen lassen.

Teilweise sind Sprache und Wortschatz einfach nicht fähig, die Gesamtheit all dieser Einzelheiten festzuhalten und wiederzugeben, und hier hilft uns die Beobachtung als Ergänzung zu den Inhalten des Interviews.

Kameraeffekte wie zum Beispiel Zoomen oder Schneiden nach künstlerischen Gesichtspunkten wollen wir gar nicht einsetzen, die Videoaufzeichnung soll rein als technisches dokumentierendes Medium fungieren. Dazu werden wir die Kamera fix auf einem Stativ an einer geeigneten Stelle positionieren um den Benutzer und sein Verhalten während der Session vor seinem Computer aufzuzeichnen.

Analyse

Bei der Analyse des gesammelten Videomaterials gibt es so genannte „analytic foci“ (Jordan, B. And Henderson, A., Interaction Analysis, 1994), das sind einige Eigenschaften und zu beachtende Aspekte:

Events sind einzelne Aktionen, Einheiten der Interaktion die für den Benutzer eine Bedeutung haben, wie zum Beispiel das Aufrufen einer WWW-Site oder das Schreiben eines E-Mails. Es lässt sich praktisch das ganze Verhalten als eine Kombination von Events betrachten. Manche davon haben eigene Namen, manche kommen häufiger vor und manche sind eher individuell spezifisch für eine beobachtete Person.

Events haben Beginnings und Endings, auch wenn diese in der Realität oft miteinander verschwimmen und sich nicht deutlich festlegen lassen. Trotzdem kann man im Großen und Ganzen einzelne Events unterscheiden und deren Abfolge und Zusammenhänge erkennen.

Zum Beispiel startet eine Session einer bestimmten Person damit, dass sie den Schreibtisch abwischt und eine Tasse Café darauf stellt, das ist für sie ein offizieller Beginn, eine Art Ritual.

Jordan und Henderson meinen, dass viele signifikante Punkte in der Interaktion mit solchen Beginnings und Endings von Events zu tun haben, und mit der Abfolge welches Event wann ausgeführt wird.

Es ist aufschlussreich, zu beobachten welches Programm gestartet wird, was geöffnet wird, was eingetippt wird, und wann dies geschieht. Es handelt sich also um Interaktion mit Artefakten, in unserem Fall mit den Eingabegeräten und der Software, etwa dem Internetbrowser.

Dabei gibt es einerseits die aktiven, expliziten Tätigkeiten wie etwa das Öffnen des Internetbrowsers, und andererseits spielen Dinge die nicht so offensichtlich erscheinen, auch eine Rolle für die Interaktion. Eine lange Wartezeit bis das Programm geöffnet oder die Website angezeigt ist, nimmt natürlich ebenfalls großen Einfluss auf den Benutzer und seine Beziehung zu diesem Programm oder dieser Website.

Segmentierung bedeutet, das gesammelte Aufzeichnungsmaterial einer ganzen Nutzungssession sinnvoll in einzelne Bereiche zu gliedern. So können einzelne Events und Tätigkeiten, und deren Zusammenhänge, analysiert werden.

Zum Beispiel macht ein User zwischendurch immer wieder Pausen, lehnt sich zurück, raucht eine Zigarette, dämpft diese aus und beginnt dann wieder sich einer bestimmten Tätigkeit zu widmen. Nun ist es interessant, ob er die Pause etwa nur gezwungenermaßen gemacht hat um die lange Wartezeit eines Downloads zu überbrücken, oder wollte er ausdrücken eine bestimmte Handlung abgeschlossen zu haben.

Aus der Reihenfolge oder sogar Parallelität einzelner Events wie zum Beispiel Verfassen eines E-Mails und Besuchen einer Nachrichtenhpage lassen sich deutliche Aussagen über deren Priorität, Beliebtheit und Interessen des Users erkennen.

Übergänge zwischen den Segmenten hängen also stark mit Wechseln in der Interaktion zusammen und sind manchmal fließend und treten manchmal signifikant aus einem bestimmten Grund oder wegen einem Problem auf.

Weitere wichtige Faktoren zur Analyse einer Internet-Nutzungssession sind Zeit, Rhythmus und Periodizität. Es ist von großer Bedeutung, wie lange ein User sich mit welcher Tätigkeit beschäftigt.

In einer uns bekannten Studie wurde etwa zur Frage ob E-Mail oder WWW-Surfen das beliebtere Service darstellt, die jeweiligen Nutzungsdauern analysiert. [R.Kraut et al., Alternative Uses of the Internet in Households, 1998]

Natürlich ist die Zeitdauer nicht die einzige aussagekräftige Information, aber es ist von großer Bedeutung, zu sehen wie lange sich ein Benutzer mit einer bestimmten Tätigkeit beschäftigt, und wie er sich dabei verhält. Denn eine lange Dauer kann einerseits aus langer Wartezeit beim Laden und Problemen beim Erreichen des gewünschten Ergebnisses resultieren und wird damit dem User eher negativ erscheinen. Andererseits kann ein Grund für eine lange Beschäftigung mit einem Event darin liegen, dass die Person diese Aktivität gerne ausführt, ihr eine große Priorität beimisst, und Spaß dabei hat. Beobachten wir zusätzlich dabei ihre Gestik im Umgang mit dem Computer und ihre Aussagen, können wir daraus viel über ihre Beziehung zu diesem Event erkennen.

Probleme die während der Interaktion auftreten, sind natürlich auch ein interessantes Thema dem wir uns bei unseren Beobachtungen auch widmen wollen. Gerade bei der Komplexität der Computer- und Internettechnologie erscheint es fast schon vorprogrammiert, dass der Benutzer auf kleinere oder größere Hindernisse und Schwierigkeiten stoßen kann. Wir wollen beobachten, mit welchen Tätigkeiten und in welchen Situationen eine bestimmte Person Ärger oder Schwierigkeiten hat und wie sie sich dazu verhält.

Einerseits können uns die Personen im vorhergehenden Interview schon erzählen, ob sie beispielsweise eine Aktivität als kompliziert oder mühsam empfinden, andererseits können wir während der Beobachtung und der Analyse auf Video solche Situationen erkennen.

Möglicherweise zeigen sich während der Beobachtung Dinge, die zuvor im Gespräch gar nicht erwähnt wurden.

Einer Person ist es etwa aufgrund einer Fingerverletzung unangenehm, häufig auf der Tastatur zu drücken. Diese Tatsache führt offensichtlich dazu, dass sie für Eingaben länger braucht und es vermeidet zuviel zu schreiben oder die Tastatur zu benutzen. Im Interview erwähnte sie diese Eigenheit gar nicht, aber bei der Beobachtung fiel es uns gleich auf und sie erklärte uns dann den Hintergrund ihrer eigenwilligeren Steuerung.

Für die Untersuchung des privaten Internetgebrauchs einer Person ist es ja also interessant, beide Seiten – sowohl die Vorlieben und positiven Aspekte für diese Person als auch ihre Probleme mit der Technologie - zu sehen.

Ein weiterer „analytic focus“ ist „spatial relation“, die räumliche Beziehung zwischen Personen und Artefakten. Für unsere Untersuchung hat es eine wesentliche Bedeutung, an welcher Stelle ihres Lebensumfeldes, also in welchem Raum ihrer Wohnung und an welcher Position eine Person ihren Computer platziert hat.

Denn diese Platzierung kann viel über das Verhältnis der Person zur Computer- und Internettechnologie und ihr Nutzungsverhalten aussagen. Ist der Computer etwa in eine Art Arbeitszimmer in ein kleines Eck verbannt, zeigt sich dadurch eine vielleicht nicht so hohe Beliebtheit und Freude am Umgang mit dem Internet im privaten Umfeld. Natürlich ist

auch die räumliche Beziehung nicht allein aussagekräftig, sondern wir müssen auch alle anderen Umstände erfragen und beobachten.

Die Interaktion mit Artefakten nimmt im Rahmen unserer Studie eine größere Bedeutung ein als die interpersonelle Interaktion, da wir jeweils eine einzelne Person im Umgang mit ihrem Computer und Internetzugang beobachten wollen. Die Artefakte sind daher die Computerhardware, also Eingabegeräte, Monitor und Rechner, und auf der Softwareseite die Internettechnologie mit ihren verschiedenen Applikationen.

Gerade die Internettechnologie bietet ja ein so breites Band an möglichen unterschiedlichen Anwendungen und deren Nutzung ist nicht implizit durch die Technik vorherbestimmt. Daher ist es für unsere Thematik besonders interessant, welche Anwendungen verschiedene Personen bevorzugen, wie sie sich im Umgang damit verhalten und wie diese Interaktion mit ihrem privaten Lebensumfeld zusammenhängt.

Auch alle weiteren uns bekannten Forschungen zum Thema Videoanalysis messen der Interaktion mit Artefakten großes Interesse bei, und in unserem Projekt spiegeln sich darin ja unsere Fragestellungen nach dem Verhalten bei der privaten Internetnutzung wider.

Screenshots

Während der Beobachtung der Nutzungssession, unabhängig ob mit oder ohne Videoaufzeichnung, wollen wir in aussagekräftigen Fällen eine weitere Dokumentationsmethode einsetzen: Screenshots, die einen Einblick in eine bestimmte Nutzungssituation vermitteln.

Uns ist klar, dass das Problem besteht, damit das natürliche Verhalten der Testperson kurz unterbrechen und damit stören zu müssen. Daher wollen wir den kurzen Druck auf die „print screen“-Taste nicht zu oft einsetzen, um den Interaktionsfluss nicht zu massiv zu strapazieren.

Auf einem Screenshot lassen sich aber einige interessante Informationen deutlich erkennen:

Man sieht auf einen Blick in der Taskleiste und auf dem Desktop, welche Applikationen gerade laufen und kann aus der Anordnung in der Taskleiste sogar die Reihenfolge ihrer Aufrufe ablesen. Dadurch zeigt sich zum Beispiel, dass ein Benutzer gleichzeitig seinen E-Mail-Client und viele Webbrowser-Fenster benutzt. Surft er auf vielen verschiedenen Sites parallel, oder enthalten die einzelnen Browserfenster fast alle nur die Startseite, oder downloadet er im Hintergrund gerade größere Datenmengen. Ein anderer Benutzer hat in seiner Taskleiste ein Fenster für den E-Mail-Client, eines für einen Webbrowser und dann noch mehrere andere Applikationen wie Textverarbeitung, Bildbearbeitung und Musikplayer geöffnet. Daraus könnte man auf einen Blick auf ein Multitasking-Verhalten schließen.

Auch die Anordnung wie einzelne Fenster am Bildschirm platziert sind, und deren Größe, können in manchen Fällen interessant erscheinen.

Wir werden also, wenn die Situation uns speziell erscheint oder eine interessante Frage aufwirft, natürlich mit Erlaubnis der beobachteten Person einen Screenshot ihres aktuellen Nutzungsverhaltens anfertigen und diesen diskutieren.

Um optimale Informationen zu erhalten, werden wir Screenshots also verbinden mit einem Gespräch mit der Person über den gerade festgehaltenen Eindruck. Je nach Situation wollen wir gleich im selben Moment etwas dazu sagen oder eine Frage stellen, aber nur wenn dadurch nicht gerade eine Situation gestört wird. Sonst werden wir selbstverständlich erst im Anschluss an die beendete Beobachtung den Inhalt des zuvor aufgezeichneten Screenshots diskutieren.

Wir erwarten, mit den vorgestellten ethnographischen Mitteln möglichst aufschlussreiche Einblicke in das private Internet-Nutzungsverhalten unserer Personen zu gewinnen und möchten auf den folgenden Seiten interessante Ergebnisse und Aussagen zu unserer Forschungsthematik präsentieren.

4. Darstellung und Analyse der praktischen Erfahrungen

An dieser Stelle wollen wir zuerst einige allgemeine Erklärungen und Charakteristika unserer praktischen Forschung vorstellen und dann die Ergebnisse aus den gewonnenen Interviewdaten und Informationen präsentieren.

Für unsere ethnographic field work wählten wir aus den Gründen die wir im Kapitel Einleitung beschrieben hatten, ein Sample von 17 Personen. Diese sind zwischen 19 und 30 Jahre alt und leben in Wien und der nächsten Umgebung. Ein städtisches Ballungszentrum, wo die relativ gute technische Infrastruktur optimale Voraussetzungen für unsere Studie zum Thema privater Internetzugang bietet. Denn in Wien gibt es für private Anwender Breitbandzugänge mit so genannter Flatrate, das heißt für einen finanziellen Pauschalbetrag im Monat kann der Anwender beliebig lange seinen Internetzugang benutzen und genießt dabei außerdem eine der schnellsten derzeitig angebotenen Datenübertragungsraten.

So verwundert es nicht, dass die meisten von uns befragten Personen eine solche Zugangsart zum Internet nutzen.

Gerade in den letzten Jahren ist die Zahl der privaten Internetanschlüsse rasant gestiegen und die Technologie wurde mit großen Schritten immer leistungsfähiger. Einige Personen berichteten uns, dass sie noch vor 2 oder 3 Jahren zur Anfangszeit ihrer privaten Internetnutzung sehr deutlich langsamere und weniger leistungsfähigere Verbindungen zum WWW hatten, die trotzdem noch teurer waren als die heutzutage schon verfügbaren Angebote. In unserem Teilnehmersample gab es daher viele Personen, die ihren privaten Internetzugang intensiv verwenden.

In Bezug auf die Intensität und Häufigkeit der Internetnutzung unterscheiden wir grob 3 Anwendungsmuster: Heavy User, Standard User und Light/Non-User.

Letztere sind Personen, die in ihrem domestic setting gar keinen Internetanschluss besitzen und höchstens ab und zu etwa bei Freunden oder in Internetcafe's das WWW für private Zwecke nutzen. Was diese Personen an ihrem Arbeitsplatz mit einem eventuell vorhandenen Zugang für berufliche oder private Zwecke anfangen, betrifft uns im Rahmen dieser Studie nicht.

Aus Gründen der Aussagekraft handelt unsere Studie daher hauptsächlich von den Standard und Heavy Users.

Unter einem Standard User wollen wir eine Person verstehen, die einen privaten Internetzugang besitzt und diesen zwar relativ regelmäßig, aber nicht extrem intensiv benutzt. Typischerweise betrachtet eine solche Person das Internet nur als eines unter mehreren Medien, etwa neben Fernsehen, Telefon oder Zeitungen und spezialisiert sich nicht auf die Verwendung des World Wide Web. Sie benutzt diese Technologie nur für ausgewählte Aktivitäten, wo es ihr nützlich, hilfreich, angenehm, unterhaltend oder sonst wie positiv erscheint, hat aber kein besonders bindendes und enges Verhältnis dazu. Daher ist auch die dafür verwendete Zeitdauer in den meisten Fällen eher kurz und die Nutzung

genießt nicht die oberste Priorität sondern ist für diese Personen einfach ein Mittel zum Zweck.

Im Gegensatz dazu weist ein Heavy User typischerweise ein deutlich intensiveres Anwendungsverhalten auf: Für ihn ist das Internet in vielen Situationen des Alltagslebens die erste Wahl, er scheint dieses Medium fast bei jeder Gelegenheit zu benutzen. Auch in Situationen, wo ein Standard User nicht unbedingt daran denken würde den Internetzugang zu verwenden sondern eher jemanden anrufen oder etwa in einem Buch nachschauen würde, benutzt der Heavy User am liebsten das Internet. Ihn zeichnet durch die häufige Nutzung auch eine besonders hohe Fähigkeit im Umgang mit diesem Medium aus, die sich nicht auf einzelne Bereiche spezialisiert sondern meistens umfassend für die unterschiedlichsten Anwendungen ausgeprägt ist.

Gewohnheit ist ein weiteres bestimmendes Merkmal eines solchen Heavy-User-Musters: eine solche Person ist es gewohnt, relativ viel Zeit für den privaten Umgang mit dem Internet aufzuwenden, diese Zeit ist im Normalfall in ihrem Lebensalltag eingeplant und genießt eine höhere Priorität als beim Standard User.

Natürlich liegt diese Tatsache in einer starken Wechselwirkung begründet – wer sich intensiv mit einer Technologie beschäftigt, entwickelt ein großes Interesse dafür, beschäftigt sich noch intensiver, entdeckt neue Möglichkeiten, lernt und entwickelt dadurch bessere Fähigkeiten im Umgang.

Die unterschiedliche Lebenssituation und das persönliche Umfeld nehmen natürlich großen Einfluss darauf, wie viel Zeit verschiedene Personen mit der Computer- und Internettechnologie verbringen und aufgrund ihres sonstigen Lebens überhaupt verbringen können.

„learning by doing“ spielt gerade bei der privaten Internetnutzung eine große Rolle. Denn hier geht es ja im Normalfall um Anwendungen, die der Benutzer sich selbst aussucht, aufgrund seiner persönlichen Interessen und Motivationen. Dadurch, dass dafür ein Interesse und ein persönliches Bedürfnis entwickelt wird, beschäftigt sich die Person mit der Internetanwendung und je mehr sie das tut, desto besser ergeht es ihr damit. Die Art und die bevorzugten Teilgebiete der privaten Internetnutzung einer Person werden also von ihr selbst gewählt, im Gegensatz zur beruflichen Nutzung wo die Arbeitsaufgaben und eventuell eine damit verbundene Einschulung bestimmend sind.

Nun wollen wir als Ergebnis unserer Feldarbeit die Vielfalt unterschiedlicher Nutzungsverhalten und Personen präsentieren:

Auswertungen unserer Interviews und Beobachtungen

Mit allen 17 Personen die wir in unserem Forschungsprojekt untersucht haben, haben wir narrative Interviews geführt, und sie danach bei der Internetnutzung beobachtet und signifikante Stellen mittels Screenshots festgehalten, von denen wir auch einige direkt in der Arbeit präsentieren und diskutieren wollen. Bei 7 Personen haben wir unterstützend die Beobachtung auf Video aufgezeichnet und diese Daten anschließend unter Zuhilfenahme der im vorgehenden Kapitel beschriebenen Ansätze ausgewertet.

Wir wollen nun damit beginnen, den Anfang einer Nutzungssession zu analysieren.

Aus unseren Beobachtungen ist eindeutig hervorgegangen, dass es im Grunde 2 verschiedene Möglichkeiten dafür gibt:

Unter unseren 17 beobachteten Teilnehmern starteten 9 Personen als erste Anwendung nach dem Ende des Bootvorganges ihr E-Mail-Programm. 7 Personen öffneten zuerst ein oder mehrere Browser-Fenster. 1 Person wählte keine dieser beiden Applikationen, sondern startete als erstes ihre MP-3-Playersoftware.

Diese Daten unterstützen schon zu Beginn die immer wiederkehrende Vermutung, dass E-Mail eine besonders hohe Priorität genießt und für einen Großteil der Menschen ein Hauptinteresse darstellt.

An dieser Stelle wollen wir 4 Stills aus unseren Videobeobachtungen präsentieren, die das jeweils erste Event darstellen das die User nach dem Starten ihres Computers ausführen.

Wir haben Aufnahmen von 2 verschiedenen Personen ausgewählt, die dokumentieren wie die eine Person als erste Aktion ihre E-Mail-Applikation startet und die andere Person zuerst den Web-Browser.

Die Beginnings der Events werden auf den Bildern jeweils in einem charakteristischen Frame dargestellt.

Jeweils der erste Frame eines Still-Paares zeigt, wie eine Person direkt die erste Applikation nach dem Bootvorgang mit einem Mausklick anwählt und startet, der zweite hier gezeigte Frame zeigt die jeweils unterschiedliche Anwendung im geöffneten Zustand.

Wir wollen hiermit die von uns gemachten Erfahrungen verdeutlichen, dass es zwei definitiv unterschiedliche Tätigkeiten gibt, was Personen aufgrund ihres persönlichen Interesses nach dem Bootvorgang als Erstes machen.

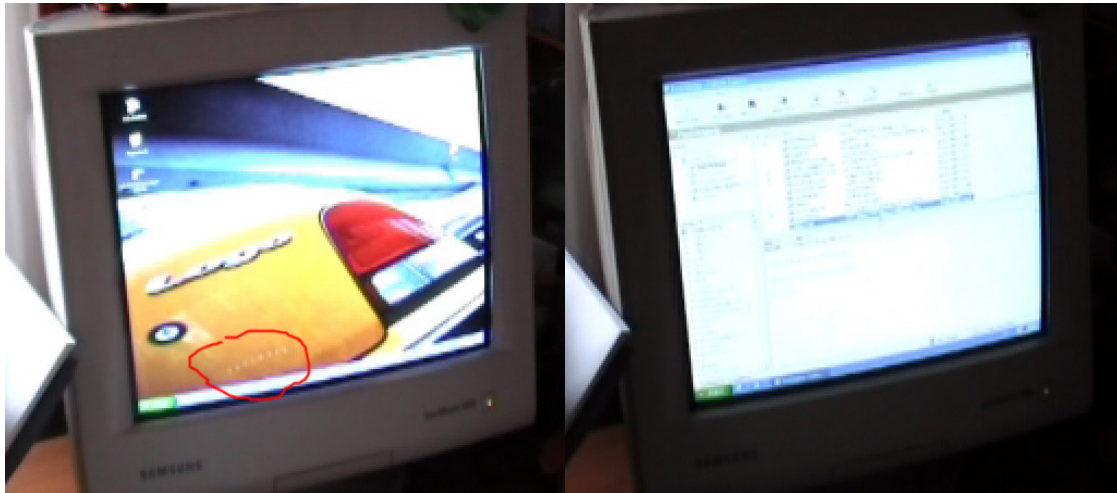
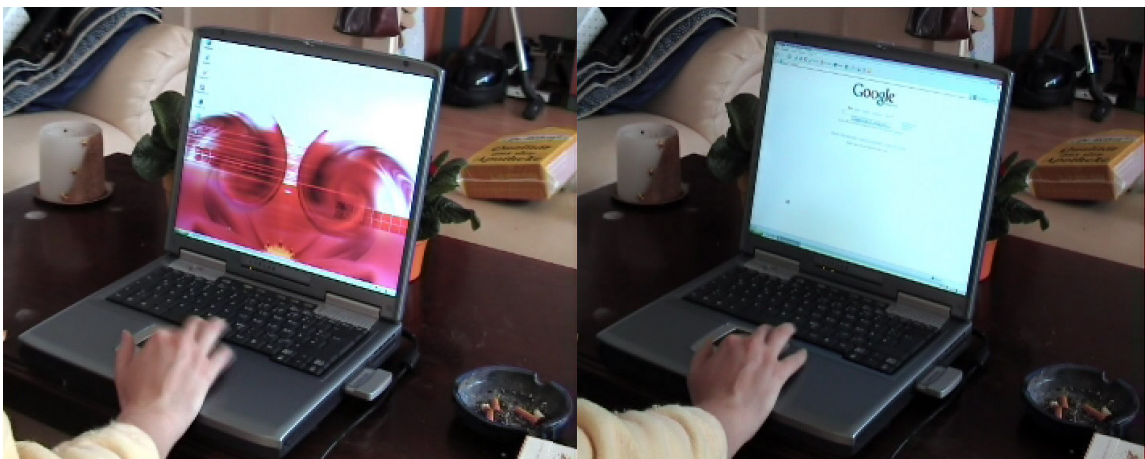


Abb. Diese Video-Stills zeigen das einerseits sehr beliebte Event des E-Mail-Abrufens



und andererseits das Event des WWW-Browser-Öffnens direkt nach dem Bootvorgang.

Schon in den Interviews begannen die meisten der von uns befragten Personen gleich am Anfang von E-Mail zu sprechen. Auf unsere Frage, wozu sie im privaten Umfeld ihren Internetzugang verwenden und was sie dabei interessiert, fiel das Wort E-Mail sehr rasch in jedem Interview.

„Das erste, was ich mache wenn ich den PC einschalte, ist Outlook starten... Und bevor ich ihn ausschalte ist das letzte: auf Senden/Empfangen [im E-Mailprogramm Outlook] klicken“

erzählte uns etwa ein 22jähriger Student, der sich selbst als Heavy User einschätzt. Er lässt seinen PC beinahe rund um die Uhr eingeschaltet und hat einen Flatrate-Internetzugang, der es ihm ermöglicht dabei auch durchgehend automatisch online zu sein. Während dieser ganzen Zeit ist auch sein E-Mailprogramm durchgehend geöffnet, und er hat es so konfiguriert, dass jede Minute das Postfach auf neue Mails geprüft wird. Die Standardeinstellung der Software wäre 30-Minuten-Intervalle, doch er

erzählte dass er sehr neugierig ist und nicht so lange warten möchte, und oft sofort auf eingehende E-Mails antwortet und daher mit seinen Kommunikationspartnern schneller kommunizieren will als im vorgegebenen Halbe-Stunde-Takt. Er erwähnte immer wieder, dass Kommunikation und soziale Interaktion für ihn persönlich wichtig sind und er das Internet als gut geeignetes Medium dafür sieht weil es Zugang zu so vielen Menschen bietet. In seinem Bekanntenkreis hat jeder daheim einen PC mit Internetanschluss, und für ihn selbst ist diese Tatsache schon zu einer Selbstverständlichkeit geworden die er nicht mehr missen möchte.

Es erscheint ihm ganz normal und ist fixer Bestandteil seiner sozialen Interaktion, den Menschen aus seinem Freundes- und Bekanntenkreis E-Mails zu schicken und so mit ihnen zu kommunizieren. Allerdings sieht er E-Mail nicht als einzige Möglichkeit, sondern telefoniert auch gerne oder trifft die Freunde persönlich, das macht ihm immer noch mehr Spaß als per Mail.

Interessanterweise meinte er aber auch, dass er kein Instantmessaging-System verwenden will um schnell kommunizieren, weil die dort direkt eingehenden Nachrichten ihn nerven würden. Außerdem wollte er nicht automatisch ständig für jeden erreichbar sein, sondern sieht in E-Mails doch den Vorteil einer etwas größeren Distanz, man kann auf eine Nachricht sofort antworten und direkt kommunizieren, oder aber auch tagelang warten, und E-Mails sind ihm persönlich einfach sympathischer.

Deutlich zeigt sich bei dieser Person (und einige andere Personen waren ihr in dieser Eigenschaft sehr ähnlich) ein besonders hohes Interesse an Kommunikation auch im von ihr so genannten „offline-Leben“. Eine offene soziale Einstellung und Freude an der Kommunikation spiegelt sich also deutlich auch in der Internetnutzung wider und unterstützt diese.

Insgesamt hat unsere relativ junge Zielgruppe bezüglich Offenheit und Umgang mit neuen Technologien große Vorteile, die meisten von uns untersuchten Personen hatten Interesse und mehr oder weniger umfangreiche Erfahrungen mit Computernutzung. Diese Tatsache gilt in unserem Sample insgesamt für Personen auch mit unterschiedlicher Ausbildung, obwohl es im Detail natürlich Unterschiede gibt.

Wir haben in unserem Teilnehmerfeld festgestellt, dass viele Studenten ein besonders hohes Kommunikationsniveau und eine besser ausgeprägte Kommunikationskultur aufweisen, etwa im Gegensatz zu 2 Teilnehmern mit Lehrabschluss die auch allgemein nicht so intensiv den Computer und das Internet nutzen.

„mein Stammchat“

Eine dieser Personen, eine 19jährige Kauffrau, ist auch die einzige in unserem Sample, die gerne in Chats kommuniziert und uns gleich begeistert davon erzählte. Sie schätzt daran vor allem die direkte, einfache Kommunikation und sagt, in ihrem „Stammchat“ kennt sie sehr viele Menschen und trifft auch online viele ihrer Freunde auch aus dem realen Leben. Dieses Medium stellt für sie also einen wichtigen Kanal ihrer

sozialen Interaktion dar, ähnlich wie im realen Leben kann sie sich unkompliziert mit ihren Freunden unterhalten. Extra E-Mails zu schreiben, erscheint ihr in den meisten Fällen zu langsam und fast sinnlos im Gegensatz zum schnellen Chat-verhalten: Nachricht eintippen, auf Enter drücken, und sofort darunter eine Antwort lesen.

Viele unserer Testpersonen erzählten uns, dass sie einfach gespannt auf neue E-Mails sind, weil ihnen doch (in den meisten Fällen) eine befreundete Person ein Mail geschrieben haben könnte und sie dieses natürlich möglichst bald lesen und beantworten möchten. Zwar erwähnten alle von uns befragten Personen, dass sie auch ein Handy besitzen und mehr oder weniger viel damit telefonieren, trotzdem verwenden die meisten von ihnen sehr gerne auch E-Mails zur Kommunikation.

Eine Person, die erzählte dass sie gern und viele E-Mails schreibt, zeigte während unserer Beobachtung ein interessantes Verhalten: Einmal läutete ihr Mobiltelefon während wir vor dem PC saßen und gerade im WWW surfen, und die Person begann zu telefonieren und nebenbei mit der Maus auf dem Desktop und im Internetbrowser herumzuklicken. Allerdings nicht als bewusste Handlung mit einem bestimmten Ziel, sondern einfach unbewusst ähnlich wie man oft beim Telefonieren auf einem Zettel malt oder auf und ab geht.

Etwas später, immer noch während der selben Session, nahm die Person von sich aus ihr Handy um jemanden anzurufen und telefonierte einige Minuten. Danach erklärte sie, es ist ihr gerade etwas eingefallen und sie wollte darüber sprechen. Dazu wollte sie aber kein E-Mail schreiben obwohl wir vor dem PC saßen, das Mailprogramm geöffnet war und die Zielperson auch eine E-Mail-Adresse besitzt. Sie sagte, manchmal ist ihr das Telefon trotzdem angenehmer, man kann sich doch viel besser unterhalten. Unter „besser“ verstand die befragte Person an dieser Stelle vor allem „persönlicher“, es trägt viel zur Wirkung eines Telefonats bei, die Stimme des Gesprächspartners zu hören und gemeinsam zu lachen. Ein Smilie in einem E-Mail erscheint dafür als äußerst unzureichender Ersatz. Diese Person erklärte ganz überzeugt, dass sie zwar die (schon oft erwähnten) Vorteile an E-Mails schätzt, aber nie ganz auf Telefongespräche verzichten möchte.

„Ich steh in der Früh auf, geh auf's WC, stell in der Küche das Kaffeewasser auf, geh' ins Wohnzimmer den PC einschalten, zurück in die Küche das Wasser runternehmen und Löskaffee rein, dann ist der PC schon fertig gebootet und ich start' Outlook“

Diese Person, ein 25jähriger Student mit eigener Wohnung und eigenem PC mit Breitbandinternetanschluss, zeigt besonders deutlich das große Interesse an Internetnutzung und E-Mail. Weiters erzählte uns diese Person, dass sie diese Routine jeden Tag durchführt, sogar wenn sie zum Beispiel einmal besonders früh aufstehen muss was sie absolut nicht mag

und daher sehr verschlafen ist. Trotzdem wird als Erstes der PC und das Internet aktiviert, so groß ist das Interesse.

Diese Person betrachtet sich selbst nicht als abhängig, sondern meint es ist einfach ihre Gewohnheit und ihre Neugier, sie betrachtet das Internet einfach als ein Medium so wie andere Menschen das Radio oder den Fernsehapparat einschalten.

Dann werden im Mailprogramm die neuen Mails abgerufen. Diese Person erzählte uns, sie bekommt an einem durchschnittlichen Morgen 20 neue Nachrichten, ein großer Anteil davon leider Spam.

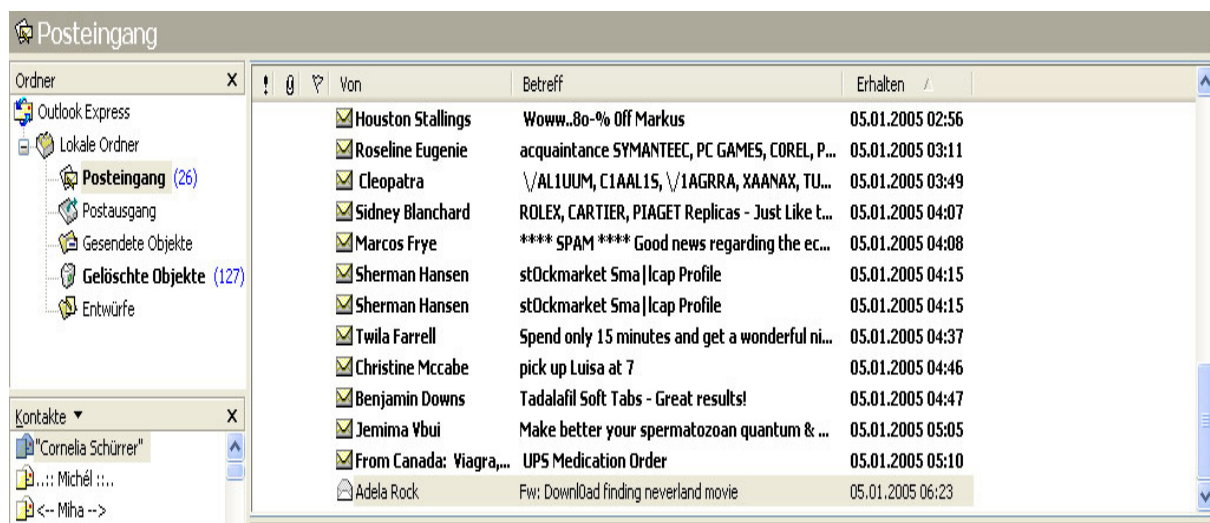


Abb. Screenshot zur Belastung durch Spam-E-Mails

Aus Datenschutzgründen verwenden wir für den hier veröffentlichten Screenshot eine Abbildung eines PC's des Forscherteams. Allerdings sah die Situation bei der beschriebenen Person genau so aus als sie bei unserer Beobachtung ihr E-Mailprogramm öffnete, und später zeigte sich uns auch noch bei anderen Testpersonen ein ähnliches Bild.

Im Zusammenhang mit E-Mailnutzung erwähnten überhaupt viele der befragten Personen Spam und Viren als einen (und für einige Personen sogar den einzigen) Nachteil.

Einerseits berichteten Personen, die gute bis sehr gute Kenntnisse im Umgang mit dem Internet haben, dass sie sich zwar mit Spam und den aktuellen Viren auskennen und glauben, sich davor schützen zu können. Trotzdem, oder gerade aufgrund ihrer Kenntnisse, empfinden sie es aber als störende, unnötige Belastung.

Andererseits lernten wir aber auch Menschen kennen, die nur sehr geringe Internet- und E-Mail-Erfahrungen und Fähigkeiten haben. Die meisten dieser Teilnehmer erleben Viren als die größte Bedrohung bei der Internetnutzung, und viele davon wissen dass beim E-Mail-Öffnen eine Gefahr besteht. Auf unsere Frage antworteten aber 2 dieser Personen, dass sie keinen Virenschanner installiert haben. Eine Person sagte, sie weiß nicht woher sie so etwas bekommt und wie sie damit umgehen soll.

Hier zeigt sich also deutlich dass geringe Erfahrungen und damit verbundenes geringes Know-how ein großes Problem für die Internetnutzung darstellen. Denn bei unserer anschließenden Beobachtung sahen wir sofort, dass der PC dieser Person etwas seltsam reagierte und wir vermuteten Viren, Spyware oder ähnliches. Auf unsere Frage antwortete die Person, sie kennt sich damit nicht aus und benutzt den PC nur für einige wenige Anwendungen die sie fast schon automatisch ausführt wie etwa E-Mail-Schreiben oder Websites aus den Favoriten anschauen.

Nachdem sie uns gebeten hatte, ihr bei den erwähnten Virenproblemen zu helfen, erkannten wir auf dem PC einen Trojaner und einige schädliche Programme, die sich wohl im Hintergrund unbemerkt installiert hatten ohne dass die Person etwas davon bemerken hätte können.

Ein anderer Teilnehmer, ein 30jähriger Architekt, war einer der wenigen in unserem Sample, der E-Mail nur sehr ungern verwendet. Trotz seinem Beruf und seinem akademischen Grad (beides laut unseren sonstigen Erfahrungen eigentlich gute Voraussetzungen) gab er an, das Medium Internet allgemein nicht sehr gerne zu verwenden. Er meint, das möge auch daran liegen dass er sich nicht gut damit auskennt, es interessiert ihn aber auch nicht besonders sich intensiv damit auseinander zu setzen. Er gab auch an, sehr selten E-Mails abzurufen, sein E-Mailprogramm benutzt er nur alle paar Tage, also vielleicht bei jeder 5. PC-Nutzung. Im allgemeinen werden E-Mails nur abgerufen, wenn die Person welche erwartet, z.B. von Arbeitskollegen, Bankbetreuern oder ähnlichem. Er hört so oft negative Dinge über E-Mails und Viren und hat Angst dass er durch seine geringeren Kenntnisse im Bezug darauf davon betroffen werden könnte und sich in so einem Fall falsch verhalten würde. Hauptsächlich aus diesem Grund bevorzugt er die herkömmlichen Medien wie Post und Telefon.

Ein besonders interessantes Verhaltensmuster ist, dass er zwar oft Briefe, zum Beispiel an Behörden oder Firmen am PC schreibt, aber diese dann ausdruckt und per Post schickt.

Auf unser Nachfragen in Bezug auf diese für uns etwas seltsame Angewohnheit meinte der Betroffene, dass er eigentlich gar nicht auf die Idee gekommen wäre so etwas per E-Mail zu erledigen. Für ihn ist es selbstverständlich und völlig automatisch, dass Briefe, seien sie nun mit dem Computer oder der Hand geschrieben, per Post versandt werden. Bei diese Person ist also der Umgang mit dem Internet und dem E-Mail-Service absolut nicht verinnerlicht sondern sie verwendet lieber andere Medien.

Im Gegensatz dazu erzählten uns viele Teilnehmer, dass sie gerade an E-Mails die Tatsache schätzen, dass dieses Medium schneller, billiger und manchmal sogar einfacher ist als die klassische Post oder Telefonate. Und einige Personen sagten sogar, dass sie absichtlich versuchen, möglichst viele Tätigkeiten online mithilfe ihres Internetzuganges zu erledigen weil sie das als viel praktischer empfinden.

„Ich mach bei Gewinnspielen mit“

erzählte uns eine 28jährige Hausfrau. Bei vielen Gewinnspielen aus Zeitungen kann man heutzutage auch per E-Mail oder im WorldWideWeb teilnehmen, und sie erklärte uns den Vorteil, dass E-Mails und Besuchen einer Website kostenlos sind. Früher, ohne Internetzugang, hatte sie praktisch nie bei solchen Gewinnspielen teilgenommen da sie dachte, es wäre ohnehin sinnlos dafür auch noch Porto oder Telefonkosten zu bezahlen. Doch nun, mit Hilfe des Internetzuges und mehr oder weniger kostenlosen E-Mails und Teilnahmeformularen im WWW, nutzt diese Person die Möglichkeiten häufig und bisher schon mit einigem Erfolg. Auch an diesem einfachen Beispiel sehen wir wieder einen praktischen Vorteil für das Alltagsleben durch die Internetnutzung, vor allem da diese Person uns sogar von einigen schönen Gewinnen berichtete.

Außerdem erwähnte ein Großteil der Personen (nämlich exakt 12) wiederholt die Punkte Online-Banking und Shopping. Insgesamt zeigt sich, dass Benutzer die gute Kenntnisse und Erfahrungen besitzen, mit der Internettechnologie so umgehen können dass sie darin eine Hilfe, eine Verbesserung, eine Vereinfachung für viele Alltagstätigkeiten sehen.

Andererseits ist aber ebenso gut möglich, dass andere Benutzer mit weniger ausgeprägten Erfahrungen genau darin eine Erschwernis und größere Kompliziertheit sehen und daher abgeneigt sind für dieselben Tätigkeiten das Medium Internet zu verwenden.

Eine 30jährige Marketingangestellte erzählte uns zum Thema Kommunikation, dass sie in ihrem privaten Freundeskreis fast keine Internetbenutzer hat, und daher auch keinen großen Grund sieht, viel per E-Mail zu kommunizieren.

„Mails schreib ich eigentlich nur im Büro.“

Mit diesen Freunden telefoniert sie lieber oder trifft sie persönlich, überhaupt ist ihr persönliches Zusammensein viel sympathischer. Und nachdem ihr Umfeld nicht so internetorientiert ist, wird davon auch ihre eigene Nutzung beeinflusst.

Sie selbst besitzt aber einen privaten Internetzugang, da sie beim Computerkauf dachte es würde heutzutage dazugehören, „online zu sein“ und sie doch auch ein bisschen neugierig war. Jetzt verwendet sie ihren Internetanschluss zwar nicht sehr häufig, aber hat doch schon einige Male Onlineshopping ausprobiert und sich Websites zu ihren Interessensgebieten angesehen.

Für diese Person ist also wie für fast alle andere Teilnehmer unserer Befragung auch die Nutzung des WWW zur Informationssuche ein entscheidender Punkt.

Alle der vorher erwähnten E-Mail-Nutzer und natürlich auch alle anderen öffneten im weiteren Verlauf ihrer Nutzungssessions auch den WWW-Browser.

Hier gibt es wieder Unterschiede im Verhalten: Einige Benutzer öffneten parallel das E-Mailprogramm und ein oder mehrere WWW-Browserfenster, also eine Form von Multitasking.

Bei anderen wiederum, wenn auch nur bei einigen wenigen zeigte sich, dass für sie E-Mail und Internet nicht das gleiche bedeutet. Mit „Internet“ verbinden sie nur das surfen über den Browser im Web. E-Mail ist hier stark entkoppelt von dem mit „Internet“ assoziierten Verhalten. Daher ist E-Mails für diese Personen quasi eine eigene Session die sie nicht mit dem surfen verbinden. Dieses streng getrennte Verhalten zeigte sich in unserem Sample aber nur bei einem Teilnehmer. Dieser öffnete zuerst seine E-Mail-Applikation, rief Mails ab, sah diese kurz durch und löschte 2 davon und schloss dann wieder das E-Mailprogramm. Erst danach begann er, den Internetbrowser zu starten und eine URL einzutippen.

„Zappen wie im Fernsehen...“

Bei einer 23jährigen Bankangestellten die ihren privaten Internetzugang regelmäßig benutzt und von sich selbst behauptet, durchschnittliche Erfahrung damit zu besitzen, beobachteten wir ein interessantes Verhalten: Sie öffnete ihr E-Mailprogramm und gleich danach 5 Browserfenster hintereinander, dann wartete sie bis alles fertig geladen war, warf einen kurzen Blick in ihr E-Mail-Postfach und begann dann, in jedes der offenen Browserfenster eine URL einzutippen. Dazu erklärte sie, das macht sie immer so. Es ist praktisch weil sie dann gleich mehrere Websites gleichzeitig ansehen kann und gerne hin- und herschaltet, ähnlich wie beim „Zappen“ bei den Fernsehsendern. Sicher ist dieses Verhalten ein eingelerntes Gewöhnungsmuster.

„Zappen“ bedeutet ja auch, am Fernsehgerät ständig zwischen mehreren Sendern zu switchen und jeweils von einem Sender und einer Sendung nur mehr oder weniger kurze Teilstücke anzusehen die dem Konsumenten interessant erscheinen, und dann sofort zu einem anderen Kanal umzuschalten.

Beim Internetsurfen mag sie es überhaupt nicht, dass manche Websites so lange Ladezeiten haben, und als ungeduldiger Mensch kann sie dieses Problem inzwischen mit dem Surfen auf einer anderen Site oder mehreren anderen Sites überbrücken.



Abb. Screenshot zum „Multibrowser-Verhalten“

Interessanterweise erwähnte diese Person während unserer Beobachtung und der zugehörigen Unterhaltung sogar öfters das Wort „Zappen“ und den Vergleich mit dem Fernsehen. Man kann also erkennen (und sie bestätigte uns diese Vermutung auch als wir danach fragten) dass für diese Person eine Ähnlichkeit zwischen dem Medium Internet und dem Medium Fernsehen besteht, was die Art des Konsums betrifft. Insgesamt sieht diese Person auch sehr gerne fern, insofern ist es wohl möglich dass dadurch eine Beeinflussung ihres Internetverhaltens entsteht, und wir sehen wieder einmal ein Beispiel für Wechselwirkung zwischen Internetgebrauch und anderen Medien.

Einige andere Personen erzählten uns aber auch, dass sie weniger Zeit mit Fernsehen verbringen, seit sie einen privaten Internetanschluss besitzen.

„Früher hab ich, wenn mir langweilig war, ferngesehen. Heute hab ich Internet...“

erzählte uns ein 20jähriger, und ähnliche Aussagen zum Thema Fernsehen und Internet hörten wir insgesamt von 4 Teilnehmern. Als Begründung nannten sie vor allem, dass das Internet ein unendlich viel größeres Angebot bietet als das Fernsehprogramm. In diesem Zusammenhang erscheint ihnen auch die Interaktivität sehr wichtig, man kann noch mehr als beim Fernsehkonsum selbst auswählen, was man tun möchte. Fast unabhängig, welche spezifische Anwendung der Benutzer wählt, er wird praktisch immer persönlich darin involviert und betätigt sich aktiv, sei es etwa durch Schreiben einer Message oder Recherchieren nach bestimmten Informationen.

Multitasking tritt aber nicht nur zwischen mehreren Browserfenstern auf, sondern bei vielen Teilnehmern konnten wir auch beobachten, dass sie insgesamt mehrere Anwendungen gleichzeitig ausführen und zwischen diesen hin- und herschalten.

In unseren Beobachtungen zeigte sich wie gesagt, dass zwar mehr als die Hälfte der Personen zuerst ihr E-Mailprogramm starten, doch dann wird in vielen Fällen gleich zusätzlich ein WWW-Browser geöffnet und im Anschluss daran sogar noch verschiedene andere Programme.

Nur eine Person startete überhaupt als Erstes nach dem Bootvorgang ihren MP3-Player, um Musik zu hören. Wir vermuteten, dass es sich um einen besonders musikbegeisterten Teilnehmer handelt, und ein Blick durch sein Zimmer bestätigte diese Vermutung. Diese Person besitzt sehr viele CD's, eine große Audio-HiFi-Anlage, und erklärte uns auch im Gespräch dass Musik sie in fast jeder Lebenssituation begleitet. Weiters erfahren wir schon zu Anfang des Interviews, dass der Pc für diese Person eine Erweiterung im Bezug auf ihr musikalisches Interesse darstellt. Das Gerät ist mit einer teuren Soundkarte ausgestattet und natürlich auch mit der HiFi-Anlage verbunden. Es läuft in ihrem Alltagsleben fast immer im Hintergrund Musik, sie ist daran gewöhnt und sagt sogar dass sie diese Musik braucht.

Diese intensive Vorliebe spiegelt sich natürlich auch in ihrem Computernutzungsverhalten wieder.

Da fast alle bis auf zwei Teilnehmer unserer Studie über einen Breitbandinternetanschluss verfügen, ist ihr Zugang automatisch aktiv sobald der PC hochgefahren ist. Auch diese Tatsache ist entscheidend für das Multitaskingverhalten, da man nicht explizit an die Internetverbindung denken muss oder sie aus Kostengründen beenden muss wenn man sich einer anderen Tätigkeit widmet.

Vier Personen berichteten uns, dass sie so ihren PC und ihren Internetzugang den ganzen Tag lang eingeschaltet lassen, auch wenn sie nicht direkt vor dem PC sitzen sondern etwa essen oder, besonders interessant, sich mit einem anderen Medium wie Fernsehen oder Telefonieren beschäftigen. Sie empfinden es einfach als praktisch, dass der Zugang zum WWW ständig zur Verfügung steht.

Zwei von diesen Vier Personen meinten sogar, dass ihr Pc eigentlich immer eingeschaltet und online ist, auch über Nacht.

Ein Teilnehmer berichtete uns von einem Fall, wo er ein langes Telefongespräch mit einer Freundin führte. Als sie auf ein bestimmtes Bild zu sprechen kamen, sagte er zu ihr dass er zum PC (in einen anderen Raum der Wohnung) geht und ihr die Bilddatei sofort per E-Mail schickt, und kurz danach konnte sie die E-Mail erhalten und die beiden sprachen weiter am Telefon darüber.

Ein schönes Beispiel für die Verbindung der Medien Internet und Telefon im Alltagsleben, die Vorteile beider Medien werden optimal ausgenützt.

Insgesamt haben wir zur Multitaskingthematik beobachten können, dass die Anzahl der gleichzeitig ausgeführten Anwendungen steigt mit den persönlichen Fähigkeiten eines Benutzers im Umgang mit seinem PC. Besonders für die so genannten Heavy User war es sogar ganz selbstverständlich, mehrere Anwendungen gleichzeitig auszuführen und diese zu managen.

Eine Person (ein Informatikstudent) erzählte uns sogar, dass es für sie zu langweilig sei, nur im Internet zu surfen, sondern wenn sie vor dem PC sitzt dann möchte sie immer mehrere Dinge gleichzeitig erledigen. Das war ein Teilnehmer der mehrere Stunden täglich privat am PC verbringt und damit große Erfahrung hat, daher ist er so ein Verhalten gewohnt und empfindet es sogar als normal. Bei der Beobachtung erlebten wir ein fast beeindruckendes Tempo, wie er auf verschiedenen Websites surfte, Downloads durchführte, Dateien öffnete, bearbeitete, und so weiter. In der genauen Betrachtung der Videoaufzeichnung, die wir in diesem interessanten Fall durchführten, sahen wir dass trotzdem alle Bewegungen richtig koordiniert und geordnet abliefen. Mit großer Sicherheit, fast schon automatisch, schaltete der Benutzer schnell zwischen den Fenstern hin und her, und scheint fast keine Pausen zum Überlegen zu machen. In Zeitlupen konnten wir schön erkennen, mit welcher Präzision und Übung diese Person den Mauszeiger bewegte.

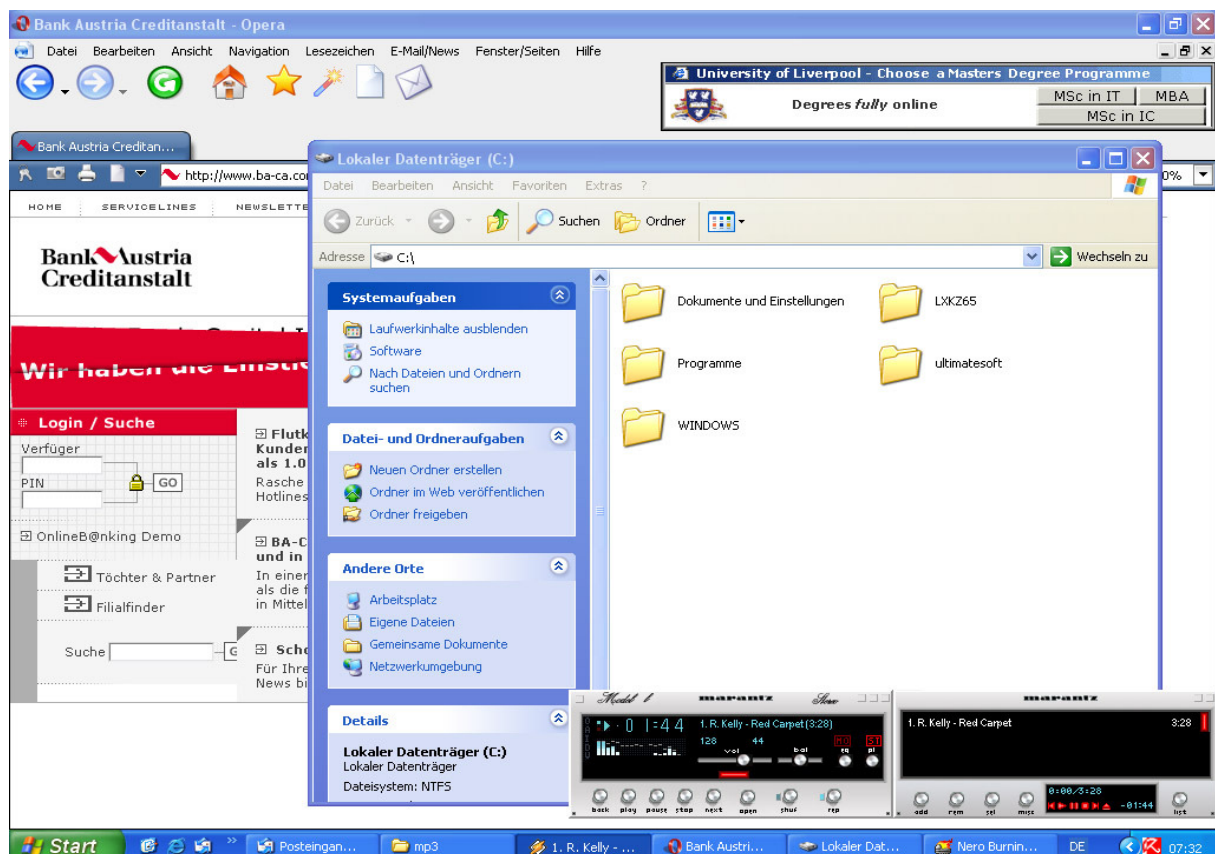


Abb. Screenshot Multitasking mit MP3-Player, WWW-Browser, E-Mail-Software und lokale Ordner mit Dateien auf der Festplatte

Im Gegensatz dazu beobachteten wir bei vielen anderen Teilnehmern, die nicht so extrem geübt waren, viel langsamere Reaktionszeiten und größere Pausen. Personen saßen immer wieder eine Zeitlang nur vor dem Bildschirm und warteten, dass etwa Programme geöffnet oder Sites geladen wurden. Erst dann klickten sie langsam weiter oder fingen an zu lesen was in dem neuen Fenster am Bildschirm angezeigt wurde.

„meine eigene Homepage“

Ein weiterer besonders faszinierender Bereich der Internetnutzung sind private Websites. 2 Personen aus unserer Teilnehmergruppe nutzen ihren privaten Internetzugang intensiv, um sich auf ihren eigenen Websites zu präsentieren.

Eine 24-jährige Angestellte betreibt ihre eigene Website seit etwa einem halben Jahr, und ist stolz darauf sich alle dafür notwendigen Fähigkeiten vom Design bis zu den technischen Aspekten selbst beigebracht zu haben. Allgemein besitzt sie gut ausgeprägte Kenntnisse im Umgang mit dem Computer und der Internettechnologie. Allerdings sagt sie, es hat sie besonders interessiert und war ein großer Wunsch von ihr, eine eigene Website zu führen, also hat sie sich mit diesem Thema besonders intensiv befasst und es daher geschafft in wenigen Wochen ein relativ umfangreiches Know-How zu erreichen. Ihre Hauptlernmethoden waren Surfen auf anderen Sites die ihr gefallen, diese studieren, und sehr viel selbst ausprobieren, dafür hat sie auch große Zeitmengen, mehrere Stunden täglich, aufgewendet. Die Arbeit daran erschien ihr aber gar nicht als Arbeit oder als besonders schwierig, sondern es machte ihr Freude sich mit dem Thema eigene Website zu beschäftigen.

Persönliches Interesse für ein Anwendungsgebiet zeigt sich also wieder einmal als sehr wichtige Motivation, dann ist man auch gerne bereit dafür viel private Zeit und Energie zu investieren und dieser Tätigkeit eine höhere Priorität zu gewähren.

Sie ist ein sehr extrovertierter Mensch, interessiert sich besonders für die Fashion-Szene und hat großen Spaß daran, in diesem Bereich weltweite Informationen und News im Internet zu finden und sich auch selbst zu präsentieren. Kommunikation ist auch für sie sehr wichtig, dazu hat sie sogar auf ihrer Website ein eigenes Feature eingerichtet – ein sogenanntes Chatboard, in dem man mit ihr direkt auf der Site Messages schicken und kommunizieren kann. Für diese Form der Kommunikation, und natürlich auch für Schreiben und Beantworten ihrer Mails, wendet sie einen großen Teil ihrer Online-Zeit auf und hat empfindet es als faszinierend, sowohl mit Bekannten und Freunden als auch mit Fremden Besuchern ihrer Website Kontakt zu halten.

Aufgrund ihrer Persönlichkeit hat sie am meisten Spaß dabei, viele neue Menschen kennenzulernen, Gleichgesinnte die ihre Mode- und Musikinteressen teilen, und sie meint dafür ist ihre eigene Website ein idealer Weg.

Da ihre Schwester in London arbeitet ist das Internet auch in dieser Beziehung ein perfektes weil kostengünstiges und schnelles Medium, und so schreiben sie einander beinahe täglich Mails – darüber sind beide sehr froh da ihr enges Verhältnis dadurch unterstützt und aufrecht erhalten wird, und so viel Kommunikation wäre per Telefon oder Post fast nicht möglich.

Darüber hinausgehend hat sie allein das weltweite Surfen im WWW und das Kennenlernen fremder Menschen per E-Mail und ihrer Homepage schon dazu gebracht, extra nach Deutschland zu verreisen um die dort lebenden neu gewonnenen Freunde in der Realität zu treffen. Ein

eindrucksvolles Beispiel wie die Internetnutzung auch neue Möglichkeiten und Erlebnisse im realen Leben eröffnen kann.

Im Rahmen unserer Beobachtungen haben wir die Teilnehmer unserer Studie daheim in ihrer eigenen Wohn- und Lebensumgebung besucht und natürlich nicht nur den Computer selbst betrachtet sondern auch das Umfeld in dem er platziert ist. Dabei ist uns aufgefallen, dass es eine große Rolle spielt an welchem Platz in ihrer Wohnsituation jemand seinen PC aufgestellt hat.

Eine 25jährige Kinderbetreuerin ist eine Standard-Userin: Sie hat in ihrem beruflichen Umfeld sehr wenig bis nichts mit der Computertechnologie zu tun und besitzt auch keine technisch orientierte Ausbildung. In ihrem domestic setting verwendet sie einen Laptop mit WirelessLAN-Internetzugang, denn sie möchte nicht mit einem großen Desktop-PC und Monitor ihre gemütliche Wohngestaltung verändern, und findet es außerdem extrem unpraktisch zur PC-Nutzung extra an einem Schreibtisch sitzen zu müssen. Am Laptop schätzt sie die Möglichkeit, damit bequem auf der Couch sitzen zu können, so wird die Computer- und Internetnutzung nahtlos in die normale Alltagssituation eingebettet und verliert für sie viel von der technischen, komplizierten Ausstrahlung. Mit dem flexiblen Laptop bequem auf der Sitzgarnitur macht es ihr aber doch Spaß und sie benutzt ihren Internetzugang regelmäßig und gerne, vor allem zum E-Mailen mit Freunden und zum Betrachten einiger Websites. Den Laptop besitzt sie etwa seit einem halben Jahr, und meint seit dem Beginn ist ihre Lust an der Verwendung und am Internet stetig gewachsen, weil sie gemerkt hat dass es praktisch und überhaupt nicht störend sein kann.

Benutzt sie ihren Laptop gerade nicht, steht er zusammengeklappt auf dem Couchtisch. So sagt sie, stört die Anwesenheit des Computers sie gar nicht, er sieht mit dem silbernen flachen Gehäuse sogar gut aus und ist doch praktisch und griffbereit.

Sie ist sich sicher, wenn sie zum PC erst in ein anderes Zimmer gehen müsste und dort an einem Schreibtisch vor einem großen Gerät, also in einer viel ungemütlicheren Atmosphäre, sitzen müsste dann würde sie das Internet nur halb so oft benutzen.

Diese Benutzerin hat also eine für sie optimale Lösung gefunden, ihre Lebensumgebung und die Nutzung der Internettechnologie auf angenehmste Weise zu verbinden.



Abb.: Laptop in Wohnsituation integriert

Ein 24-jähriger Elektrotechniker hat dafür eine andere Lösung gewählt: Beim Betreten seines Zimmers im elterlichen Haus fiel uns sofort auf, dass auf dem Schreibtisch ein großer, transparenter PC-Tower dominiert. Der Besitzer hatte schon im Gespräch erwähnt, dass er sich sehr intensiv mit seinem Computer beschäftigt und auch gerne daran herumexperimentiert und bastelt. Daher kaufte er sich ein transparentes Gehäuse um die Hardwareteile im Inneren des Computers, vor allem die überdimensionalen Lüfter, stolz betrachten und zur Schau stellen zu können. Diese Person hat offensichtlich ein sehr enges Verhältnis zu ihrem Computergerät, das vielen Menschen schon übertrieben erscheint. Dementsprechend berichtete er uns voller Begeisterung von seinen ausgezeichneten Fähigkeiten die über das normale private Internetnutzungsverhalten hinausgehen. Erhebliche Teile seiner Freizeit verbringt er zum Beispiel gerne damit, Applikationen für Server zu programmieren, denn er nutzt seinen PC auch als Datenbankserver, einfach zum Spaß und aus Freude am Experimentieren. Hier sehen wir also einen extrem ausgeprägten Fall eines Heavy-User-Musters, das sich in allen Einzelheiten widerspiegelt: Schon die Platzierung und Ausstattung des Computergerätes zeigt, dass ihm eine sehr hohe Bedeutung beigemessen wird. Dies zeigte sich auch während der ganzen Beobachtung dieser Person bei der Internet-Session – gleich zu Beginn fällt auf, dass er nicht das selbe Mailprogramm wie alle anderen Teilnehmer unserer Untersuchung verwendet sondern ein anderes, das laut seiner Erklärung noch leistungsfähiger und professioneller ist. Er erzählt, dass es ihn einfach interessiert, verschiedenste Möglichkeiten auszuprobieren, mit Einstellungen herumzuexperimentieren und er dazu sogar gerne selbst

Software programmiert. Für ihn ist die Internettechnologie in erster Linie ein spannendes technisches Gebiet, die reine zielgerichtete Anwendung etwa zum Mailen oder Surfen tritt beinahe in den Hintergrund.

Als Freizeitbeschäftigung dient ihm in vielen Fällen eher das Suchen und Erkunden neuer Funktionen und technologischer Details als das reine Internetsurfen. Natürlich besitzt er aber auch für alle diese „trivialen“ Anwendungsfälle umfangreiche Kenntnisse und Fähigkeiten, die aus seiner intensiven Beschäftigung mit dem Thema resultieren.

Die meisten Menschen, nicht nur in unserem Teilnehmerfeld sondern allgemein, haben ihren Rechner höchstwahrscheinlich unter dem Tisch oder an einem ähnlichen, eher bedeutungsloseren Platz untergebracht. Dabei würden auch nur sehr wenige auf die Idee kommen, aus rein optischen Gründen mehr Geld und Aufwand in die Ausstattung des Gehäuses zu investieren.

Sogar bei den Personen, die laut unseren Interviews und Beobachtungen ihren PC sehr intensiv nutzen, steht fast überall ein einfaches unscheinbares Gerät.

Bei einer Person, einer 27jährigen Verkäuferin, sahen wir in dem Raum in den sie uns führte, zuerst gar keinen Computer. Auf unsere Frage zeigte sie uns das Gerät, in einer Ecke des Zimmers verstaut, ein offensichtlich älterer Tower mit einem sehr kleinen alten Monitor. Auch diese Situation passt genau zu dem, was wir im vorhergehenden Interview erfahren hatten: Die Person hat nur geringes Interesse am Umgang mit dem Computer und dem Internet, und verbringt nur wenig Zeit damit.

Ihr Freund, mit dem sie seit kurzem zusammenlebt, hat einen eigenen Computer in einem anderen Zimmer und beschäftigt sich etwas mehr damit. Doch sie meint, für sie selbst und die relativ kurze Zeit die sie damit verbringt, reicht das alte Gerät vollkommen aus: Alle paar Tage, vielleicht durchschnittlich zwei mal pro Woche, setzt sie sich kurz vor den PC und dann auch nur, um E-Mails abzurufen und zu beantworten oder wenn sie dringend eine Information aus dem Internet braucht.

Auch in ihrem Bekannten- und Freundeskreis ist die Internetnutzung noch nicht sehr stark verbreitet, also sieht sie auch von dieser Seite keine Motivation, etwa ausgiebig mit ihren Freundinnen per E-Mail zu kommunizieren.

Sie schätzt es aber als Vorteil, dass ihr Freund doch größere Kenntnisse im Umgang mit dem Internet mitbringt, da sie ihn so schon des Öfteren bei Problemen um Rat fragen konnte.

Insgesamt erzählten uns viele der befragten Personen, dass sie mit ihrem Computer immer wieder auf scheinbar unlösbare Probleme stoßen wo sie Hilfe bräuchten und nicht wissen wo sie diese bekommen können. Einen Vorteil besitzen hier natürlich Personen, die im Haushalt oder zumindest im Freundeskreis jemanden mit besseren Kenntnissen und Erfahrungen haben, den sie um Rat fragen können. Das soziale Umfeld erweist sich in solchen Situationen meistens als sehr wichtig.

Mehr als die Hälfte der befragten Personen verriet uns auf unser Anfragen bezüglich Schwierigkeiten mit dem Computer, dass sie es als hilfreich empfinden würden wenn es eine offizielle Stelle gäbe an die sie sich mit ihren Problemen wenden könnten.

Im Großen und Ganzen können wir jedoch sagen, dass sich alle der von uns ausgewählten Personen mit dem Thema Internet im privaten Anwendungsfeld auseinander setzen und es für sie einen mehr oder weniger fixen Bestandteil des Lebens eingenommen hat.

*„Man kann anhand seines PCs unheimlich viel über einen Menschen erfahren. Seine E-Mails, wie er schreibt, wem er schreibt, die Homepages die er besucht, die Favoriten seines Browsers und die persönlichen Daten auf seiner Festplatte [...] wie das ganze Leben!
Mein PC ist etwas sehr persönliches!“*

Mit diesem passenden Zitat eines unserer Teilnehmer wollen wir nun die Vorstellung einiger unserer interessantesten Einblicke abschließen.

Literaturverzeichnis:

1. IMAS-Report,
Aus der neuen ÖVA: Umgang mit Computer und Internet,
IMAS Nr.14, August 2004
2. Jordan, B. And Henderson, A.,
Interaction Analysis: Foundation and Practice,
Institute for Research and Learning (IRL 94-0027), Palo Alto 1994
3. Buur, Jacob; Binder, Thomas and Oritsland, Trond Are,
Reflecting on Design Practice: Exploring Video Documentary of
Designers in Action
4. Mackay, Wendy E., Beaudouin-Lafon, Michel,
DIVA: Exploratory Data Analysis with Mutlimedia Streams,
Proceedings of CHI 98, Los Angeles, CA
5. Petzold, Matthias
Die Multimedia-Familie,
Verlag Leske & Budrich, Mai 2000