

Internetnutzung älterer Menschen in Bremen und Bremerhaven

Ergebnisse und Schlussfolgerungen einer Bevölkerungsumfrage 2021

Bericht der wissenschaftlichen Begleitforschung

Autor: Prof. Dr. Herbert Kubicek



Dezember 2021

Herausgeber

ifib research

Institut für Informationsmanagement Bremen GmbH

Am Fallturm 1

28359 Bremen

Geschäftsführer: Björn Eric Stolpmann, Prof. Dr. Andreas Breiter

Gerichtsstand: Amtsgericht Bremen, HRB 26806 HB

Telefon: 0421 218 56590

Telefax: 0421 218 56599

E-Mail: info@ifib.de

www.ifib.de

Studie im Rahmen der Wissenschaftlichen Begleitforschung zum Regionalen Open Government Labor „Netzwerk Digitalambulanzen Bremen und Bremerhaven“, gefördert durch das Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat über den Senator für Finanzen der Freien Hansestadt Bremen

Autor

Prof. Dr. Herbert Kubicek

mit Unterstützung bei der Datenanalyse durch Dr. Karina Hoekstra, Lena Wollenberg und Vivien Kleinow

Datenerhebung durch das Statistische Landesamt Bremen

© ifib research 2021

Dieser Bericht kann ganz oder teilweise unter der Lizenz Creative Commons Namensnennung - Nicht-kommerziell - Weitergabe unter gleichen Bedingungen 3.0 (CC BY-NC-SA 3.0) genutzt werden.

Vorwort

Seit langem ist bekannt, dass relativ zum Anteil an der Gesamtbevölkerung ein deutlich geringerer Prozentsatz der älteren Generation das Internet nutzt als dies bei der jüngeren Generation der Fall ist. So war in der Altersgruppe ab 70 Jahre nur die Hälfte jemals online. Angesichts einer beschleunigten Digitalisierung, die sich auch die neue Bundesregierung wieder als Ziel gesetzt hat, besteht das Risiko, dass diese älteren Menschen in ihrer wirtschaftlichen, sozialen und kulturellen Teilhabe eingeschränkt werden, wenn analoge Angebote der Verwaltungen, bei Dienstleistungen oder im Gesundheitswesen entsprechend dem Online-Zugangs-Gesetz oder dem Digitale-Versorgung-Gesetz durch digitale ersetzt werden. Daher gibt es ebenfalls schon seit vielen Jahren Bemühungen, auch älteren Menschen digitale Kompetenzen zu vermitteln und sie zu digitaler Teilhabe zu befähigen. Als Schlüssel gelten informelle Bildungsangebote an vertrauten Orten, wie Seniorentreffs, Begegnungsstätten, Bürgerhäuser u.Ä. Diese werden in verschiedenen Bundes- und Landesprogrammen auf unterschiedliche Weise gefördert. Das gemeinsame Ziel ist es, in jeder Kommune mindestens einen Lern- und Erfahrungsort für Seniorinnen und Senioren zu schaffen, an dem sie die erforderliche Unterstützung in Form von Kursen, Übungsgruppen, Trainings, individuellem Coaching oder Sprechstunden erhalten.

Bremen ist diesbezüglich in zweierlei Hinsicht weiter. Zum einen ist der Anspruch, möglichst in jedem Stadtteil einen solchen Lern- und Erfahrungsort zu schaffen, und zum anderen wird angesichts der mit dem Alter häufig abnehmenden Mobilität neben Angeboten, die aufgesucht werden müssen, auch eine aufsuchende Assistenz ermöglicht. Ein entsprechendes Pilotprojekt wurde 2019 im Rahmen des vom damaligen Staatsrat Henning Lühr bei der Senatorin für Finanzen initiierten Herbsthelfer-Verbunds für Seniorendienstleistungen in Kooperation mit den Bremer Dienstleistungszentren und den sie tragenden vier Wohlfahrtsverbänden sowie der Senatorin für Soziales, Jugend, Integration und Sport erfolgreich durchgeführt. Der nächste, nach meinem Wissen bundesweit einmalige, Schritt bestand darin, 15 Einrichtungen, die verschiedene Unterstützungsleistungen für ältere Menschen in Bremen und Bremerhaven anbieten, in einem Netzwerk zusammenzuführen. Damit sollen Synergien bei Schulungsmaterialien und Curricula für die Qualifizierung der ehrenamtlichen Betreuungskräfte geschaffen werden und die Seniorinnen und Senioren eine gemeinsame zentrale Auskunftsstelle erhalten, bei der sie sich über Art, Zeitpunkt und Ort der verschiedenen Unterstützungsangebote umfassend und aktuell informieren können.

Diese beabsichtigte Zusammenarbeit zwischen Verwaltung und Zivilgesellschaft, insbesondere mit den Freien Trägern in der Altenarbeit, passte gut zu einer Ausschreibung des Bundesministeriums des Innern, für Bau und Heimat zur Förderung Regionaler Open Government Labore. In Zusammenarbeit mit der Senatorin für Soziales, Jugend, Integration und Sport, der Senatskanzlei und dem Magistrat Bremerhaven hat sich der Senator für Finanzen mit dem Netzwerk Digitalambulanzen als Open Government Labor beworben und eine Förderung von Juni 2020 bis Dezember 2022 erhalten, die durch Landesmittel ergänzt wird. Das Institut für Informationsmanagement Bremen (ifib), das bereits die Herbsthelfer-Initiative wissenschaftlich begleitet hat, wurde mit der Begleitforschung zu diesem Projekt beauftragt.

Ein wesentliches Ziel des Netzwerks besteht darin, die bisherigen Angebote quantitativ und qualitativ so auszubauen, dass möglichst niemand von digitaler Teilhabe und damit auch von sozialer Teilhabe ausgeschlossen wird. Dazu muss ein möglichst detailliertes Lagebild der Nutzung und Nicht-Nutzung in der älteren Bevölkerung sowie der Gründe für die Nicht-Nutzung erstellt und der Unterstützungsbedarf der sehr unterschiedlichen Teilgruppen in dieser mehr als 30 Jahre umspannenden Altersgruppe ermittelt werden. In den jährlich durchgeführten bundesweiten Umfragen zu diesem Thema ist Bremen angesichts des geringen Anteils an der deutschen Gesamtbevölkerung nur mit so wenigen Fällen vertreten, dass daraus keine Differenzierung nach Alter, Geschlecht, Einkommen, Berufstätigkeit, körperlicher und geistiger Verfassung und anderen Einflussgrößen vorgenommen werden kann. Daher wurde mit dem Statistischen Landesamt Bremen im April und Mai 2021 eine eigene landesweite Umfrage bei 40.000 Personen im Alter ab 60 Jahre in Bremen und Bremerhaven durchgeführt. 11.331

Männern und Frauen haben einen an den bundesweiten Umfragen angelehnten Fragebogen schriftlich, telefonisch oder online ausgefüllt. Mit dieser Rücklaufquote von 28 Prozent ist die bisher umfassendste Datenbasis für eine detaillierte Analyse der Nutzung und Nicht-Nutzung über alle Altersgruppen ab 60 Jahre auf Stadtteilebene sowie der Gründe für die Nicht-Nutzung geschaffen worden. Erstmals wurde ein differenzierter Unterstützungsbedarfs ermittelt und eine Hochrechnung auf den quantitativen Bedarf in der Gesamtbevölkerung in Bremen und Bremerhaven ab 60 Jahre vorgenommen.

Diese Analysen und Schätzungen haben zu überraschenden Erkenntnissen geführt, die zur Revision mancher oft als selbstverständlich angesehener Annahmen über die geeigneten Maßnahmen zur Verringerung der Alterslücke evidenzbasierten Anlass geben. Sie werden in der folgenden Zusammenfassung kompakt wiedergegeben und in den weiteren Kapiteln detailliert auch im Lichte der Befunde aus anderen Studien dargestellt und kommentiert. Dieser größte Teil des Berichts ist für alle Kommunen und für die Digitalisierungsstrategien der Länder unmittelbar relevant und bis auf die besonderen Herausforderungen in ländlichen Regionen übertragbar. Im elften Kapitel werden aus diesen Befunden zunächst Schlussfolgerungen für Digitalambulanzen bzw. allgemeiner Lern- und Erfahrungsorte in Bremen und Bremerhaven gezogen und Empfehlungen formuliert, die sich auf die bisherigen Angebote und notwendige Erweiterungen beziehen, gewissermaßen auf die operative Ebene. Im zwölften Kapitel werden abschließend auf der strategischen Ebene Empfehlungen für die Träger dieser Einrichtungen, die Verwaltung und die Politik gegeben, wie die Rahmenbedingungen für die Arbeit dieser Einrichtungen so verbessert werden können, dass der ermittelte Bedarf auch nur annähernd quantitativ und qualitativ gedeckt werden kann. Diese Empfehlungen sind grundsätzlich für alle für die Altenhilfe bzw. Seniorenpolitik und für die Digitalisierung zuständigen Stellen in Kommunal- und Landesverwaltungen, der Kommunalpolitik sowie für die Weiterentwicklung von Förderprogrammen auf Landesebene relevant.

Die Schlussfolgerungen und Empfehlungen basieren auf über 20 Jahren persönlicher Erfahrung mit einschlägigen Projekten der Stiftung Digitale Chancen und einem umfangreichen Studium einschlägiger Quellen. Aber dies schließt Fehleinschätzungen nicht aus. Auch kann bei den vielen Detailauswertungen der eine oder andere Fehler bei Prozentberechnungen oder ein Irrtum bei deren Interpretation nicht ausgeschlossen werden. Für diese Analyse und die Schlussfolgerungen und Empfehlungen bin allein ich als Autor dieses Berichts verantwortlich. Die Grundlagen dafür haben jedoch andere geschaffen, denen ich an dieser Stelle herzlich danken möchte. Mein Dank gilt zunächst dem heutigen Staatsrat a.D. Henning Lühr, der mich mit seiner Idee eines Netzwerks für Seniorendienste überhaupt erst auf die Notwendigkeit der Weiterentwicklung der kommunalen Altenhilfe gebracht hat und mir mit der Beauftragung der Begleitforschung vielfältige persönliche Erfahrungen ermöglicht hat, ohne die die vorliegende Umfrage nicht zustande gekommen und der Bericht nicht in dieser Form hätte geschrieben werden können. Niels Winkler, der von Henning Lühr behördenintern mit der Projektleitung der Herbsthelfer-Initiative beauftragt worden war, hatte die Idee für die Bildung des Netzwerks Digitalambulanzen und hat die Federführung bei der Beantragung der Bundesförderung übernommen. Mit ihm konnte ich unkompliziert den Auftrag für die Begleitforschung zu dem Netzwerk als Zuwendung ausgestalten, die mir die erforderliche Unabhängigkeit in der Formulierung dieses Berichts ermöglicht hat. Seinem Engagement für das Projekt innerhalb der beteiligten Ressorts und den Kontakten aus seiner früheren Tätigkeit im Statistischen Landesamt ist es zu verdanken, dass dieses Amt außerplanmäßig eine Sondererhebung nach unseren gemeinsamen inhaltlichen und methodischen Vorstellungen durchgeführt hat. Dafür bedanke ich mich ausdrücklich auch bei Markus Habig, dem zuständigen Abteilungsleiter beim Statistischen Landesamt, für seine fachliche Beratung bezüglich der Organisation und des Ablaufs der Befragung, für die Stichprobenziehung und die Bewältigung der unerwartet hohen Zahl der Rückläufe, die die eingeplanten Kapazitäten für die Dateneingabe weit überschritten hat. Im Institut für Informationsmanagement Bremen haben zunächst Karina Hoekstra, dann Lena Wollenberg und Vivien Kleinow die Daten so aufbereitet, wie ich sie für meine vielfältigen Fragestellungen benötigt habe.

Mein größter Dank gilt den 11.331 Seniorinnen und Senioren, die den Fragebogen ausgefüllt haben, auch die durchaus intimen Fragen zur körperlichen und geistigen Verfassung, die so bisher in keiner größeren Umfrage erfasst worden sind. Sie haben das breite Fundament für die hier dargelegten Erkenntnisse und Empfehlungen geschaffen. In dem Anschreiben zu dem Fragebogen heißt es zur Motivierung zur Teilnahme:

„...bitte nehmen Sie sich einige Minuten Zeit und helfen Sie uns dabei, dass es zukünftig in Bremen und Bremerhaven bessere Unterstützungsangebote für ältere Menschen bei der Nutzung von Smartphones, Tablets und des Internet gibt.

Mit Ihrer Teilnahme helfen Sie mit, dass für alle in Ihrer Altersgruppe in Zukunft die Unterstützungsangebote noch besser an den unterschiedlichen Bedürfnissen und Möglichkeiten ausgerichtet werden können. Je mehr Personen antworten, umso besser und zielgerichteter wird dies möglich.“

Ich wünsche mir, dass dieses Versprechen bei der Umsetzung der Schlussfolgerungen und Empfehlungen so weit wie möglich eingelöst wird.

Schließlich möchte ich mich bei meiner Frau und meiner Schwiegermutter (90+) bedanken, die eine erste Version des Fragebogens in Form eines Pre-Tests beantwortet haben. Meine Frau hat mir auch die notwendige Ruhe verschafft, die man braucht, um bei den vielen Kreuztabellen die jeweils angemessene Basis mit oder ohne Missing Values auszuwählen.

Da das Netzwerk als Open Government Labor gefördert wird, ist es konsequent, den Bericht und auch die zugrundeliegende Datenbasis auf den Web-Seiten des Netzwerks (<https://www.digitalambulanz.bremen.de/das-netzwerk/presentationen-und-berichte-20410>) unter offenen Lizenzen bereitzustellen:

- Der Bericht wird für die Nutzung und Weiterverbreitung unter der Lizenz Creative Commons Namensnennung - Nicht-kommerziell - Weitergabe unter gleichen Bedingungen 3.0 (CC BY-NC-SA 3.0) bereitgestellt. Das heißt, es ist ohne Einholung einer Genehmigung erlaubt, das Werk sowie einzelne Abschnitte oder auch Abbildungen zu verbreiten, zu remixen und darauf aufzubauen, allerdings nur nicht-kommerziell und solange ich als Urheber des Originals genannt werde und die auf dem Werk basierenden neuen Werke unter denselben Bedingungen veröffentlicht werden.
- Dasselbe gilt für die CVS Datei mit den 11.311 Datensätzen, die das Statistische Landesamt zur Verfügung gestellt hat. Die Datenfeldbezeichnungen entsprechen der Nummerierung in dem Fragebogen. Dieser wird unter der Lizenz Creative Commons Namensnennung - Nicht-kommerziell - Keine Bearbeitung 3.0 (CC BY-NC-ND 3.0) bereitgestellt, weil jede Veränderung den Entstehungskontext der Daten verfälschen würde.

Selbstverständlich würden sich alle Beteiligten freuen, wenn sie Hinweise auf solche Nutzungen erhalten. Dies gilt auch für Fragen und Kommentare, die Sie gerne an kubicek@ifib.de richten können.

Bremen im Dezember 2021

Herbert Kubicek

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	3
Zusammenfassung (Summary)	9
<i>Anlass und Ziel</i>	9
<i>Methode</i>	10
<i>Die wichtigsten Befunde zu den sechs Fragen</i>	10
<i>Schlussfolgerungen und Empfehlungen</i>	13
Vor der Statistik: Schlaglichter - Stimmen aus den Fragebögen	15
1 Anlass, Ziel und Fragestellung	16
1.1 <i>Digitale Teilhabe und die Alterslücke</i>	16
1.2 <i>Die unbefriedigende Datenlage und die Ziele einer eigenen Umfrage</i>	18
1.3 <i>Die Beteiligten</i>	20
2 Methodik	21
2.1 <i>Die Stichprobe</i>	21
2.2 <i>Erhebungsmethode und Rücklauf</i>	21
2.3 <i>Inhalt und Items</i>	23
2.4 <i>Qualität der Beantwortung</i>	24
2.5 <i>Auswertung</i>	24
2.6 <i>Repräsentativität</i>	24
2.7 <i>Lob und Kritik: Kommentare von Teilnehmenden</i>	27
3 Die Vermessung der Alterslücke: buten und binnen	29
3.1 <i>Bundesweite Daten als Referenzpunkte</i>	29
3.2 <i>Onliner und Offliner: Anteile in Bremen und Bremerhaven</i>	30
3.3 <i>Innerstädtische Unterschiede</i>	32
3.4 <i>Nutzungsplanung</i>	35
3.5 <i>Zusammenfassung</i>	37
4 Soziodemographische Unterschiede	39
4.1 <i>Vorbemerkungen</i>	39
4.2 <i>Unterschiede zwischen Onlinern und Offlinern in Bremen</i>	40
4.3 <i>Zusammenfassung</i>	47
5 Gründe und Wünsche der Offliner	48
5.1 <i>Vorbemerkungen zum Stand der Forschung</i>	48
5.2 <i>Gründe für die Nicht-Nutzung</i>	52
5.3 <i>Bedingungen für eine eigene Nutzung</i>	54
5.4 <i>Unterstützungsbedarf</i>	55
5.5 <i>Zusammenfassung und Hochrechnung</i>	57

6 Die Vielfalt des Zugangs	60
6.1 Sinkende Barrieren	60
6.2 Benutzte Geräte.....	60
6.3 Zugangsorte	62
6.4 Zusammenfassung.....	64
7 Inhaltliche Nutzung: Kommunikation und Transaktionen.....	65
7.1 Vorbemerkungen.....	65
7.2 Verschiedene Konten.....	67
7.3 Online-Kommunikation.....	67
7.4 Online-Transaktionen	72
7.5 Vergleich und Zusammenfassung.....	76
8 Digitale Kompetenzen und selbständige Nutzung.....	77
8.1 Vorbemerkung zu Digitalen Kompetenzen.....	77
8.2 Selbständigkeit der Nutzung	80
8.3 Konkrete Schwierigkeiten	81
8.4 Zusammenfassung.....	85
9 Unterstützungsbedarf der Onliner.....	87
9.1. Vorbemerkungen.....	87
9.2 Unterstützungsbedarf nach Themen und Formen.....	88
9.3 Art des Kompetenzerwerbs.....	92
9.4. Zusammenfassung und Hochrechnung	93
10 Methodische und inhaltliche Reflexion	96
10.1 Methodische Reflexion	96
Zur Repräsentativität.....	96
Eignung als Null-Messung für die Wirkungsanalyse des Netzwerks.....	97
10.2 Inhaltliche Reflexion	98
Differenziertes Lagebild.....	98
Konkreter Unterstützungsbedarf	100
10.3 Feedback von Digitalambulanzen.....	100
10.4 Übertragbarkeit der Ergebnisse	101
Aussagekraft für andere Städte.....	101
Aussagekraft für den ländlichen Raum.....	102
11 Schlussfolgerungen und Empfehlungen für Digitalambulanzen	104
(1) Das Vor-Urteil fehlenden Nutzens und die Herausforderung der Hinführung	104
(2) Diversifizierung und Erweiterung der bisherigen Angebote.....	107
(3) Dauerhafte Nachsorge als Rettungsboot für Offliner und aktive Onliner	109
12 Schlussfolgerungen und Empfehlungen für Träger, Verwaltung und Politik.....	113
12.1 Die Ausgangssituation.....	113
(1) Bundesweit.....	113
(2) In Bremen.....	115
12.2 Zehn Empfehlungen.....	117

(1) Gemeinsame Web-Seite und telefonische Hotlines	117
(2) Aufholschritte in benachteiligten Quartieren	118
(3) Erfahrungsmöglichkeiten und Hilfe durch aufsuchende Digitalbotschafter:innen.....	119
(4) Regelungen für dauerhafte Digitalassistenten	120
(5) Einbeziehung digitaler Teilhabe von Menschen mit Behinderungen	121
(6) Gezielte Förderung bei besonderem sprachbedingtem Unterstützungsbedarf	123
(7) Finanzielle Hilfen für Digitale Grundausstattung.....	123
(8) Ausstattung und Angebote von Wohn- und Pflegeheimen	124
Situation	124
(9) Agentur für Digitalassistenten als gemeinsame Fortbildungs- und Vermittlungsstelle.....	126
(10) Ergänzung des Altenplans um Abschnitte zur Digitalisierung	128
Literatur und Quellenverzeichnis	131
Anlage 1: Fragebogen.....	132
Anlage 2: Datenreport für ein Postleitzahlgebiet	132

Zusammenfassung (Summary)

Anlass und Ziel

Wie andere Regierungen sieht auch der Bremer Senat die Gefahr, dass bei der weiteren Digitalisierung aller Lebensbereiche insbesondere ältere Menschen dem Risiko ausgesetzt sind, in ihrer sozialen Teilhabe eingeschränkt zu werden. Um dem entgegenzuwirken wurde in der Koalitionsvereinbarung 2019 ein Programm angekündigt, das „alters- und situationsgerechte Erfahrungsorte“ und „für immer wieder auftretende Probleme Digitalambulanzen“ schaffen soll (S. 47). Damit trägt der Senat der Tatsache Rechnung, dass auch nach vielen Jahren immer noch deutlich weniger ältere Menschen das Internet und digitale Medien nutzen als jüngere. In der Altersgruppe von 70 bis 75 Jahren war die Hälfte der Männer und Frauen noch nie im Internet. Unter den Corona-bedingten Kontaktbeschränkungen wurde konkret erfahrbar, wie eingeschränkt deren Teilhabe war.

Der Senat spricht zu Recht von „alters- und situationsgerechten Angeboten“, weil es sich um ältere Menschen in einer Altersspanne von 60 bis weit über 90 Jahre handelt, die sich sozial, wirtschaftlich und gesundheitlich stark unterscheiden. Die bisherige wissenschaftliche Untersuchung der sogenannten Alterslücke hat noch keine fundierten und zugleich nachweislich wirksamen Maßnahmen für eine alters- und situationsgerechte Befähigung zu digitaler Teilhabe und bedarfsgerechter Unterstützung identifizieren können. Einigkeit besteht aufgrund vieler Studien darüber, dass die Haupteinflussfaktoren auf die Internetnutzung Alter, Bildung, gemessen am höchsten formalen Abschluss und das Einkommen sind. Doch diese statistische Erkenntnis hilft in der Praxis nicht viel, weil diese Faktoren speziell bei älteren Menschen nicht unmittelbar beeinflusst werden können. Die vorherrschende praktische Empfehlung besteht in der Förderung von Medienkompetenz oder digitalen Kompetenzen älterer Menschen als eine Art zielgerichteter praktisch orientierter Weiterbildung. Dazu werden vor allem informelle Methoden in unterschiedlich Erfahrungs- und Lernorte eingesetzt und teilweise staatlich gefördert. Diese sollen niedrigschwellig zu erreichen sein und sich in vertrauten Umgebungen befinden.

In Bremen und Bremerhaven gibt es eine Reihe solcher Angebote. Deren Träger haben sich 2020 im Netzwerk Digitalambulanzen zusammengeschlossen, um ihre Angebote zielgerichteter zu gestalten und bisher nicht erreichte Teilgruppen besser zu unterstützen. Die Bremer Koalitionsvereinbarung trägt darüber hinaus dem Umstand Rechnung, dass ein Teil älterer Menschen solche Orte aus verschiedenen Gründen nicht aufsuchen kann und sieht deswegen auch die Schaffung von Digitalambulanzen vor, die angerufen oder für eine 1:1-Beratung zu Hause angefragt werden können.

Damit sind eine Strategie und ein Pfad zu digitaler Teilhabe älterer Menschen beschrieben. Was aber genau „alters- und situationsgerechte Angebote sind“, welche Inhalte und welche Vermittlungsformen für welche Teilgruppen attraktiv und wirksam sind, ist noch nicht geklärt. Dies wird auch nur in einem langwierigen experimentellen und explorativen Prozess schrittweise gelingen. Politik kann diesen kollektiven Lernprozess durch systematische Bedarfserhebungen sowie durch die Ermöglichung von unterschiedlichen Angeboten und deren Evaluation unterstützen. Im Netzwerk Digitalambulanzen werden dazu Innovationsvorhaben angeregt, begleitet und evaluiert.

Bundesweit erstmalig wurde nun zusätzlich eine groß angelegte Bestandaufnahme und Bedarfserhebung bei älteren Menschen mit einem kleinräumigen Bezug durchgeführt. Mit Unterstützung des Statistischen Landesamtes wurde im April und Mai 2021 eine Bevölkerungsumfrage von Personen ab dem Alter von 60 Jahren in Bremen und Bremerhaven durchgeführt, die helfen soll, folgende im Fragebogen selbst genannten Fragen zu beantworten:

1. *Wie viele Bremer:innen und Bremerhavener:innen über 60 Jahre nutzen das Internet und wie viele tun dies nicht?*
2. *Gibt es Unterschiede zwischen Bremen und Bremerhaven und zwischen den Bremer Stadtteilen?*

3. *Welchen Zugang haben diejenigen, die es nutzen, und welche Geräte nutzen sie?*
4. *Welche Unterschiede bestehen in Abhängigkeit von Alter, Geschlecht, Wohnsituation Gesundheit u.a. Faktoren?*
5. *Welche Gründe gibt es, die eine Nutzung verhindern? Auf welche Barrieren stoßen Sie als Nutzer?*
6. *Wie können die Verwaltung und andere öffentliche Einrichtungen helfen, Barrieren zu überwinden und ermöglichen, dass möglichst viele Bremer:innen und Bremerhavener:innen das Internet, Tablets und Smartphones auf die für sie beste Weise nutzen können?*

Methoden

Im April und Mai 2021 wurden Fragebögen an 40.000 zufällig aus den Melderegistern von Bremen und Bremerhaven ausgewählte Personen im Alter von mindestens 60 Jahren verschickt. Davon wurden 11.331 schriftlich, telefonisch oder online beantwortet (Rücklaufquote 28%). Die Stichprobe ist damit für die Altersgruppe ab 60 Jahre sehr viel größer als die der regelmäßig durchgeführten bundesweiten Erhebungen. Ein Vergleich von Alter, Geschlecht und anderen Merkmalen zeigt, dass die Zusammensetzung der Stichprobe nach diesen Kriterien weitgehend der in der Gesamtbevölkerung im Land entspricht. Unterrepräsentiert sind allerdings ältere Menschen, die in Wohn- oder Pflegeeinrichtungen leben. Bei Hochrechnungen auf die Gesamtbevölkerung ist zudem eine methodisch bedingte Überrepräsentation der Onliner zu berücksichtigen, auf die das Statistische Bundesamt bei einer vergleichbaren regelmäßigen Erhebung hinweist. Die Fachleute gehen davon aus, dass Onliner den Fragebogen eher beantworten als Offliner, die nur wenig oder kein Interesse am Internet haben, so dass in dieser Stichprobe der Anteil der Onliner wahrscheinlich größer und der Anteil der Offliner kleiner ist als in der Gesamtbevölkerung und daher bei Hochrechnungen Korrekturen vorgenommen werden.

Die wichtigsten Befunde zu den sechs Fragen

Aufgrund der umfangreichen Befunde können die oben genannten Fragen kurz zusammengefasst wie folgt beantwortet werden:

- (1) Wie viele Bremer:innen und Bremerhavener:innen über 60 Jahre nutzen das Internet und wie viele tun dies nicht?*

Der Anteil derjenigen im Alter 60+, die zumindest ab und zu das Internet nutzen, liegt für das Land Bremen bei 81,7 %, für die Stadt Bremen bei 82,1% und für Bremerhaven bei 77,7%. Diese Werte liegen rund zehn Prozentpunkte über denen, die das Statistische Bundesamt bundesweit für diese Altersgruppe ermittelt hat. Auf die Bremer Gesamtbevölkerung in dieser Altersgruppe hochgerechnet gibt es in der Stadt Bremen mindestens 27.700 Offliner und in Bremerhaven mindestens 7.300. Wenn die Überrepräsentation der Onliner in der Stichprobe mit zehn Prozentpunkten berücksichtigt wird, ergibt sich eine Gesamtzahl der Offliner in der Stadt Bremen von 43.300 und in Bremerhaven von 10.500.

- (2) Gibt es Unterschiede zwischen Bremen und Bremerhaven und zwischen den Bremer Stadtteilen?*

In beiden Städten unterscheiden sich die Zahlen für die einzelnen Postleitzahlgebiete und damit tendenziell für die Stadtteile deutlich. Die Offliner-Quote variiert in Bremen zwischen 7 und 21 %, in Bremerhaven zwischen 15 und 28 %. Die sechs Bremer Stadtteile mit den höchsten Offliner-Quoten gelten als Stadtteile mit besonderem Entwicklungsbedarf und sind Fördergebiete im Programm Soziale Stadt.

- (3) Welchen Zugang haben diejenigen, die das Internet nutzen, und welche Geräte nutzen sie?*

Die Internetversorgung für Privathaushalte scheint insgesamt gut zu sein. Angaben zu schlechtem Empfang gab es nur von Bewohner:innen von Einrichtungen. Öffentliche Internetzugänge werden häufiger genutzt, aber überwiegend als Ergänzung und nicht anstelle einer Nutzung in der eigenen Wohnung.

Mit 84 % ist das Smartphone das am häufigsten genutzte Gerät, gefolgt von Laptops mit 63 %. Tablets werden von 49 % der Antwortenden genutzt, fast so wie PCs mit 48%. Dies hängt mit der Berufstätigkeit zusammen. Als sonstige Geräte wurden vor allem digitale Fernsehgeräte (Smart TV) genannt.

(4) Welche Unterschiede bestehen in Abhängigkeit von Alter, Geschlecht, Wohnsituation Gesundheit u.a. Faktoren?

Die Offliner-Quote steigt mit zunehmendem Alter. In der Altersgruppe 60 - 64 Jahre liegt sie bei 4 %, steigt in der Altersgruppe 75 – 79 Jahre auf 21 % und bis auf 56 % in der Altersgruppe 85 – 89 Jahre. Dabei handelt es sich tendenziell jeweils zu einem Drittel um Männer und zu zwei Dritteln um Frauen. Weitere Unterschiede und negativ-korrelierende Beziehungen zur Internetnutzung zeigen sich in Bezug auf

- die **Deutschkenntnisse**: von denen, die sie als „eher schlecht“ oder „schlecht“ bezeichnen, nutzen 36 bzw. 55 % das Internet noch nicht einmal „ab und zu“;
- die **Mobilität**: von den denjenigen, die sie als „eher schlecht“ oder „schlecht“ bezeichnen, waren 37 bzw. 59 % auch nicht ab und zu im Internet;
- die **Gedächtnisleistung**: hier beträgt die Offliner-Quote 37 % bei „eher schlechtem Gedächtnis“ und 80 % bei „schlechtem Gedächtnis“;
- den **Pflegegrad**: mit zunehmenden Pflegegrad steigt die Offliner-Quote von 47 % bei Grad 1, über 65 % bei Grad 2 bis auf 83% bei Pflegegrad 4;
- den **Bezug von Sozialleistungen**: bei denen, die Sozialleistungen beziehen, liegt die Offliner-Quote bei 31 %, im Unterschied zu 17 % bei denen, die keine Sozialleistungen beziehen;
- die **Wohnsituation**: ältere Menschen in Heimen sind häufiger offline – aber nicht immer freiwillig. Von denen, die in einer eigenen Wohnung oder einem eigenen Haus wohnen, nutzen 83 % das Internet zumindest ab und zu. Bei denen, die in einer Einrichtung wie Wohnen mit Service leben, sind es nur 49 % und in Pflegeheimen lediglich 9 %. Wegen der geringen Fallzahl in dieser Umfrage können diese Zahlen nicht hochgerechnet werden.

(5) Welche Gründe gibt es, die eine Nutzung verhindern? Auf welche Barrieren stoßen Sie als Nutzer?

Wie in bundesweiten Umfragen werden als Gründe für die Nicht-Nutzung von rund der Hälfte der Offliner „Fehlendes Interesse“ oder „Kein erkennbarer persönlicher Nutzen“ genannt. Noch häufiger ist jedoch die Antwort „Klassische Medien reichen aus“ (73 %) und „Meine Kinder, Bekannte sind im Internet“ (64 %). Noch haben die meisten Offliner anscheinend nicht das Gefühl, sie müssten auf etwas Wichtiges verzichten, weil sie das Internet nicht nutzen. Dementsprechend sagt lediglich ein Drittel, sie würden das Internet erst nutzen, „wenn sie Dinge des täglichen Bedarfs nicht mehr wie bisher in ihrem Stadtteil erledigen könnten“. Die Hälfte der Offliner sagt auch, sie würden das Internet nutzen, „wenn sie einen klaren Nutzen für sich erkennen würden“, und knapp 39 %, „wenn mir jemand zeigen würde, wie es funktioniert.“

Nur wenige planen zukünftig eine Nutzung und äußern dafür einen Unterstützungsbedarf. Von 2.079 Offlinern sagen 7 %, dass sie planen, das Internet zu nutzen, und 20 % sagen „vielleicht“. Aber knapp 74 % (1.432 Personen) haben auch nicht „vielleicht“ die Absicht, demnächst das Internet zu nutzen. Dies entspricht dem Antwortverhalten auf die Frage nach konkreten Unterstützungsbedarfen wie Sprechstunden u. ä.: 70 % der Offliner haben auf diese Frage nicht geantwortet, weder einen Bedarf

angegeben, noch gesagt, dass sie keinen Bedarf haben, weil sie bereits Unterstützung bekommen. Dieses Verhalten ist konsistent mit der Angabe der Gründe für die Nicht-Nutzung: Für etwas, an dem kein Interesse besteht und kein persönlicher Nutzen erkannt wird, braucht man auch keine Unterstützung. Dieser Personenkreis wird von sich aus keine Digitalambulanz aufsuchen und müsste auf situativ angepasste Weise erreicht und motiviert werden, um dieses (Vor-)Urteil zu überprüfen und sich potenziell nützliche Anwendungen zeigen zu lassen.

(6) *Wie können die Verwaltung und andere öffentliche Einrichtungen helfen, Barrieren zu überwinden und ermöglichen, dass möglichst viele Bremer:innen und Bremerhavener:innen das Internet, Tablets und Smartphones auf die für sie beste Weise nutzen können?*

a) Genutzte Kommunikations- und Transaktionsdienste

Um die Offliner auf nützliche Anwendungen hinweisen zu können, ist es hilfreich zu wissen, welche Internetangebote die Onliner nutzen. Wie in bundesweiten Umfragen geben fast alle Onliner (95%) an, per Internet E-Mails zu senden und zu empfangen. 84 % tun dies auch mit einem Smartphone. Ebenfalls 84% tauschen Sofortnachrichten aus, insbesondere per WhatsApp. Im Unterschied vor allem zu den Enkelinnen und Enkeln sind nur 35 % in Sozialen Netzwerken aktiv. Dies liegt u.a. daran, dass mit zunehmendem Alter das Interesse sinkt, mit einem eigenen Profil fremde „Freunde“ zu finden. Anders ist dies in Bezug auf Videosprechstunden von Ärzt:innen, die selten genutzt werden, weil sie kaum angeboten werden. Hier liegen die Angaben in dieser Stichprobe unter denen einer bundesweiten Umfrage des Statistischen Bundesamtes.

66 % der Onliner geben an, schon einmal Waren online eingekauft zu haben, 62 % haben schon einmal Online-Banking genutzt. Auch diese Werte liegen rund zehn Prozentpunkte über den bundesweiten Zahlen des Statistischen Bundesamtes und dürften aufgrund der Stichprobenverzerrung in der Gesamtbevölkerung im Alter ab 60 Jahre niedriger liegen.

b) Begrenzte Digitale Kompetenzen

Zur Erfassung der Digitalen Kompetenzen wurde ähnlich wie in den Erhebungen der Initiative D21 in dieser Umfrage der individuelle Hilfebedarf als Indikator gewählt, um den Digitalambulanzen für die bedarfsgerechte Gestaltung ihrer Angebote und dem Netzwerk bei der Entwicklung eines Curriculums für Unterstützungskräfte konkrete Anhaltspunkte zu liefern. Die Onliner wurden zu einer Liste von 16 Aktivitäten gefragt, ob sie diese alleine verrichten können, ob es ein Problem für sie ist oder ob sie dies nicht alleine können. So können nur 75 % die verschiedenen Apps an den Symbolen auf dem Bildschirm unterscheiden und nur 64 % nutzen die Spracheingabe, auch wenn sie Probleme mit den Händen beim Wischen haben. 11 % können Fotos nicht als Anhang einer E-Mail versenden. Nur 73 % geben an, die Trefferliste einer Google-Suche zu verstehen und die richtigen Seiten auszuwählen, und nur weniger als die Hälfte stimmt zu, dass sie betrügerische Mails alleine erkennen.

c) Permanenter Unterstützungsbedarf bei Onlinern

Die Angabe, das Internet zumindest ab und zu nutzen, bedeutet nicht, dass digitale Kompetenzen in vollem Umfang vorhanden sind. Vielmehr gibt es unterschiedliche Kompetenzniveaus. Auf die Frage „Nutzen Sie das Internet selbstständig oder mit Hilfe?“ haben nur etwas mehr als die Hälfte der Onliner im Alter 60+ die Antwort gewählt „Ich nutze alle Angebote selbstständig ohne Hilfe“. Rund ein Viertel hat gelegentliche Hilfe bei technischen Problemen, knapp ein Fünftel hat Hilfe bei bestimmten Anwendungen.

Diese Befunde zeigen, dass die Befähigung zu digitaler Teilhabe kein befristetes Bildungsprogramm ist, das sein Ziel erreicht hat, wenn es alle älteren Offliner einmal durchlaufen haben. Vielmehr handelt es sich um eine permanente Aufgabe für mindestens die Hälfte der älteren Bevölkerung. Dies ergibt sich

auch aus dem Umstand, dass ständig neue Geräte, Softwareversionen und Angebote entstehen. Darauf hatte der Senat mit der Ankündigung von Digitalambulanzen „für immer wieder auftretende Probleme“ hingewiesen.

d) Bevorzugte Themen und Formate der Unterstützung

Um den dauerhaften Unterstützungsbedarf von Onlinern möglichst konkret zu ermitteln, wurden vier Themen und drei Formate vorgegeben. Für die vier Themen „Internetzugang, WLAN u. ä.“, „Einstellungen meines Geräts“, „Bedienung meines Geräts“ und Hilfe beim „Registrieren, LogIn und Passwörtern“ sollte angegeben werden, ob ein Unterstützungsbedarf besteht und falls ja, in welcher Form dieser gewünscht wird, in Form von Sprechstunden, Hausbesuchen oder einer telefonischen Hotline.

Für die vier Themenfelder wurden Hausbesuche mit 10 bis 14 % am häufigsten genannt, gefolgt von einer telefonischen Hotline (5 bis 11 %) und Sprechstunden mit 5 bis 7 %. Selbstverständlich hat man grundsätzlich mit zunehmendem Alter lieber jemanden, der zu einem kommt oder den man anrufen kann, als sich auf den Weg zu einer Sprechstunde zu machen. Aber diese Prozentanteile von 5 bis 14% entsprechen dem Anteil der Antwortenden mit Mobilitätseinschränkungen und schwachem Gedächtnis, so dass hier durchaus ein objektiver Bedarf angenommen werden kann.

e) Vorhandene Kompetenzen wurden überwiegend durch Verwandte und Bekannte erworben

Um Anhaltspunkte für die Planung geeigneter Formate zu gewinnen, wurde auch gefragt, wie die Onliner ihre jeweiligen eigenen Kompetenzen erworben haben. Ein Drittel sagt, sie hätten sich alles selbstständig angeeignet, knapp der Hälfte haben es Verwandte und einem Fünftel Bekannte oder Nachbarn gezeigt. Nur 13 % haben einen Internet-, Tablet- oder Smartphone-Kurs angegeben und nur 1% hat ein WLAN-Café oder eine Tablet-Gruppe besucht. Dieser Befund relativiert die Bedeutung stationär aufzusuchender Angebote und eröffnet gleichzeitig eine Perspektive, wie der insgesamt große Unterstützungsbedarf gedeckt werden kann und wie bisher nicht erreichte ältere Offliner angesprochen werden könnten, nämlich auch durch Einbeziehung und Unterstützung von Angehörigen, um digitale Teilhabe für möglichst viele ältere Menschen zu erreichen.

Schlussfolgerungen und Empfehlungen

Aus diesen Befunden ergibt sich ein differenziertes Lagebild und ein vielfältiger Unterstützungsbedarf, aber noch keine konkrete Antwort auf die entscheidende Frage, wer was zur Deckung dieses Bedarfs beitragen kann und welche Rahmenbedingungen dazu geschaffen oder verändert werden sollten. Daher enthält dieser Bericht auch Schlussfolgerungen aus den Befunden und Empfehlungen für als geeignet angesehene Maßnahmen. Sie beruhen auf einer langjährigen eigenen Beschäftigung des Autors mit dieser Thematik und auf den im Literaturverzeichnis genannten Quellen.

Die Empfehlungen richten sich zunächst an die Digitalambulanzen im Netzwerk sowie an andere Akteure im Bereich der Seniorenbetreuung, Altenhilfe und Pflege in Bremen und Bremerhaven, aber auch in den anderen Open Government Laboren und darüber hinaus. Wenn man die einzelnen Befunde für Offliner und Onliner zusammenführt, ergeben sich drei Schwerpunkte, die einer zeitlichen Entwicklungslinie der digitalen Teilhabe älterer Menschen folgen:

- Im Zentrum stehen die derzeitigen Angebote der Digitalambulanzen, die zum einen hinsichtlich der Unterstützungsformate und zum anderen im Hinblick auf die inhaltlichen Schwerpunkte erweitert werden sollten.
- Da ein erheblicher Teil der Offliner für sich keinen Nutzen aus einer Nutzung des Internet erwartet und daher keine Unterstützung sucht, ist eine gezielte aufsuchende Information und Motivierung als Hinführung zu diesen Angeboten erforderlich. Dazu können Vorführungen in vertrauten Umgebungen oder die Ansprache durch die Aufsuchende Altenhilfe, Nachbarschaftshilfe oder Ambulante Pflege dienen sowie die Unterstützung von Angehörigen.

- Weil die Teilnahme an Kursen, Trainings und Übungsgruppen bei den meisten Teilnehmenden nicht zu dauerhafter selbständiger kompetenter Nutzung führt und sich die Technik und die Anwendungen permanent ändern, ist nachhaltige Nachsorge und Aktualisierung erforderlich, die von Anfang an erwartbar und niedrigschwellig erreichbar sein sollten. Dazu erscheint eine gemeinsame telefonische Hotline als erste Anlaufstelle besonders geeignet.

Die entsprechenden Empfehlungen wurden den Partnern im Bremer Netzwerk bereits online zur Kommentierung und Bewertung vorgelegt. Die Zustimmung schwankt je nach Empfehlung zwischen 5 und 12 Voten bei insgesamt 12 Teilnehmenden.

Weil die adressierten Digitalambulanzen die empfohlenen zusätzlichen Maßnahmen überwiegend nicht mit ihren derzeitigen Ressourcen umsetzen können und viele weitere hinzukommen müssen, um den ermittelten Bedarf decken zu können, sind Anpassungen der Rahmenbedingungen für die Altenarbeit in allen Teilbereichen erforderlich, um das in der Koalitionsvereinbarung genannte Ziel erreichen zu können. Dazu wurden gesondert Schlussfolgerungen und Empfehlungen für die Träger der Einrichtungen, die Verwaltung und die Politik formuliert. Dabei werden die von Fachleuten wie der Kommission für den Achten Altersbericht erwarteten tiefgreifenden Veränderungen in den nächsten Jahren durch die aktuell noch beschleunigte Digitalisierung aller Lebensbereiche berücksichtigt, die über die Internetnutzung weit hinausgeht. Vor allem zielen die Empfehlungen darauf ab, die erforderlichen Unterstützungsleistungen in die bestehenden analogen Angebote einschließlich deren Finanzierung zu integrieren. Dazu sollte auf kommunaler Ebene ein Gesamtplan erstellt werden, der den vier unterschiedlichen Lebensorten und -umständen älterer Menschen zwischen 60 und weit über 90 Jahren gerecht wird:

- Unterstützung im Quartier für die mobilen Seniorinnen und Senioren, die sich digitale Kompetenzen aneignen und mit gelegentlicher Hilfe auch ausbauen und aktualisieren können;
- Unterstützung im Rahmen der Aufsuchenden Altenhilfe und Ambulante Pflege für diejenigen, die dies nicht mehr alleine können. Dort geht es um die jeweils erforderliche Unterstützung bei der Nutzung aller Angebote zur digitalen Daseinsvorsorge und digitale Teilhabe, um einen möglichst langen Verbleib in der eigenen Wohnung oder dem eigenen Haus zu erzielen;
- Unterstützung in gemeinschaftliche Wohnformen wie Wohnen mit Service oder Mehrgenerationenhäuser als Ergänzung der analogen Leistungen;
- Unterstützung in der stationären Pflege.

Damit die Wohn- und Pflegeeinrichtungen die von ihnen betreuten älteren Menschen bei der digitalen Teilhabe unterstützen können, müssen die Einrichtungen teilweise erst noch die erforderliche technische Ausstattung erhalten und ihr Personal entsprechend schulen. Dies gilt teilweise auch für die Digitalambulanzen in den Quartieren und die ambulanten Dienste. Da es bei der Qualifizierung des ehren- und hauptamtlichen Personals inhaltlich viele Gemeinsamkeiten gibt, wird eine gemeinsame Organisation, eine Agentur für Digitalassistenz auf kommunaler Ebene empfohlen, die dies trägerübergreifend übernehmen und so finanzielle und organisatorische Synergien erzielen kann.

Für einen solchen Gesamtplan bietet sich eine Aktualisierung oder Ergänzung der kommunalen Altenpläne um ein Kapitel Digitalisierung an.

Die einzelnen Empfehlungen am Ende dieses Berichts wurden der Steuerungsgruppe des Netzwerks Digitalambulanzen zur Kommentierung vorgelegt und unterschiedlich aufgenommen. Teilweise wurde die Realisierbarkeit als schwierig angesehen oder weiterer Klärungsbedarf betont. Dies ist verständlich, aber kein Grund die Empfehlungen zu ändern. Dies gilt auch deswegen, weil sich diese Empfehlungen nicht nur an die Verwaltung und Politik in Bremen und Bremerhaven richten, sondern auch an alle Open Government Labore und die dortigen Verwaltungen und politischen Gremien. Aufgrund unterschiedlicher Rahmenbedingungen kann eine Empfehlung in einem Fall leicht umsetzbar sein und in einem anderen Fall auf unüberwindbare Widerstände stoßen. Daher soll betont werden, dass es sich

bei den Empfehlungen um rein fachlich begründete Maßnahmen handelt und es Aufgabe der jeweiligen lokalen Akteure und Gremien ist zu entscheiden, was davon kurz- oder mittelfristig, in einem Schritt oder mehreren Teilschritten umgesetzt werden kann und soll – oder auch nicht.

Vor der Statistik: Schlaglichter - Stimmen aus den Fragebögen

„Aufgrund Corona waren Treffen mit mehreren Personen aus mehreren Haushalten nicht möglich, daher "Telefonkonferenzen" mit den Freunden via WhatsApp bzgl. zu planender Ausflüge + Fahrt in verlängertes Wochenende in diesem Jahr.“ (Mann Jg. 1957)

„Ich nutze gerne und täglich mehrere Male das iNET und kommuniziere gerne mit meiner Familie und dem Freundeskreis, verstärkt natürlich durch die Corona-Situation.“ (Frau Jg. 1952)

„Ein Leben ohne Internet ist nicht vorstellbar.“ (Mann, Jg. 1959)

„Kommunikation ohne das Internet kann ich mir nicht mehr vorstellen.“ (Mann Jg. 1954)

„Wenn ich mich früher mit dem Internet beschäftigt hätte, würde ich heute froh sein. Nun ist es aus gesundheitlichen Gründen zu spät. Das Wichtigste wäre es, die alten Menschen mitzunehmen, kostenlose Kurse und Berater, Broschüren und Geduld.“ (Frau Jg. 1933, Pflegegrad 3, zu Hause)

„Gelegentlich helfe ich anderen Menschen beim Ausfüllen von Formularen. Ein Freund (Rentner + Wohngeld) hat schlicht kein Geld, um über das Internet zu kommunizieren (Hardware- und Zugangskosten).“ (Mann, Jg. 1948)

„Kein Interesse wegen teils schlechtem Internet. Bräuchte intensive Hilfe vor Ort. Habe zz. keine Partner auf diesem Gebiet.“ (Frau Jg. 1954, Wohnen mit Service)

„Ich helfe gelegentlich Bekannten mit dem TeamViewer.“ (Mann Jg. 1937)

„Ich werde täglich von Abzockern belästigt, sie haben mir 2017 meine gesamte Erbschaft im Internet gestohlen!!!! Soviel zur Sicherheit und ältere Menschen!!!!“ (Mann Jg. 1950)

„Ich habe zusätzlich täglich online-Unterricht mit Schülern gemacht über eine Bildungsplattform (Teams).“ (Frau Jg. 1959)

„Bin in der Bremer Heimstiftung ehrenamtlich tätig und helfe Bewohnerinnen und Bewohnern beim Umgang mit mobilen Endgeräten.“ (Mann Jg. 1946)

„Onlinebanking und (un)soziale Netzwerke nutze ich nicht, wegen der mangelnden Sicherheit, sowie dem damit verbundenen Zeitaufwand.“ (Frau Jg. 1961)

„Das Internet spart Zeit und Wege.“ (Mann Jg. 1952)

„Über das Internet telefoniere ich nur ab und zu.“ (Frau Jg. 1946)

„Da ich praktisch blind bin, werden Sie meine Probleme sicherlich verstehen, zudem 87 Jahre alt und mit leichter Demenz.“ (Frau Jg. 1933)

„Kommt für mich nicht mehr in Frage.“ (Mann Jg. 1942)

„Ich nutze täglich viele Stunden das Internet zur Kommunikation und habe nur noch eine Sehnsucht: Ich will mal wieder Menschen face to face treffen.“ (Frau Jg. 1960)

1 Anlass, Ziel und Fragestellung

1.1 Digitale Teilhabe und die Alterslücke

Politik, Sozialverbände und Wissenschaft sind sich einig in dem Ziel, dass mit der fortschreitenden Digitalisierung alle Bevölkerungsgruppen an den dadurch eröffneten Chancen teilhaben sollen und niemand abgehängt oder ausgeschlossen werden soll. Häufig wird von einer drohenden digitalen Spaltung gesprochen und davon, dass digitale Teilhabe angesichts fortschreitender Digitalisierung eine entscheidende Voraussetzung für soziale Teilhabe ist oder wird (schon früh Kubicek und Welling 2000, aktuell z.B. der Digitalpakt Alter)¹. Eine besonders gefährdete Gruppe sind die älteren Menschen. Sie nutzen digitale Medien zu einem deutlich geringeren Anteil als Jüngere. Fast die Hälfte der Männer und Frauen in der Altersgruppe 70 - 74 Jahre war noch nie im Internet und/oder nutzt keine Apps auf ihren Smartphones.

Diese sogenannte Alterslücke ist nicht neu. Der Abstand zwischen dem Anteil der 14- bis 19-jährigen Onliner an der Gesamtzahl ihrer Altersgruppe und dem der über 70-Jährigen hat sich seit Beginn der jährlichen Erhebungen 2001 nur geringfügig verringert und stagniert in den letzten beiden Jahren. Demgegenüber hat der Anteil der Onliner² in der Altersgruppe der 60- bis 69-Jährigen kontinuierlich zugenommen (Abbildung 1.1).

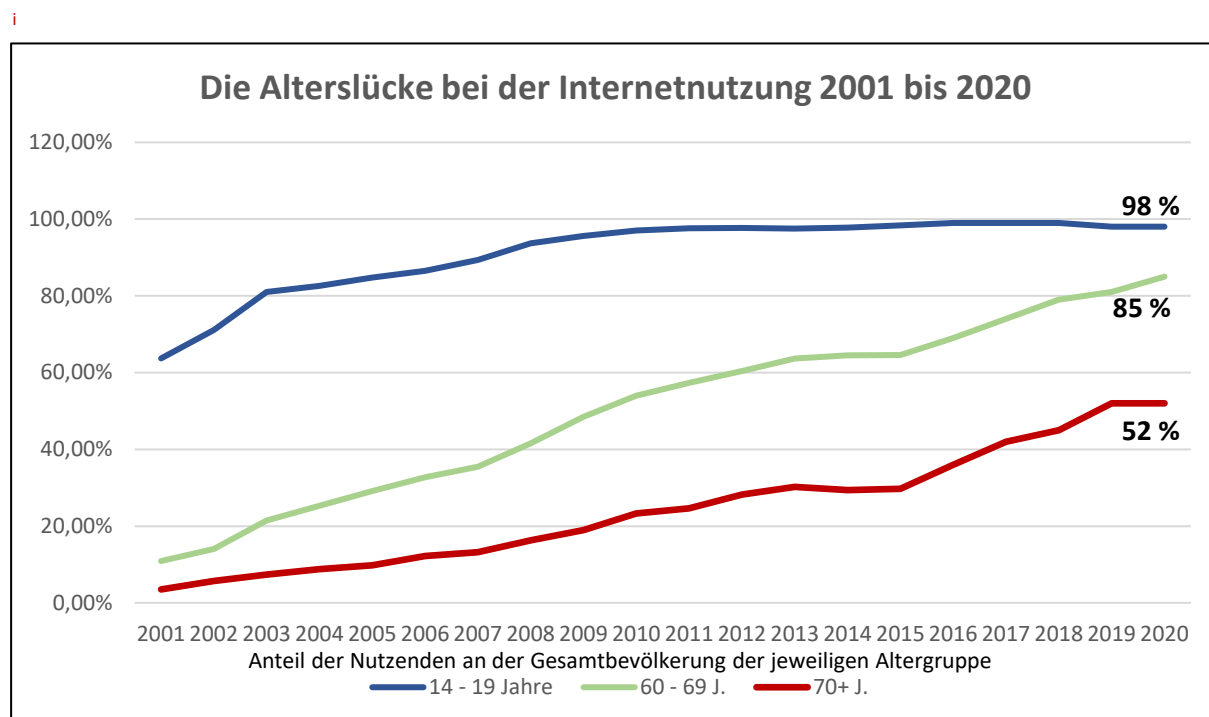


Abbildung 1.1: Die Alterslücke bei der Internetnutzung (eigene Darstellung der Daten aus dem (N)Onliner-Atlas und Digital-Index der Initiative D21)

¹ <https://www.digitalpakt-alter.de/>

² In Anlehnung an die Terminologie der Erhebungen und Berichte der Initiative D21 werden im Folgenden diejenigen, die das Internet zumindest gelegentlich vor der Befragung genutzt haben, als Onliner bezeichnet. Dazu zählt auch die mobile Internetnutzung in Form von Apps auf Smartphones oder Tablets. Diejenigen, die das Internet bisher nicht in dieser Weise genutzt haben, werden Offliner genannt, auch wenn die Bezeichnung offline ursprünglich für den Austausch elektronischer Daten mit Hilfe von Datenträgern geprägt wurde.

Die Gründe sind so vielfältig wie die Menschen in dieser breiten Altersspanne von über 30 Jahren. Die meisten denken, das Internet sei nur etwas für Jüngere und biete ihnen keinen Nutzen, oder sie trauen es sich nicht zu, die Nutzung einer für sie völlig neuen Technik noch zu erlernen. Spätestens die Kontaktbeschränkungen aufgrund der Corona-Pandemie haben jedoch deutlich gemacht, wie hilfreich digitale Kommunikation sein kann, wenn die persönlichen Begegnungen eingeschränkt werden müssen. Vor allem ältere Menschen in Wohn- und Pflegeeinrichtungen durften zeitweise auch in schwierigen Situationen keine Besuche von engsten Angehörigen empfangen. Wer kein Smartphone oder Tablet hatte, konnte mit Angehörigen noch nicht einmal via Videotelefonie in Kontakt bleiben.

Einsamkeit ist unter älteren Menschen nicht nur in Pandemie-Zeiten eine Beeinträchtigung der Lebensqualität mit gesundheitlichen Folgen.³ Nicht nur wegen solcher besonderen Bedingungen soll die Unterstützung älterer Menschen bei der Nutzung des Internet in Bremen verbessert werden. Mehr und mehr sind Bereiche der Daseinsvorsorge und Nahversorgung nur noch online verfügbar:

- Fachgeschäfte schließen aufgrund der Konkurrenz durch den Online-Handel,
- Das Filialnetz der Banken und Sparkassen wird ausgedünnt, weil die Mehrheit der Kund:innen Online-Banking macht.
- Arzttermine können teilweise nur per SMS vereinbart werden.
- Rechnungen von Versicherungen, Gas, Wasser, Strom, Telekommunikation u.a. können nur digital abgerufen werden.
- Bei vielen Fernsehsendungen wird zur vollständigen Information auf Angebote in den Mediatheken verwiesen.

Umgekehrt wird mit digitalen Dienstleistungen für ältere Menschen mit geistigen und körperlichen Einschränkungen ein längerer Verbleib in der eigenen Umgebung möglich. Dies schafft nicht nur eine höhere individuelle Lebensqualität, sondern verringert auch die Kosten einer Heimunterbringung für die Gesellschaft. Dies war u.a. ein Ziel der 2018 gestarteten Initiative „Herbsthelfer - Bremer Verbund für Seniorendienstleistungen“, in der sowohl persönliche als auch digitale Unterstützungsleistungen erprobt wurden.⁴

In der Koalitionsvereinbarung des Bremer Senats 2019 wurde an diesen positiven Ergebnissen angeknüpft. Im Abschnitt „Teilhabe und Selbstständigkeit im Alter in generationsgerechten Quartieren“ steht neben verschiedenen Maßnahmen zur Stärkung vorhandener Angebote und Einrichtungen mit Blick auf den laufenden Prozess der Digitalisierung vieler Lebensbereiche:

„Wir wollen dafür sorgen, dass bei der Digitalisierung möglichst niemand abgehängt und ausgeschlossen wird, der teilhaben möchte. Wir werden dazu ein Programm auflegen, das alters- und situationsgerechte Erfahrungsangebote in Begegnungszentren und -treffs sowie in Wohn- und Pflegeeinrichtungen fördert, das durch die befristete Ausleihe von Tablet-PCs mit einem Betreuungsprogramm zur Überwindung von Berührungängsten beiträgt, und das für die immer wieder auftretenden Probleme bei der Nutzung "digitale Ambulanzen" schafft, die aufgesucht oder angerufen werden können. Die Stadtbibliothek bietet bereits digitale Sprechstunden an. Wir wollen Begegnungszentren und -treffs, Internet-Cafés und andere Einrichtungen bei ähnlichen Angeboten unterstützen ...“⁵

³ Darauf verweist u.a. die Seniorenberatung der Stadt Hannover in einem Beitrag von Siemroth und Ney hin: <https://www.seniorenberatung-hannover.de/aktuelles/einsamkeit-begegnen-mit-digitalisierung>

⁴ <https://www.finanzen.bremen.de/organisation/herbsthelfer-netzwerk-digitalambulanzen-61017>

⁵ Vereinbarung zur Zusammenarbeit in einer Regierungskoalition für die 20. Wahlperiode der Bremischen Bürgerschaft 2019 – 2023. S. 47 <https://www.transparenz.bremen.de/metainformationen/vereinbarung-zur-zusammenarbeit-in-einer-regierungskoalition-fuer-die-20-wahlperiode-der-bremischen-buergerschaft-2019-2023-142269?asl=bremen02.c.732.de>

Der Senat spricht zu Recht von „alters- und situationsgerechten Angeboten“, weil es sich um Männer und Frauen in einer Altersspanne von 60 bis weit über 90 Jahre handelt, die sich sozial, wirtschaftlich und gesundheitlich stark unterscheiden. Die bisherige wissenschaftliche Untersuchung der Alterslücke hat noch keine fundierten und zugleich nachweislich wirksamen Maßnahmen für eine alters- und situationsgerechte Befähigung zu Digitaler Teilhabe und bedarfsgerechter Unterstützung identifizieren können. Einigkeit besteht aufgrund vieler Studien darüber, dass die Haupteinflussfaktoren auf die Internetnutzung Alter, Bildung und Einkommen sind (u.a. Stubbe u.a. 2019, Ehlers u.a. 2020, Seifert 2020, Achter Altersbericht 2020, Initiative D 21 2021a, 2021 b). Dabei wird der Faktor Bildung mit dem formalen Bildungsabschluss gemessen. Diese statistischen Erkenntnisse helfen jedoch in der Praxis nur bedingt, weil diese Faktoren speziell bei älteren Menschen nicht unmittelbar beeinflusst werden können. Die vorherrschende praktische Empfehlung besteht in der Förderung von Medienkompetenz oder digitalen Kompetenzen älterer Menschen (u. a. Forschungsstelle für Gerontologie e. V. (FfG) 2016, Kubicek und Lippa 2017 mit weiteren Quellen, Achter Altersbericht 2020, Initiative D21 2021a und b). Da sich gezeigt hat, dass formelle Kurse bei den Betroffenen nur geringe Akzeptanz finden, werden vor allem informelle Methoden der Weiterbildung in unterschiedlichen Erfahrungs- und Lernorten eingesetzt und teilweise staatlich gefördert. Diese sollen niedrigschwellig zu erreichen sein und sich in vertrauten Umgebungen befinden (schon früh Forum Info 2000, Arbeitsgruppe Senioren in der Informationsgesellschaft 1998, FfG 2016, Runder Tisch 2016 a und b, Bubolz-Lutz 2019). Die Bremer Koalitionsvereinbarung trägt darüber hinaus dem Umstand Rechnung, dass ein Teil älterer Menschen solche Angebote aus verschiedenen Gründen nicht aufsuchen kann und sieht deswegen auch die Schaffung von Digitalambulanzen vor, die auch „angerufen werden können“.

Als erster Schritt wurde in Bremen auf Landesebene ein „Netzwerk Digitalambulanzen“ ins Leben gerufen, das auf der Herbsthelfer-Initiative aufbauen konnte. Darin haben sich zunächst 17 Einrichtungen in Bremen und Bremerhaven zusammen geschlossen, die unterschiedliche Formen der Unterstützung älterer Menschen beim Einstieg in die digitale Welt des Internet und dessen Nutzung anbieten, u.a. die Volkshochschule und die Stadtbibliothek, die Träger der Dienstleistungszentren, Begegnungsstätten und Bürgerhäuser und verschiedene Vereine.⁶ Das Bundesministerium des Inneren, für Bau und Heimat fördert dieses bundesweit einmalige Projekt als eines von 17 Regionalen Open Government Laboren, in denen die teilnehmenden Organisationen in Kooperation mit der Verwaltung unterschiedliche Wege der Zusammenarbeit im Sinne von mehr Transparenz und Beteiligung in verschiedenen Bereichen erproben.⁷ Das Bremer Labor strebt diese Kooperation als einziges für das Thema Digitale Teilhabe älterer Menschen durch Verringerung der erwähnten Alterslücke an.

Mit dem Begriff des Labors wird das angesichts der Komplexität der Herausforderung unausweichliche experimentelle und explorative Vorgehen treffend bezeichnet. Im Netzwerk Digitalambulanzen wird dies in sogenannten Innovationsprojekten umgesetzt, in denen neue Formate der Unterstützung erprobt und bisher nicht erreichte Zielgruppen angesprochen werden. So wurde zum Beispiel die Uni der 3. Generation teilweise ganz oder auch per Videokonferenz durchgeführt, und eine Selbsthilfegruppe von Angehörigen von an Demenz Erkrankten hat sich per Videokonferenz ausgetauscht als persönliche Treffen nicht möglich waren. In beiden Fällen wurden Tutorials für die Nutzung von Videokonferenzsystemen angeboten und auch Tablets leihweise zur Verfügung gestellt. Insgesamt wurden bisher 15 Projekte initiiert und fünf bereits evaluiert.⁸ Die landesweite Umfrage dient u.a. ergänzend dem Ziel einer systematischen Bedarfsermittlung.

1.2 Die unbefriedigende Datenlage und die Ziele einer eigenen Umfrage

⁶ www.netzwerk-digitalambulanzen.de

⁷ https://open-government-kommunen.de/goto.php?target=cat_427

⁸ <https://www.digitalambulanzen.bremen.de/das-netzwerk/die-innovationsvorhaben-20563>

Eine eigene landesweite Bedarfserhebung wurde als notwendig erachtet, weil die regelmäßig durchgeführten bundesweiten repräsentativen Untersuchungen keine validen Daten zu konkreten Bedarfen in Bremen und Bremerhaven liefern. Insgesamt sollen mit einer eigenen Umfrage drei Ziele erreicht werden:

- (1) Ein differenzierteres, auch kleinräumiges Lagebild der Nutzung und Nicht-Nutzung des Internet durch ältere Menschen sowie der Gründe und Barrieren für die Nicht-Nutzung,
- (2) eine möglichst konkrete Ermittlung von Art und Umfang des Unterstützungsbedarfs für Offliner und Onliner,
- (3) eine Nullmessung, um am Ende des Förderzeitraums des Netzwerkprojekts die erzielten Wirkungen nachweisen zu können.

Zu (1): Für die Planung gezielter Maßnahmen werden verlässliche Daten über die Nutzung und Nicht-Nutzung des Internet benötigt, die eine Hochrechnung auf die gesamte Bevölkerung in dieser Altersgruppe erlauben. Um zu klären, was genau „alters- und situationsgerechte Angebote“ sind, ist ein möglichst umfassendes und differenziertes Lagebild der älteren Bevölkerung in Bremen und Bremerhaven erforderlich, das die Aspekte beinhaltet, die für die Nutzung und Nicht-Nutzung des Internet relevant sein könnten. Beides leisten die vorliegenden bundesweiten Umfragen nicht.

Neben der erwähnten jährlichen bundesweiten Umfrage der Initiative D 21 werden ähnliche Erhebungen auch von ARD und ZDF sowie dem Statistischen Bundesamt und im Rahmen des Deutschen Alterssurvey durchgeführt. Sie beinhalten ähnliche Fragen zum Zugang zum Internet, nach Gründen für die Nicht-Nutzung, zu Häufigkeiten und verschiedenen Inhalten der Nutzung sowie zu digitalen Kompetenzen. Zur Differenzierung werden demographische Merkmale wie Alter, Geschlecht, Bildung, Berufstätigkeit und Einkommen herangezogen. Bei der bundesweiten Erhebung des Statistischen Bundesamtes mit einer Stichprobe von 12.000 Personen ab einem Alter von 10 Jahren entfallen auf das Bundesland Bremen, entsprechend dem Anteil an der deutschen Gesamtbevölkerung von weniger als einem Prozent, gerade 107 Personen (Destatis 2020). Nach Auskunft des zuständigen Statistischen Landesamts ist die Altersgruppe ab 65 Jahre nur mit 30 Fällen vertreten. Gleiches gilt für die Erhebung der Initiative D 21. Differenziert man diese 30 Fälle in einer Sekundäranalyse nach Altersgruppen, Geschlecht und Bildung, bleiben einige Merkmalskombinationen unbesetzt. Fundierte Aussagen für das Bundesland und die beiden Städte sind auf dieser Grundlage nicht möglich, sondern erforderten eine eigene landesweite Erhebung. Diese kann mit einer entsprechend großen Stichprobe auch Unterschiede zwischen den Stadtteilen erkennbar machen, die bisher nicht erfasst werden. Inhaltlich decken die üblichen demographischen Merkmale zudem nicht alle für die Internetnutzung relevanten Aspekte ab. So hat sich in einem Pilotprojekt zur Aufsuchenden Digitalassistenten gezeigt, dass die körperliche und geistige Verfassung einen Einfluss hat (Kubicek 2019). Auch die Wohnsituation (eigene Wohnung, Wohnheim oder Pflegeheim) ist relevant. Eine eigene Erhebung bietet die Möglichkeit, diese Aspekte zusätzlich zu berücksichtigen.

Zu (2): Aus einer differenzierten Analyse der Gründe für die Nicht-Nutzung folgt noch kein konkreter Unterstützungsbedarf. Die genannten Erhebungen sind analytisch angelegt. Sie erlauben Diagnosen, aber kaum Schlussfolgerungen für konkrete „Therapien“. Wenn ein konkreter Unterstützungsbedarf ermittelt werden soll, ist es zielführend, direkt danach zu fragen. Dabei soll es dann nicht nur um die bisher im Vordergrund stehende informelle Weiterbildung in Erfahrungs- und Lernorten gehen. Vielmehr soll auch dem Umstand Rechnung getragen werden, dass ein Teil älterer Menschen aufgrund geistiger und/oder körperlicher Einschränkungen keine hinreichenden digitalen Kompetenzen erwerben kann und auf eine dauerhafte Digitalassistenten angewiesen ist, wie sie in dem erwähnten Pilotprojekt erprobt worden ist.

Zu (3) Ein dritter Grund für eine eigene landesweite Umfrage ist die mit der Bundesförderung des Netzwerks Digitalambulanzen als Open Government Labor verbundene Verpflichtung zu einer Evaluation der erzielten Wirkungen. Als Ziel wurde im Antrag genannt, dass mit dem Netzwerk Digitalambulanzen

„ der Anteil der älteren Menschen deutlich erhöht werden (soll), die digitale Dienste zur Kommunikation und sozialen Teilhabe nutzen.“ Da dies aus den unter (1) genannten Gründen auf der Basis der regelmäßigen bundesweiten Umfragen nicht möglich ist, wird auch hierfür eine eigene landesweite Umfrage notwendig. Um Wirkungen der Laborarbeit konkret zu ermitteln, wurde ein Vergleich der Lage zu Beginn und zum Ende des Förderzeitraums angekündigt. Um dabei einen Vergleich zur bundesweiten Entwicklung vornehmen zu können, wurde diese Umfrage inhaltlich so eng wie möglich an die des Statistischen Bundesamtes und von D21 angelehnt. Ob eine solche Umfrage tatsächlich als Null-Messung für eine Wirkungsermittlung durch eine zweite Umfrage geeignet ist, soll am Ende dieses Berichts aufgrund der gemachten Erfahrungen überprüft werden.

1.3 Die Beteiligten

Das Projekt „Netzwerk Digitalambulanzen“ ist ein Ergebnis der Initiative „Herbsthelfer- Bremer Verbund für Seniorendienstleistungen“, das 2018 von der damaligen Senatorin für Finanzen Karoline Linnert und Staatsrat Henning Lühr ins Leben gerufen wurde und von Niels Winkler koordiniert wurde⁹. Daher liegt die Federführung für das Projekt Open Government Labor „Netzwerk Digitalambulanzen“ beim Senator für Finanzen. Die Umsetzung erfolgt durch zwei Koordinierungsstellen. Die für die Stadtgemeinde Bremen zuständige Stelle ist bei der im Referat 34 „Soziale Stadtentwicklung“ bei der Senatorin für Soziales, Jugend, Integration und Sport angesiedelt, die für Bremerhaven im Auftrag der Magistratsverwaltung bei einem freien Träger. In einer Steuerungsgruppe sind außerdem die Senatskanzlei Bremen und die Stabsstelle für Seniorinnen und Senioren beim Magistrat Bremerhaven vertreten. Wissenschaftlich begleitet wird das Projekt vom Institut für Informationsmanagement Bremen (ifib). Die genannten Stellen haben in mehreren Durchgängen die Erhebung inhaltlich konzipiert. Für die praktische Durchführung konnte das Statistische Landesamt Bremen gewonnen werden. Damit wird die Vergleichbarkeit mit den bundesweiten Ergebnissen des Statistischen Bundesamtes gewahrt, weil es für die Rücklaufquote relevant ist, von wem eine Umfrage durchgeführt wird. Mit dem Statistischen Landesamt als Absender des Fragebogens und Empfänger der Daten wurde ein höherer Rücklauf erwartet, weil angenommen wurde, dass ältere Menschen einer amtlichen Stelle wie dem Statistischen Landesamt mehr vertrauen, wenn es um den Schutz ihrer persönlichen Daten und die zugesicherte Anonymität geht. Die Auswertung der anonymisierten Daten und die Erstellung dieses Berichts liegen ausschließlich in der Verantwortung des Autors.

Im folgenden zweiten Kapitel wird die Methodik der Erhebung beschrieben. Auf ein eigenes Kapitel mit einer umfassenden Darstellung der Internetnutzung und Nicht-Nutzung älterer Menschen in den vergangenen 20 Jahren wird an dieser Stelle verzichtet (vgl. Kubicek und Lippa 2017, Achter Altersbericht 2020). Stattdessen wird jeweils zu Beginn der sieben Auswertungskapitel kurz der bisherige Erkenntnisstand geschildert und am Ende der Vergleich mit bundesweiten Daten vorgenommen. Im dritten Kapitel geht es zunächst um die quantitative Vermessung der Alterslücke mit den Befunden für das Land Bremen und die Städte Bremen und Bremerhaven im Vergleich zu bundesweiten Zahlen. Das vierte Kapitel erörtert die soziodemographische Zusammensetzung von Onlinern und Offlinern. Das fünfte Kapitel behandelt die Gründe und Optionen der Offliner und das sechste Kapitel die Vielfalt von Zugang und Nutzung. Im siebten Kapitel geht es um die Nutzung von Kommunikations- und Transaktionsdiensten, im achten Kapitel um digitale Kompetenzen und die Selbständigkeit der Nutzung. Das neunte Kapitel beinhaltet die differenzierte Bestimmung des Unterstützungsbedarfs. Im zehnten Kapitel erfolgt eine Reflexion der Aussagekraft dieser Befunde und deren Übertragbarkeit. Abschließend folgen im elften und zwölften Kapitel Schlussfolgerungen und Empfehlung für die Verringerung der Alterslücke zum einen für die Digitalambulanzen und andere Anbieter von konkreten Unterstützungsleistungen und zum anderen für Träger, Verwaltung und Politik mit Bezug auf die erforderlichen Veränderungen der entsprechenden Rahmenbedingungen.

⁹ <https://www.finanzen.bremen.de/organisation/herbsthelfer-netzwerk-digitalambulanzen-61017>

2 Methodik

2.1 Die Stichprobe

Um die notwendige Differenzierung nach demographischen Merkmalen vornehmen zu können und den Unterstützungsbedarf in den beiden Städten und den Bremer Stadtteilen lokalisieren zu können, wurde in Absprache mit dem Statistischen Landesamt eine Mindestanzahl von 3.000 Rückläufen für die Stadt Bremen und 1.000 für Bremerhaven für notwendig erachtet. Aufgrund von Erfahrungen mit ähnlichen freiwilligen Bevölkerungsumfragen wurde mit einer Rücklaufquote von im schlechtesten Falle 10% gerechnet und dementsprechend eine Stichprobengröße von 40.000 Personen im Alter von 60 Jahren und mehr für das Land Bremen festgelegt.

Die Ziehung erfolgte im April 2021 aus den Melderegistern in Bremen und Bremerhaven. Dabei wurde eine Zufallsstichprobe aller Personendatensätze ab 60 Jahren gezogen. Aus diesem Pool wurden Fälle für den Versand aus formalen Gründen ausgeschlossen, z. B. wenn postalische Adressen unvollständig waren. Um nach Möglichkeit einen Doppelversand an einen Haushalt zu vermeiden, wurden gleiche Nachnamen an gleicher Adresse auf einen Fall je Adresse reduziert. In Erwartung eines leicht geringeren Rücklaufs für Bremerhaven wurden die angestrebten Versandfallzahlen für die Stadt Bremerhaven jeweils aufgerundet, für die Stadt Bremen jeweils abgerundet. Im Ergebnis wurden knapp 22 % der Einwohner im Alter ab 60 Jahren angeschrieben. Der Anteil streut dabei in den Postleitzahlbereichen zwischen 19,3 und 21,8 % für die Stadt Bremen und 23,3 und 26,8 % für die Stadt Bremerhaven. Das sind insgesamt 31.490 Versandfälle für die Stadt Bremen und 8.320 Versandfälle für die Stadt Bremerhaven, zusammen 39.810 versendete Fragebögen.

Das Verfahren entspricht nicht ganz dem der Erhebung durch das Statistische Bundesamt. Dort handelt es sich um eine Haushaltsstichprobe mit Fragen zum Internetzugang und anschließend separaten Fragebögen zur Nutzung für alle Personen im Haushalt, die 10 Jahre oder älter sind.¹⁰ Eine Vergleichbarkeit zum Ziehungsverfahren der Bundesstatistik war nicht möglich, weil das Melderegister keine Haushaltszusammenhänge als Ziehungsgrundlage bereitstellen kann und hier nur Personen im Alter von 60 Jahren und mehr befragt werden sollen.

2.2 Erhebungsmethode und Rücklauf

Mit zunehmendem Alter ist bei den zu Befragenden mit Sinneseinschränkungen zu rechnen, die je nach Art der Befragung zu Problemen führen können. Da persönliche, aufsuchende Interviews wie im Falle des Digital-Index der Initiative D 21 angesichts der hohen Anzahl zu Befragender und der aktuellen Corona-bedingten Beschränkungen ausgeschlossen wurden, kamen eine postalische schriftliche, eine telefonische und/oder eine Online-Befragung in Betracht. Das Statistische Bundesamt führt eine schriftliche Umfrage durch, bei der die Fragebögen postalisch zugeschickt werden, per Hand auszufüllen und per Post zurückzusenden sind. Für die ARD-ZDF Onlinestudie werden telefonische Interviews durchgeführt. Online-Umfragen sind, wenn es auch um Offliner geht, nur bedingt geeignet. Da diese verschiedenen Methoden unterschiedliche Fähigkeiten des Sehens, Hörens und Schreibens erfordern und möglichst niemand deswegen ausgeschlossen werden sollte, wurde eine Mehr-Kanal-Befragung durchgeführt. Der Fragebogen wurde per Post zusammen mit einem Rückumschlag an das Statistische Landesamt verschickt. In dem Anschreiben war aber auch eine Telefonnummer angegeben, über die sich Teilnehmer telefonisch befragen lassen konnten und es wurde ein Zugangscode zu einer Online-Version mitgeschickt. Auch wurde angeregt, dass sich die angeschriebenen Personen bei der Beantwortung der Fragen von Personen ihres Vertrauens helfen lassen sollten, wenn sie selbst unsicher sind.

¹⁰ Einzelheiten finden sich im Qualitätsbericht https://www.destatis.de/DE/Methoden/Qualitaet/Qualitaetsberichte/Einkommen-Konsum-Lebensbedingungen/ikt-private-haushalte-2020.pdf?__blob=publicationFile

Um zur Beantwortung des Fragebogens zu motivieren, wurde in dem Anschreiben ausdrücklich darauf hingewiesen, dass damit konkrete Bedarfe ermittelt werden sollen und Maßnahmen zur Unterstützung darauf aufbauen. Zusammen mit der Wahl zwischen verschiedenen Antwortungswegen wurde so ein Thema und eine Ansprache getroffen, das viele ältere Menschen beschäftigt und zu einer Beantwortung motiviert hat. So ist es zu einer unerwartet hohen Rücklaufquote gekommen: Auf die 39.810 versandten Fragebögen sind 11.331 Rückmeldungen eingegangen (28 %). Diese verteilen sich wie folgt:

Antwort per	insgesamt	Stadt Bremen	Bremerhaven	Ohne Ortsangabe
Post	9124	7155	1625	344
Telefon	386	357	18	11
Online	1821	1426	310	85
Insgesamt	11331	8938	1952	441

Tabelle 2.1: Rücklauf nach Antwortungsweg

Für die kleinräumige Analyse wurde nach der Postleitzahl der Antwortenden gefragt, die so weit möglich den Stadtteilen zugerechnet werden soll. Hier zeigen sich deutliche Unterschiede in der Rücklaufquote: In Bremerhaven liegt sie zwischen 18,5 und 29,1 %. In Bremen sind die Unterschiede noch größer. Die höchsten Quoten wurden in Schwachhausen mit 42,0 und Borgfeld mit 39,9 % erzielt, der geringste Rücklauf kam aus Gröpelingen (18,8 %) und Blumenthal (19,3 %). Viele der Bremer Stadtteile mit einer Rücklaufquote unter 30 % gelten stadtentwicklungspolitisch als benachteiligt und werden im Programm Soziale Stadt gefördert.¹¹ In Tabelle 2.2. sind sie grau hinterlegt.

Stadtteile ¹²	PLZ	PLZ	PLZ	Einwohner	Einwohner ab 60 Jahre	Ver-sand-fälle	Einwohner-Anteil	Rück-lauf	Quote (%)
Stadt Bremen									
Mitte	28195			9 386	1 824	368	20,2	116	31,5
Woltmershausen	28197			15 517	4 079	833	20,4	191	22,9
Neustadt	28201	28199		20 095	9 676	1 986	20,1	589	30,0
Östl. Vorstadt	28205	28203		37 167	9 571	2 052	21,4	759	37,0
Hemelingen	28207	28309		29 543	6 991	1 388	19,9	375	27,0
Schwachhausen	28209	28211	28213	37 802	11 304	2 335	20,7	980	42,0
Findorff	28215	28215	28215	25 376	7 181	1 469	20,5	522	35,5
Walle	28217	28219		31 494	6 989	1 430	20,5	395	27,6
Gröpelingen	28237	28239		36 971	8 409	1 703	20,3	321	18,8
Huchting	28259			30 524	8 606	1 720	20,0	415	24,1
Obervieland	28277	28279		36 596	11 427	2 245	19,6	667	29,7
Osterholz	28307	28325	28327	57 421	16 965	3 477	19,3	298	28,7
Hemelingen	28309			19 087	4 446	873	19,6	204	23,4
Vahr	28329			23 057	7 086	1 446	20,4	338	23,4
Oberneuland	28355			12 458	4 361	860	19,7	307	35,7
Borgfeld	28357			21 292	6 137	1 190	19,4	475	39,9

¹¹ Zu den Fördergebieten vgl. <https://www.sozialestadt.bremen.de/aktuelles-1459>

¹² Erhoben wurde die Postleitzahl der Wohnadresse. Die Zuordnung zu Stadtteilen erfolgt für Bremen aufgrund von verfügbaren Daten und ist nicht immer genau deckungsgleich mit den Stadtteilgrenzen. In Bremerhaven unterscheiden sich die Gebietszuschnitte der Postleitzahl-Bereiche (PLZ-Gebiete) so stark von den Stadtteilgrenzen, dass auf eine Zuordnung verzichtet wird

Horn	28359			14 340	4 225	865	20,5	315	36,4
Burglesum	28717	28719		27 864	8 838	1 844	20,9	463	25,1
Veogesack	28757	28759		24 190	7 643	1 525	20,0	409	26,8
Blumenthal	28755	28777	28779	48 357	13 613	2 753	20,2	532	19,3
	28xxx							4	
	ohne							441	
Bremerhaven									
	27570			22 322	6 401	1 704	26,6	406	23,8
	27572			11 080	3 409	803	23,6	192	23,9
	27574			16 015	4 544	1 138	25,0	275	24,2
	27576	27568		33 353	9 495	2 330	26,7	481	20,1
	27578			21 821	6 366	1 482	23,3	343	23,1
	27580			12 405	3 615	864	23,9	251	29,1
Keine Angabe	27xxx							4	
	gesamt			662 987	182 389	39 810	21,8	11 331	28,5

Tabelle 2.2: Rücklaufquoten nach Postleitzahlgebieten und Stadtteilen

2.3 Inhalt und Items

Im Fragebogen selbst werden sechs Leitfragen genannt, die mit der Beantwortung der einzelnen Fragen (Items) beantwortet werden sollen:

1. *Wie viele Bremer:innen und Bremerhavener:innen über 60 Jahre nutzen das Internet und wie viele tun dies nicht?*
2. *Gibt es Unterschiede zwischen Bremen und Bremerhaven und zwischen den Bremer Stadtteilen?*
3. *Welchen Zugang haben diejenigen, die es nutzen, und welche Geräte nutzen sie?*
4. *Welche Unterschiede bestehen in Abhängigkeit von Alter, Geschlecht, Wohnsituation Gesundheit u.a. Faktoren?*
5. *Welche Gründe gibt es, die eine Nutzung verhindern? Auf welche Barrieren stoßen Sie als Nutzer?*
6. *Wie können die Verwaltung und andere öffentliche Einrichtungen helfen, Barrieren zu überwinden und ermöglichen, dass möglichst viele Bremer:innen und Bremerhavener:innen das Internet, Tablets und Smartphones auf die für sie beste Weise nutzen können?*

Um Vergleiche mit bundesweiten Daten vornehmen zu können erfolgte bei der Formulierung der einzelnen Items eine weitgehende Anlehnung an den Haushalts- und Personenfragebogen des Statistischen Bundesamtes.¹³ Zusätzlich wurden weitere personenbezogene Angaben erfragt und Fragen zur körperlichen und geistigen Verfassung und dem Pfliegerad ergänzt. Zusätzliche wurden Fragen zu konkreten Unterstützungsbedarfen gestellt, die in den bisherigen bundesweiten Umfragen fehlen, aber für eine Verbesserung der lokalen Situation fundamental sind und im Netzwerk-Kontext Anregungen für konkrete Maßnahmen liefern sollen. Gleichzeitig wurden Fragen zu bestimmten inhaltlichen Nut-

¹³ Die vollständige Bezeichnung lautet: Erhebung der Statistischen Ämter des Bundes und der Länder: Private Haushalte in der Informationsgesellschaft 2019, Europäische Erhebung zur Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologie, Haushaltsfragebogen und Personenfragebogen https://www.destatis.de/DE/Methoden/Qualitaet/Qualitaetsberichte/Einkommen-Konsum-Lebensbedingungen/ikt-private-haushalte-2020.pdf?__blob=publicationFile

zungen wie Angebote von Behörden, dem Internet der Dinge, und Smart Home, zu Identifikationsverfahren u.ä. nicht übernommen, um den Fragenbogen nicht zu umfangreich zu werden zu lassen. Die Fragen zur inhaltlichen Nutzung beschränken sich auf Kommunikationsdienste und das Einkaufen per Internet und sollen einen Vergleich erlauben zwischen dem, was Kubicek und Lipka niedrig- und höherschwellige Anwendungen nennen (Kubicek und Lipka, 2017, S. 148 f.).

2.4 Qualität der Beantwortung

Weil auch dieser Fragebogen noch als zu lang empfunden werden könnte und deswegen nicht mit einer Beantwortung begonnen werden könnte, wurde im Einführungstext eingeräumt, dass einzelne Fragen übersprungen werden können. Davon wurde in unterschiedlichem Ausmaß Gebrauch gemacht. Die erste Frage nach der Internetnutzung wurde zu 100 % beantwortet. Bei den Fragen für die Offliner liegt die Beantwortungsquote mit einer Ausnahme zwischen 75 und 90 %. Diese Ausnahme betrifft eine Frage nach dem Unterstützungsbedarf. Wie noch zu zeigen sein wird, ist die Nicht-Beantwortung dieser Frage eine logische Konsequenz aus den Antworten zu den vorausgegangenen Fragen. Bei den Fragen für die Onliner liegen die fehlenden Angaben überwiegend unter zehn Prozent, bei wenigen Fragen um die 20 %. Die Fragen zur eigenen Person und individuellen Lebensumständen wurden zu meist zu mehr als 95 % beantwortet, auch die Fragen zur Einschätzung der eigenen geistigen und körperlichen Verfassung.

2.5 Auswertung

Das Statistische Landesamt hat zur Qualitätssicherung eine erste technische Bereinigung der eingegangenen Daten vorgenommen und 1/0- und J/N-Einträge in Ja/Nein-Feldern angeglichen sowie technische Einträge gelöscht und Formatierungen vereinheitlicht. In einem zweiten Schritt wurden Einträge innerhalb einer Frage auf Zulässigkeit und Verarbeitbarkeit überprüft und formal fehlerhafte Einträge durch korrekte ersetzt, sofern Eindeutigkeit vorlag (z.B. Zahlendreher bei PLZ, bei Geburtsjahr, Texteingabe bei Zahlenfeldern). In Einzelfällen wurden weitere Veränderungen vorgenommen, wie eine Verschiebung von Beiträgen zur richtigen Frage, Umwandlung von textlichen Bejahungen in ein Ja-Kreuzchen usw.). Inhaltliche Plausibilitätsprüfungen zwischen den Fragen und inhaltliche Modifikationen wurden nicht vorgenommen.

Anschließend wurden 11.331 Datensätze als CSV Datei an das Institut für Informationsmanagement Bremen (ifib) übergeben und dort für eine Auswertung mit der freien Programmiersprache „R“ aufbereitet. Da es in diesem Bericht nicht um eine wissenschaftlich-analytische Studie geht, sondern um eine gut nachvollziehbare Darstellung der erhobenen Daten für die Anbieter von Unterstützungsleistungen und die politisch verantwortlichen Stellen, beschränken sich die Angaben auf Randauszählungen und Kreuztabellen.

2.6 Repräsentativität

Es handelt sich, wie erwähnt, um eine Zufallsstichprobe gemeldeter Personen in den beiden Städten. Es wurde weder nach Stadtteilen noch nach demographischen Merkmalen wie Alter und Geschlecht geschichtet, wie dies bei einigen der bundesweiten Erhebungen der Fall ist. Quantitative Verzerrungen sind bei freiwilligen Befragungen immer zu erwarten. In der bundesweiten Umfrage des Statistischen Bundesamtes wird z.B. eine Überrepräsentation von Nutzenden von Informations- und Kommunikationstechniken (IKT) in der Stichprobe angenommen und bei Hochrechnungen korrigiert: Im veröffentlichten Qualitätsbericht heißt es in Abschnitt „4.1 Qualitative Gesamtbewertung der Genauigkeit“:

„Aufgrund der Freiwilligkeit der Befragung ist eine höhere Teilnahmebereitschaft von Personen, die IKT nutzen, vorhanden. Dies führt zu einer Übererfassung dieser Personen. Um die damit verbundenen

systematischen Fehler zu reduzieren, wurden bei der Hochrechnung die Stichprobenergebnisse an Merkmale angepasst, die mit der Nutzung von IKT korrelieren“¹⁴.

Dies ist in der vorliegenden Befragung durch das Statistische Landesamt und bei der Aufbereitung der Daten nicht geschehen. Angesichts der erfreulich hohe Rücklaufquote von 28 %, bleiben 72 % Angeschiedene, die den Fragebogen nicht beantwortet haben. Auch hier ist anzunehmen, dass dabei die Offliner überwiegen. Ein Vergleich mit bundesweiten Umfragen soll dafür Anhaltspunkte liefern (siehe unten Tabelle 3.3 und 3.4). Die unterschiedlichen Rücklaufquoten aus Stadtteilen mit höherem und niedrigerem sozioökonomischem Status sollen ebenfalls in ihrer Bedeutung überprüft werden (siehe unten Abschnitt 3.3). Hinsichtlich anderer Merkmale kann geprüft werden, inwieweit die Verteilung in dieser Stichprobe der jeweiligen Gesamtheit im Land Bremen entspricht.

Abbildung 2.1 gibt die Altersverteilung der antwortenden Personen in Bremen und Bremerhaven wieder. Die erste wichtige Erkenntnis ist, dass die Unterschiede zwischen Bremen und Bremerhaven maximal zwei Prozentpunkte betragen und es daher bei allen altersbezogenen Auswertungen nicht erforderlich ist, diese jeweils getrennt für Bremen und Bremerhaven auszuweisen, sondern die Gesamtzahlen für das Land Bremen ausreichen.

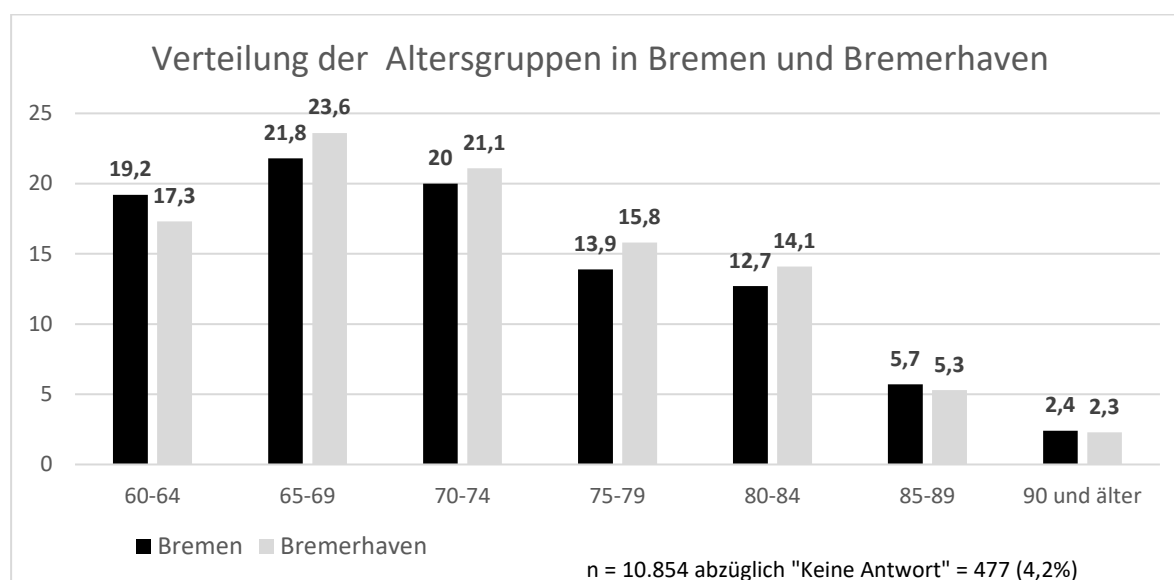


Abb. 2.1: Altersstruktur der Stichprobe für Bremen und Bremerhaven in Prozent

In Tabelle 2.2 sind diese Anteile denen in der Gesamtbevölkerung im Land Bremen gegenübergestellt. Dabei handelt es sich um die offizielle Hochrechnung aus dem letzten Mikrozensus 2015. Danach liegt die Gesamtzahl der Bevölkerung im Alter von 60 Jahren und mehr bei 187.549. Diese Zahl wird im Folgenden für Hochrechnungen verwendet.

¹⁴ <https://www.destatis.de/DE/Methoden/Qualitaet/Qualitaetsberichte/Einkommen-Konsum-Lebensbedingungen/ikt-private-haushalte-2020.html>

Der Vergleich der Altersstruktur zeigt bei den einzelnen Altersgruppen Abweichungen zwischen einem und vier Prozentpunkten sowohl nach oben als auch nach unten. Das ist eine Spanne, die noch als aussagekräftig angesehen werden kann.

	Absolut		In Prozent	
	Land Bremen	Stichprobe	Land Bremen	Stichprobe
Alter				
60 Jahre und älter	187.549	11.331		
60 – 64 Jahre	43.083	2.178	23,0	19,2
65 – 69 Jahre	36.419	2.525	19,4	22,3
70 – 74 Jahre	32.464	2.296	17,3	20,3
75 – 79 Jahre	28.211	1.637	15,0	14,4
80 – 84 Jahre	27.212	1.467	14,5	12,9
85 – 89 Jahre	13.000	644	6,9	5,7
90 und älter	7.160	271	3,8	2,4
Ohne Angaben		313		2,8

Tabelle 2.2: Vergleich der Altersstruktur der Stichprobe mit der Gesamtbevölkerung im Land Bremen¹⁵

In Tabelle 2.3 werden auch andere soziodemographische Merkmale in der Stichprobe mit verfügbaren Daten der Bevölkerung im Land Bremen verglichen.

- Im Hinblick auf das Geschlecht sind Frauen in der Altersgruppe 60+ mit 52 % in der Stichprobe gegenüber 56,3 % in der Bevölkerung etwas unterrepräsentiert, Männer ganz leicht überrepräsentiert.
- Nach den bundesweiten Erhebungen ist die Berufstätigkeit ein wesentliches Unterscheidungsmerkmal zwischen Onlinern und Offlinern. In der Stichprobe sind 20 % noch berufstätig. Das entspricht in etwa dem Anteil in der Gesamtbevölkerung. In der Altersgruppe 60 bis 64 Jahre sind es 67 %. Mit zunehmendem Alter sinkt der Anteil erwartungsgemäß. Fast alle anderen waren früher berufstätig.
- Bezüglich der Wohnsituation sind ältere Menschen in Pflege- und Wohneinrichtungen kaum vertreten. Ihr Anteil ist so gering, dass Differenzierungen nach der Wohnform immer zu 99 % zu Personen in der eigenen Wohnung oder einem eigenen Haus führen.
- Ältere Menschen mit einem Pflegegrad sind mit 8 % in der Stichprobe nur halb so oft vertreten wie in der Bevölkerung insgesamt. Dies gilt mit der Ausnahme für Pflegegrad 1 für alle anderen Pflegegrade.
- Als Ersatz für eine Frage nach dem Migrationshintergrund wurde nach der Selbsteinschätzung der deutschen Sprachkenntnisse gefragt. Denn ein Migrationshintergrund an sich ist keine Nutzungsbarriere, sondern nur, wenn er mit unzureichenden Sprachkenntnissen verbunden ist. 14,3 % der Antwortenden schätzen ihre Deutschkenntnis als „schlecht“ oder „sehr schlecht“ ein. Bei einem Ausländeranteil im Sinne der amtlichen Statistik von 19 % erscheint diese Bevölkerungsgruppe hinsichtlich eines wichtigen Aspekts durchaus vertreten. Da der Fragebogen ausschließlich in deutscher Sprache versendet wurde, schließt er dadurch jedoch einen Teil der Angeschriebenen aus.

	Absolut		In Prozent	
	Land Bremen	Stichprobe	Land Bremen	Stichprobe
Geschlecht 60 +¹⁶				
Weiblich	104.495	5.900	56,3	52,1
Männlich	83.054	5.107	43,7	45,1
Keine Angabe		324		2,9

¹⁵ Statistisches Landesamt Bremen, InfoSys, Abruf 27.10.2021

¹⁶ Statistisches Landesamt Bremen, InfoSys, Abruf 27.10.2021

Berufstätigkeit¹⁷				
Noch Berufstätig			21,0	20,0
Sozialhilfe 65+ Grundsicherung im Alter + Laufende Hilfe ¹⁸	16.161 + 3.879	438	0,9 8,3	3,9
Pflegebedürftige insge- samt ¹⁹	34.576			
darunter Pflegebedürftige (60 Jahre und älter)	28.689	864	15	8
Pflegegrad 1 (60 Jahre und älter)	2.537	213	1	2
Pflegegrad 2 (60 Jahre und älter)	13.162	378	7	3
Pflegegrad 3 (60 Jahre und älter)	8.162	198	4	2
Pflegegrad 4 (60 Jahre und älter)	3.561	59	2	1
Pflegegrad 5 (60 Jahre und älter)	1.267	16	1	0

Tabelle 2.3: Zusammensetzung der Stichprobe im Vergleich zur Gesamtbevölkerung

2.7 Lob und Kritik: Kommentare von Teilnehmenden

In dem Anschreiben war sowohl die E-Mail-Adresse des Autors als auch die des Statistischen Landesamtes für den Fall von Rückfragen angegeben. Außerdem war ein Flyer des Netzwerks Digitalambulanzen mit den Kontaktdaten der Koordinationsstellen beigelegt. Der Leiter der Umfrage beim Statistischen Landesamt fasst die bei ihm eingegangenen Reaktionen wie folgt zusammen:

Bei der hohen Zahl an Rückläufen ist jede Art von Kritik und Lob vorgekommen. Seien es Gestaltungsfragen, Tippfehler, Ansprache, Zustellung, Kommunikation am Telefon oder per E-Mail, Umsetzung des Online-Fragebogens, Zeitpunkt der Befragung etc. Bezogen auf die häufigsten oder intensivsten Reaktionen sind folgende Aspekte nennenswert.

Es kamen unüblich wenige Rückfragen zur Rechtsgrundlage, zur Herkunft der Adressen und deren Richtigkeit bzw. Übermittlungserlaubnis. Plausible mögliche Ursache könnte das Alter der Befragten sein, ggf. auch das senatorische Anschreiben.

Die Resonanz war im Vergleich zu den bisherigen Bürger-Befragungen erheblich. Hauptursache scheinen das Interesse und die Zustimmung zur Thematik zu sein. Etliche Teilnehmer haben in den Telefonaten angegeben, bisher keine Kenntnis vom Projekt gehabt zu haben. Häufig entstand der Eindruck, endlich als „abgehängte Generation“ wahrgenommen zu werden. ... Zugleich haben sich andere Teilnehmer wahrlich empört gezeigt, dass der Fragebogen eine pauschale Unfähigkeit der älteren Generation unterstellen würde, wo doch digitale Medien seit mehr als 25 Jahren Alltag im Leben der meisten Menschen seien. Andere Telefonate haben gezeigt, dass ein erheblicher Teil Älterer ohne digitalen Zugang zu den Medien den Fragebogen nicht ausgefüllt hat. Allein die ersten Fragen hätten ausgereicht, das Thema aus Protest bzw. Verweigerung pauschal aktiv abzulehnen oder ebenso pauschal als „Spezialisten-Wissen“ ohne jede Alltagsrelevanz für den eigenen Haushalt wegzulegen. Hinsichtlich der Antworten besteht daher ein Risiko, dass einerseits die Teil-Gruppe der „kundigen Senioren“ unter-

¹⁷ Für 2019 https://www.statistik-bremen.de/bremendat/abfrage_resultat.cfm?tabelle=12211-00-09&titelname=Bremen%20Infosystem&netscape=ja

¹⁸ Für 2019 <https://www.statistik-bremen.de/bremendat/abfrage.cfm?tabelle=22121-01-03&netscape=ja&titelname=Bremen%20Infosystem> und <https://www.statistik-bremen.de/bremendat/abfrage.cfm?tabelle=22151-01-00&netscape=ja&titelname=Bremen%20Infosystem>

¹⁹ Statistisches Landesamt Bremen, Pflegestatistik 2019

repräsentiert ist – sie haben sich in Teilen diskriminiert gefühlt – und dass die Gruppe der Senioren ohne bisherige Berührung zu den digitalen Medien nicht in ausreichendem Umfang teilgenommen hat – sie haben sich thematisch nicht angesprochen gefühlt.

Zu erwähnen ist weiterhin, dass zwei Teilnehmer das Projekt als Vorbild genommen haben, um in anderen Städten für ähnliche Projekte zu werben.

In den Telefonaten wurden einige Einrichtungen und deren niedrighschwellige Angebote, insbesondere in Bremerhaven erstaunlich oft lobend hervorgehoben. Dies betraf insbesondere den Erst-Kontakt und den initialen Umgang mit den Gerätschaften.

Bei dem verantwortlichen Autor sind folgende kritische Anmerkungen eingegangen:

- *„Bei der Beantwortung des Fragebogens sind mir einige Fehler und Unstimmigkeiten aufgefallen:*
 - *Es beginnt schon damit, dass mir im Anschreiben vom Statistisches Landesamt Bremen ein Passwort mitgeteilt wird. Beim Anmelden auf der Onlineseite wird aber ein ‚Zugangsschlüssel‘ verlangt. Man sollte immer für das Selbe auch die selben Begriffe verwenden.*
 - *Frage 17: „Können Sie Die Trefferliste bei Google verstehen....?“ Wie soll ich hierauf eine ehrliche Antwort geben? Ich nutze Google wegen seiner Datenfischerei nicht. Ich nutze Internetsuchmaschinen, die sicherer sind und meine Privatsphäre schützen.“*
- *„Mir fehlt eine Frage in ihrem Fragebogen. Sie fragen mehrfach danach, welche Hilfe wir benötigen/benötigt haben. Warum fragen sie nicht danach, ob wir anderen bei der digitalen Kommunikation helfen? Diese Möglichkeit ist offensichtlich jenseits ihrer Vorstellungskraft.“*
- *„Was ich komplett an dem Fragebogen vermisst ist die Befragung nach Kenntnissen von Informationssicherheit. Z.B. ob den Befragten bewusst ist, welche Dienste welche Daten sammeln. Weshalb Dienste wie WhatsApp kostenlos, aber nicht umsonst sind? Welche Gefährdungen sie bei der Nutzung internetbasierter Dienste sehen und wie sie sich schützen dagegen? Ob sie Stellen kennen, an die sie sich wenden können, wenn sie das Gefühl haben Daten weitergegeben zu haben oder angegriffen worden zu sein?“*

Die Bremer Koordinationsstelle hat u.a. folgende Kommentare erhalten:

- *„Ich stehe voll hinter dieser Maßnahme, allerdings ist der Name unglücklich gewählt und spricht ältere Menschen nicht an. Er hat keine Aussagekraft.“*
- *Menschen über 60 per se als „alt“ zu titulieren ist eine Dreistigkeit.“*
- *„Die Stadt hätte schon vor 15 Jahren mit dieser Arbeit beginnen müssen.“*
- *„Das sind rausgeschmissene Steuergelder, kümmern Sie sich lieber um die wichtigen Themen.“*
- *„Ich bin eigentlich nicht als Nörgler bekannt, aber nachdem ich den dritten unnötigen Tippfehler gesehen habe, war mir die Lust am Ausfüllen vergangen.“*
- *„Der Umfragebogen ist verwirrend und kann ohne Hilfe nicht ausgefüllt werden.“*

Mehrfach wurde angeboten, sich als Helfer an dem Netzwerk zu beteiligen:

- *„Eine tolle Sache und durch die Umfrage bin ich auf das Netzwerk Digitalambulanzen aufmerksam geworden und möchte mein Interesse bekunden, mich als Helfer daran zu beteiligen.“*
- *„Finde die Idee, Menschen beim Gebrauch der Medien zu unterstützen, ganz positiv, wäre dazu auch bereit.“*

- „Ich habe Interesse als ehrenamtliche Helferin die Digitalambulanzen zu unterstützen.“

Im Fragebogen selbst wurde u.a. angemerkt:

- „Danke, dass ich mitmachen durfte“ (Mann Jg. 1954)
- „Mich als System-Admin und Frau in einer Schule ausgewählt zu haben wird Ihr Ergebnis total verfälschen.“ (Frau Jg.1957)
- „Liebe Leute, was soll dieser Quatsch? Ich bin zwar "ü60", habe aber seit Anfang der 90-Jahren einen Zugang zum Internet. Mich würde mehr Interessieren wann die Kupferkabel - sprich die Technische Infrastruktur - zu einem anständigen Standard ausgebaut wird.“ (Mann Jg. 1959)

3 Die Vermessung der Alterslücke: buten und binnen

3.1 Bundesweite Daten als Referenzpunkte

In diesem Bericht geht es um den Stand der Internetnutzung älterer Menschen im Bundesland Bremen und um Ansatzpunkte für eine angemessene Unterstützung derjenigen, die das Internet noch nicht oder nur begrenzt nutzen. Ein Vergleich mit entsprechenden Daten anderer Bundesländer oder dem Bundesdurchschnitt kann bei der Interpretation der lokalen Ergebnisse helfen. Für solche Vergleiche kommen insgesamt vier Erhebungen in Frage, die sich nicht nur in der Erhebungsmethode und dem Stichprobenumfang, sondern auch den Altersgrenzen, den konkret erfassten Sachverhalten und der Darstellung der Ergebnisse unterscheiden (Tabelle 3.1). Vom Stichprobenumfang her ist die vorliegende Erhebung mit 11.331 Datensätzen für die Altersgruppe ab 60 Jahre mit Abstand die größte.

Bundesweite Erhebungen zur Internetnutzung				
	Destatis (Statistische Ämter von Bund und Ländern) ²⁰	D 21 Digital-Index ²¹	ARD/ZDF-Online Studie ²²	Deutscher Alterssurvey ²³
Frage	Wann haben Sie zuletzt das Internet genutzt? - innerhalb der letzten 3 Monate - Vor mehr als 3 Monaten, aber innerhalb des letzten Jahres - vor mehr als einem Jahr	Nutzen Sie persönlich zumindest ab und zu das Internet?	Haben Sie das Internet mindestens selten genutzt?	Haben Sie Zugang zum Internet? O ja, beruflich O ja, privat
Erhebungsmethode	Schriftliche Befragung	Persönliche Interviews	Telefonische Befragung (CATI)	Schriftliche Befragung
Stichprobe	Haushalte und die in ihnen lebenden Person ab 10 Jahre	Ab 10 Jahre	Ab 14 Jahre	Frühere Teilnehmende ab 40 Jahre
Umfang	12.000 Haushalte, n = 20.430 Personen	n = 16.158	n = 3.003	n = 4.823
Altersgruppen	65 und älter	60 – 69	60 – 69	46 – 60

²⁰ https://www.destatis.de/DE/Themen/Gesellschaft-Umwelt/Einkommen-Konsum-Lebensbedingungen/IT-Nutzung/Publicationen/_publikationen-innen-ikt-private-haushalte.html

²¹ <https://initiated21.de/d21index/>

²² https://www.ard-zdf-onlinestudie.de/files/2020/0920_Beisch_Schaefer.pdf

²³ https://www.dza.de/fileadmin/dza/Dokumente/DZA_Aktuell/DZA-Aktuell_05_2021_Internetnutzung.pdf

		70 + (70 – 74, 75 – 79, 80 – 84, ab 85)	70 +	61- 75 76 - 90
Letzter Erhebungszeitpunkt	1. Quartal 2020	August 2019 bis Juli 2020	März/April 2020	Juni/Juli 2020

Tabelle 3.1: Gegenüberstellung bundesweiter Umfragen zur Internetnutzung in Bezug auf ältere Menschen

Die Ergebnisse zur Internetnutzung sind in Tabelle 3.2 wiedergegeben.

Erhebung	Altersspanne	Anteil	Altersspanne	Anteil
Destatis	65 Jahre und älter	Insgesamt 69 %		
D 21	60 – 69 Jahre	85 %	70+	52 %
ARD-ZDF	60 – 69 Jahre	57 %	70+	34 %
DEAS	61 – 75 Jahre	92 %	76 – 90 Jahre	53 %

Tabelle 3.2: Internetnutzung älterer Menschen in Deutschland 2020/21

Hier zeigen sich große Unterschiede. Die zwischen destatis, D 21 und dem DEAS erscheinen nicht mehr so groß, wenn man bei den beiden letzteren die beiden Altersgruppen gewichtet mittelt. Auffallend sind hingegen die deutlich niedrigeren Werte bei der ARD-ZDF Onlinestudie im Vergleich zu D21 und auch zu Destatis. Dies könnte an der Erhebungsmethode liegen, wenn Nicht-Nutzer am Telefon eher die Beantwortung verweigern als bei einer schriftlichen oder persönlichen Befragung.

Für einzelne Fragestellungen insbesondere in Bezug auf unterschiedliche Unterstützungsbedarfe und -formate sind auch zwei kleinere Umfragen relevant:

- Die Bertelsmann Stiftung hat 2019 und 2021 eine Umfrage bei 1.013 bzw. 1.057 Personen im Alter ab 14 Jahre durchführen lassen. Sie wurden telefonisch zur Internetnutzung, ihren Kompetenzen und dem Unterstützungsbedarf befragt (Bürger und Grau 2021, S.27).
- BITKOM Research hat im Auftrag des Digitalverbands BITKOM im Juli 2020 1.075 Personen ab 65 Jahre telefonisch befragt. Darunter 522 Internetnutzerinnen und -nutzer (BITKOM 2020).

3.2 Onliner und Offliner: Anteile in Bremen und Bremerhaven

Beim Vergleich von Daten zur Internetnutzung kommt es auf die genaue Formulierung der Frage an. Während in der Umfrage des Statistischen Bundesamtes auf einen Zeitraum von drei Monaten Bezug genommen wird (siehe Tabelle 3.1.), wurde in der Bremer Umfrage die Formulierung aus der Erhebung zum Digital-Index gewählt:

1. Nutzen Sie persönlich zumindest ab und zu das Internet?

(Dazu gehören auch E-Mail und Kurznachrichten wie WhatsApp auf Smartphones/Handys)

JA NEIN

Insofern sind die Daten des Digital-Index wegen der Formulierung der Frage vergleichbar, aber nur bedingt wegen der anderen Erhebungsmethode der persönlichen Interviews

Von den 11.331 antwortenden Personen haben die Frage nach der Internetnutzung 9.252 mit JA und 2.079 mit NEIN beantwortet, das sind 81,7 bzw. 18,3 %. Zwischen den beiden Städten beträgt der Unterschied bei der Onliner-Quote 4,4 Prozentpunkte. Sie liegt in der Stadtgemeinde Bremen bei 82,1, in Bremerhaven bei 77,8 %. (Abb. 3.2).

Sozioökonomische Unterschiede insbesondere in der älteren Bevölkerung in den beiden Städten spielen hier sicherlich eine Rolle. Aber auch aufgrund der Einwohnerzahl ergeben sich ähnliche Unterschiede.

Der Digital-Index 2020/21 weist bei der Internetnutzung für alle Altersgruppen gemeinsam eine Onliner-Quote von 84% bei kleinen Städten (bis 100.000 Einwohner) und 91 % bei Großstädten (ab 500.000 Einwohner) aus (Initiative D21 2021a).

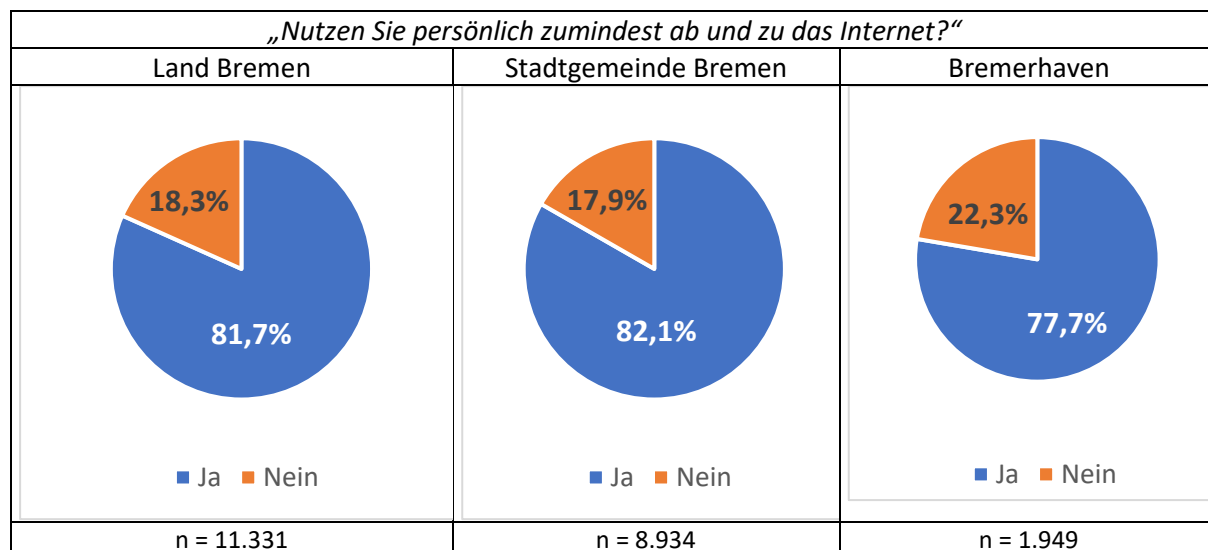


Abb. 3.1: Internetnutzung in Bremen Land, der Stadtgemeinde Bremen und Bremerhaven 2021

Als Anhaltspunkt für die Beurteilung der Werte für die Internetnutzung können die Onliner-Quoten aus den oben genannten bundesweiten Umfragen herangezogen werden. Leider sind diese nicht direkt vergleichbar, weil die veröffentlichten Altersgruppen anders gebildet wurden. Die Gruppeneinteilung in der Umfrage des Statistischen Bundesamts (destatis), der Initiative D21 und der ARD/ZDF-Online-Studie kann jedoch nachgebildet werden (Tabelle 3.3.).

Erhebung	Altersspanne	Anteil	Bremer Umfrage	Differenz (Prozentpunkte)
Destatis	65 Jahre und älter	69 %	78,8 %	10
D 21	60 – 69 Jahre	85 %	94,0 %	9
	70+	52 %	73,0 %	21
ARD-ZDF	60 – 69 Jahre	57 %	94,0 %	37
	70+	34 %	73,0 %	39

Tabelle 3.3: Internetnutzung älterer Menschen in Deutschland 2020/21

Hiernach liegen die Quoten für Bremen 9 bis 39 Prozentpunkte über denen der bundesweiten Umfragen. Wie oben erwähnt dürften dabei die Erhebungsmethoden, also schriftliche, telefonische oder persönliche Befragung, eine Rolle spielen. Von daher sind die destatis-Ergebnisse am ehesten vergleichbar, weil sie ebenfalls auf einer schriftlichen Befragung basieren. Wegen der vom Statistische Bundesamt angenommenen Überrepräsentation von Onlinern soll bei der Hochrechnung eine Größenordnung von 10 Prozentpunkten angenommen werden, mit der die Daten aus der Stichprobe angepasst werden.

Um die Hochrechnung transparent zu machen, werden in Tabelle 3.1 auch die absoluten Häufigkeiten und fehlenden Zuordnungen ausgewiesen. Darauf bauen die Hochrechnungen für die Offliner und Onliner im Land und den beiden Städten auf. Es wird sowohl eine unmittelbare Hochrechnung aus den ermittelten Quoten der Stichprobe vorgenommen, als auch eine mit dem erwähnten Korrekturfaktor, der die Überrepräsentation der Onliner in der Stichprobe ausgleichen soll.

	Bremen Land	Bremen Stadt	Bremerhaven	Ohne Angabe
Einwohner 60+				
30.12.2020	187.549	154.654	32.895	
Rücklauf	11.331	8.934	1.949	448
Onliner	9.252 = 81,7 %	7.332 = 82,1 %	1.514 = 77,8 %	297
Offliner	2.079 = 18,3 %	1.602 = 17,9 %	435 = 22,3 %	151
Hochrechnung ohne Korrekturfaktor				
Onliner 60+	153.138	126.992	25.553	
Offliner 60+	34.411	27.732	7.342	
Hochrechnung mit Korrekturfaktor (+ 10 Prozentpunkte)				
Onliner 60+	72 %	72 %	68 %	
	135.035	111.351	22.369	
Offliner 60+	28 %	28 %	32 %	
	52.514	43.303	10.526	

Tabelle 3: Absolute Häufigkeiten und Hochrechnung der Internetnutzung nach Gebiet

Auf die gesamte Einwohnerzahl des Landes Bremen von 187.549 Personen im Alter 60+²⁴ hochgerechnet nutzen 34.411 Personen das Internet noch nicht einmal gelegentlich, in der Stadtgemeinde Bremen sind es 27.732, in Bremerhaven 7.342 Personen. Nach der Hochrechnung mit dem Korrekturfaktor sind es vermutlich in der gesamten Bevölkerung für das Land Bremen eher rund 52.000 Personen (187.549 * 0,28), für die Stadtgemeinde entsprechend 43.000 und für Bremerhaven 10.000 Personen.

3.3 Innerstädtische Unterschiede

Ein Ziel der Umfrage war es, Unterschiede bei der Internetnutzung zwischen den Stadtteilen zu ermitteln. Da es nicht sicher ist, dass alle Befragten genau wissen, zu welchem Stadtteil ihr Wohnsitz gehört, wurde nach der Postleitzahl (PLZ) gefragt. Diese wurde dann einem Stadtteil zugeordnet (vgl. oben Tabelle 2.2). Auf dieser Basis gibt Abbildung 3.2. die Onliner- und Offliner-Quoten für die Bremer Stadtteile wieder. Die geringste Onliner-Quote haben mit 73 % Huchting sowie Gröpelingen und Woltmershausen mit 79 %, die höchste Quote haben die Östliche Vorstadt mit 93 und Schwachhausen mit 90 %.

Weil sich die Stadtteile bei den Rücklaufquoten unterscheiden (oben Tabelle 2.2), stellt sich die Frage, ob die hier festgestellten Unterschiede bei der Internetnutzung auf einer methodischen Verzerrung beruhen, die die Aussagekraft der Daten beeinträchtigt. Das wäre so, wenn es schon bei der Stichprobenziehung und den Versendungen relevante Unterschiede gegeben hätte. Das ist jedoch nicht der Fall. Der Anteil der Angeschriebenen an der Bevölkerung pro Stadtteil variiert nur geringfügig zwischen 19,3 und 21,4 % (Tabelle 2.2).

Daher wird die Rücklaufquote selbst hier nicht als eine methodische Verzerrung bewertet, sondern als ein relevanter inhaltlicher Befund. Die sechs Stadtteile mit den niedrigsten Onliner-Quoten gelten nämlich stadtentwicklungspolitisch als benachteiligt und sind Fördergebiete im Programm „Soziale Stadt“.²⁵ Insofern steht eine geringere Onliner-Quote in Einklang mit der allgemeinen Erkenntnis, dass Bildung und Einkommen einen starken Einfluss auf die Internetnutzung haben

²⁴ Stand 31.12.2020 Bremen Infosystem https://www.statistik-bremen.de/bremendat/abfrage_resultat.cfm?table=12411-09-01&titelname=Bremen%20Infosystem&netscape=ja

²⁵ <https://www.sozialestadt.bremen.de/foerdergebiete-1469>

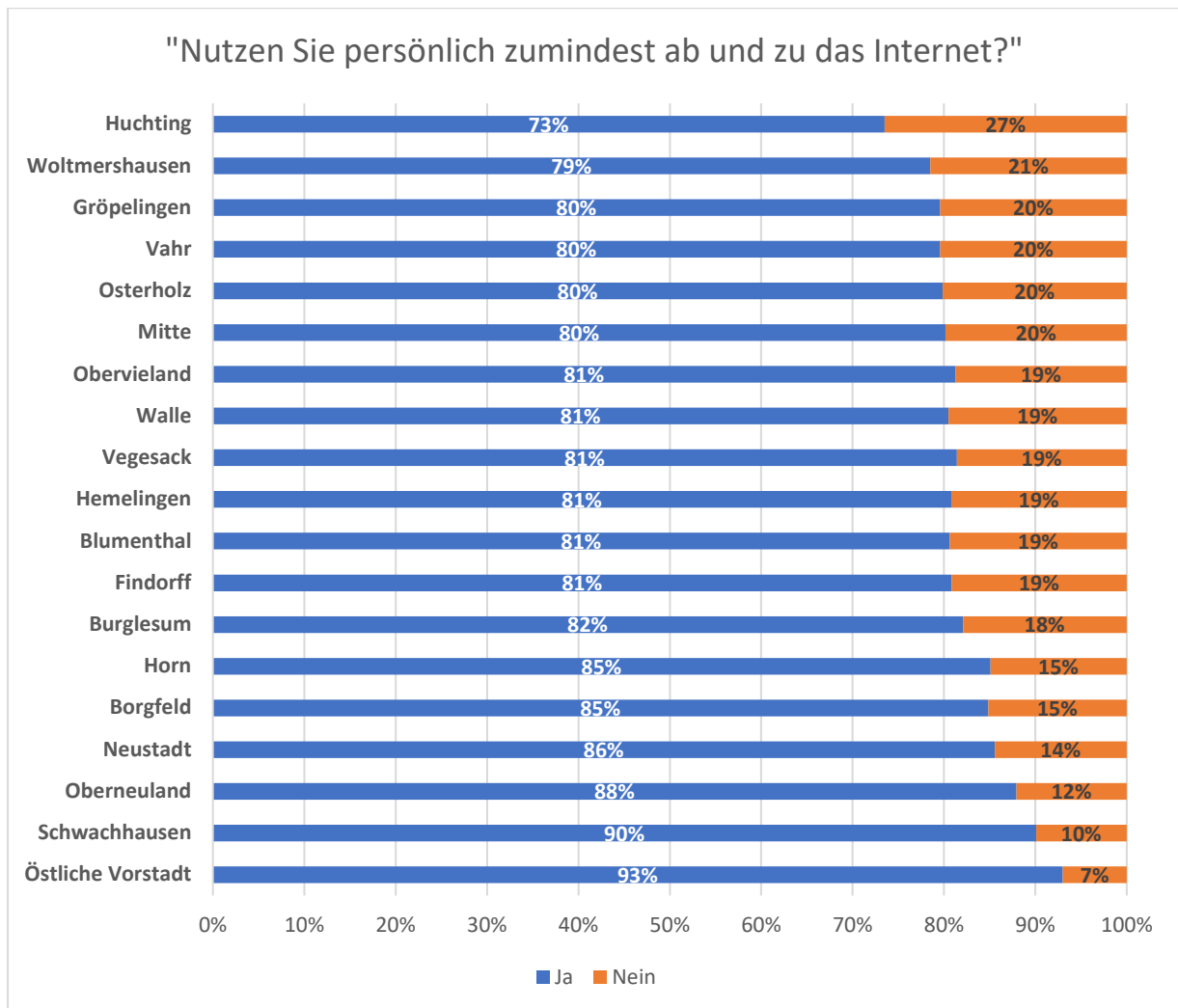


Abb. 3.2: Internetnutzung in den Bremer Stadtteilen²⁶ (in % der Einwohner gem. Tabelle 2.2)

In Abb. 3.3 sind die Onliner-Quoten und die Rücklaufquoten für die Stadtteile gegenübergestellt. Darin ist ein Trend erkennbar, dass mit abnehmender Onliner-Quote von links nach rechts auch die Rücklaufquote sinkt. Dies ist zwar keine eindeutige Korrelation, aber eine Tendenz mit klaren Unterschieden zwischen den oberen und den unteren fünf Stadtteilen in dieser Rangfolge. Daher kann davon ausgegangen werden, dass nicht die Rücklaufquote den Anteil der Onliner bestimmt, sondern umgekehrt die Internetnutzung einen Einfluss darauf hat, ob der Fragebogen beantwortet wird oder nicht. Damit wird der vom Statistischen Bundesamt angenommene Verzerrungseffekt grundsätzlich bestätigt. Da keine Hochrechnung für die Stadtteile vorgenommen wird, muss auch keine Korrektur erfolgen. Bei der Interpretation der Zahlen in Abbildung 3.3 ist jedoch zu bedenken, dass die Onliner-Quoten tatsächlich rund 10 Prozentpunkte niedriger liegen dürften.

²⁶ Die Abgrenzung beruht auf den in Tabelle 2.2. zugeordneten PLZ-Gebieten und ist insofern nur eine Annäherung.

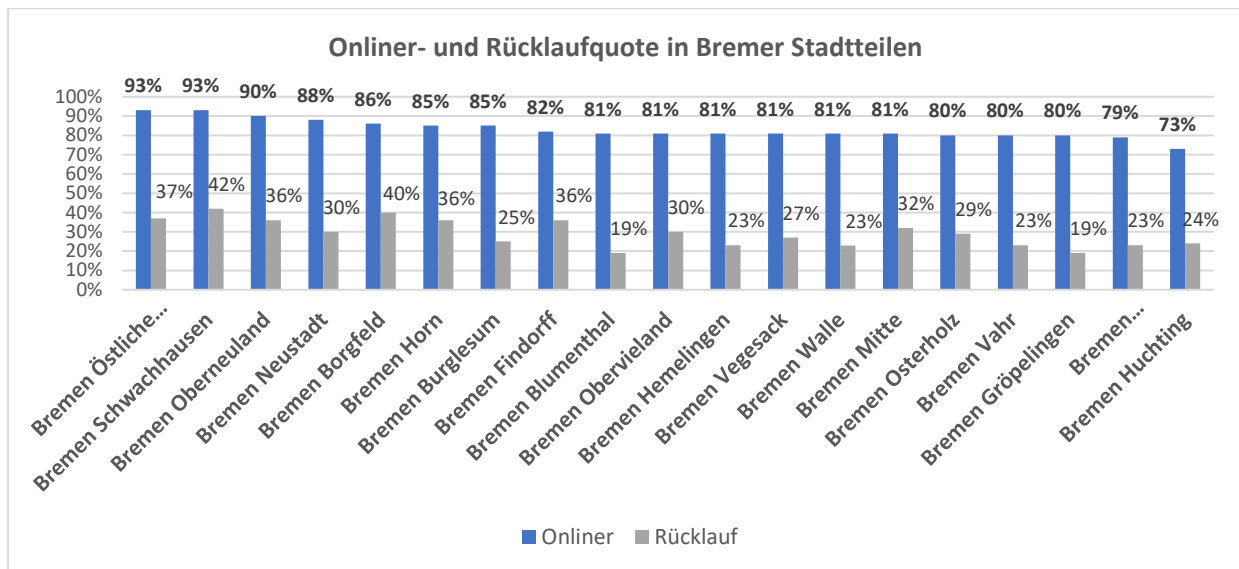


Abb.3.3: Onliner- und Rücklaufquote in Bremer Stadtteilen gem. Tabelle 2.2 und Abb. 3.2

Auch innerhalb von Bremerhaven variieren die Onliner- und Offliner-Quoten mit der Tendenz geringerer Onliner-Quoten in Gebieten mit sozialer Benachteiligung. Weil sich in Bremerhaven die Zuschnitte der PLZ-Gebiete stärker als in Bremen von den Stadtteilgrenzen unterscheiden, werden lediglich die PLZ-Gebiete zur Darstellung innerstädtischer Unterschiede verwendet.²⁷ Abb. 3.4 gibt die Daten für die sechs PLZ-Gebiete in Bremerhaven wieder. Die Onliner-Quote variiert hier zwischen 72 und 85 %.

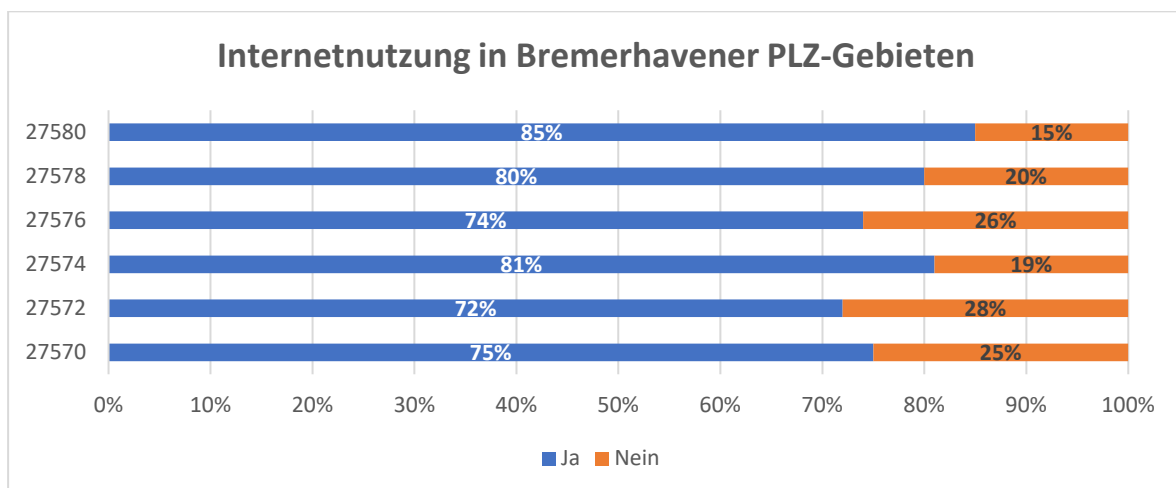


Abb. 3.4: Internetnutzung in Bremerhaven nach PLZ-Gebieten (% der Einwohner pro Gebiet nach Tabelle 2.2)

²⁷ Vgl. zum Zuschnitt der PLZ-Gebiete z.B. <https://www.atlasbig.com/de/bremerhaven-postleitzahlen>

Der Vergleich von Onliner-Quote und Rücklaufquote zeigt auch hier am oberen und unteren Ende der Rangfolge eine Entsprechung (Tabelle 3.5). Im PLZ-Gebiet 27580, das nach Angaben der Magistratsverwaltung in etwa Weddewarden, Speckenbüttel und Eckernfeld umfasst, ist sowohl die Rücklaufquote als auch der Onliner-Anteil am höchsten. Im Gebiet 27576, das u.a. die Leher Ortsteile Goethestraße und den Klushof umfasst, ist der Rücklauf am niedrigsten, die Onliner-Quote am zweitniedrigsten. Die niedrigste Onliner-Quote ergibt sich für den PLZ-Bereich 27572 im Südosten der Stadt, zu dem vor allem der Stadtteil Wulsdorf gehört. Bei einem gleichen Rücklauf von 24% haben sich in den PLZ-Bereichen 27570, 27572 und 27574 Onliner-Quoten von 72 %, 81 % und 74 % ergeben.

<u>PLZ</u>	<u>Onliner</u>	<u>Offliner</u>	<u>Rücklauf</u>
27570	75%	25%	24%
27572	72%	28%	24%
27574	81%	19%	24%
27576	74%	26%	20%
27578	80%	20%	23%
27580	85%	15%	29%

Tabelle 3.5: Onliner und Offliner-Anteile und Rücklaufquoten in Bremerhaven

Somit gilt für beide Städte, dass die innerstädtischen Unterschiede bei der Internetnutzung mit der sozio-ökonomischen Struktur und mit der Verteilung von Einkommen und Bildung zusammenhängen. Daraus folgt, dass das im Koalitionsvertrag genannte Risiko „abgehängt zu werden“, nicht nur auf der individuellen Ebene besteht, sondern auch auf der Ebene der Quartiere. Dieser Befund ist für die Planung konkreter Unterstützungsmaßnahmen relevant, weil diese entsprechend kleinräumig angelegt sein sollten und sich aus den Rangfolgen Prioritäten ableiten lassen. Dabei spielt es keine Rolle, ob die tatsächlichen Quoten einige Prozentpunkte höher oder niedriger sind.

3.4 Nutzungsplanung

Für die Planung zukünftiger Unterstützungsmaßnahmen ist es auch interessant zu wissen, wie viele der Offliner in Zukunft eine Nutzung planen. Von 1.947 Offlinern in dieser Stichprobe sagen 6,7 %, dass sie planen, das Internet zu nutzen, und 19,8 % sagen „vielleicht“. Aber 1.432 Personen (73,5 %) haben auch nicht „vielleicht“ die Absicht, demnächst das Internet zu nutzen. Bei einem Vergleich der Städte Bremen und Bremerhaven liegt der Anteil der Nutzungsplaner in Bremerhaven 1,5 Prozentpunkte niedriger, der Anteil der Nein-Sager ist 3,8 Prozentpunkte höher (Abb. 3.5).

Diejenigen, die „bestimmt“ oder „vielleicht“ demnächst eine Nutzung planen, können als besonders relevante Zielgruppe für das Netzwerk Digitalambulanzen betrachtet werden, da bei ihnen schon gute Voraussetzungen bestehen und die Absicht lediglich verstärkt werden muss.

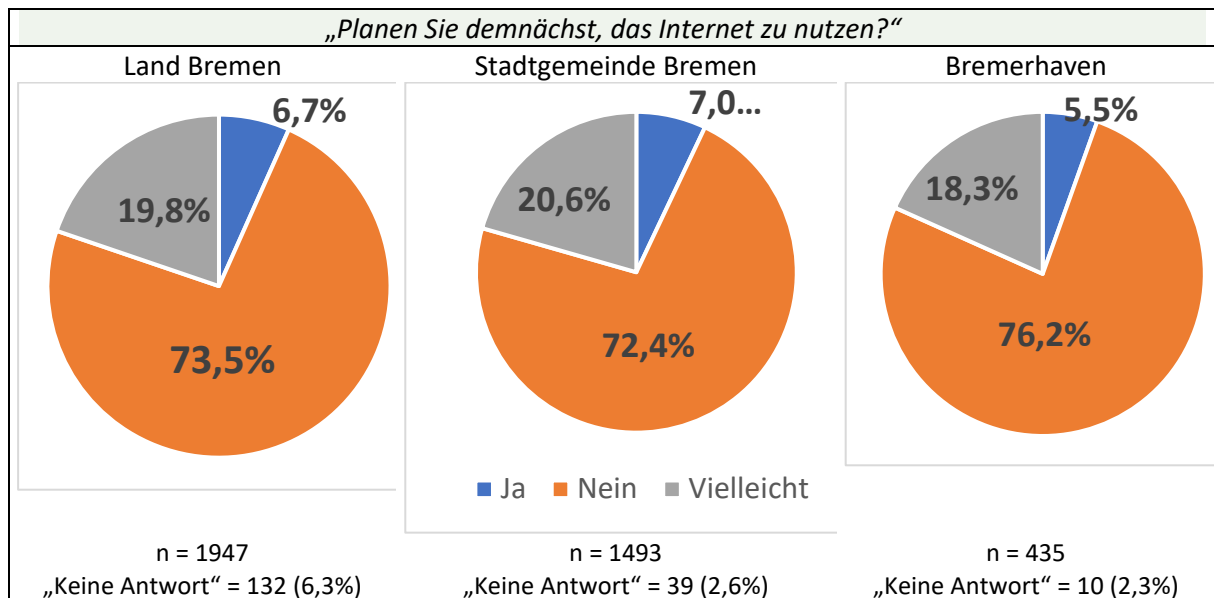


Abb. 3.5: Nutzungsplanung im Land Bremen und den beiden Städten

In Tabelle 3.4 werden diese Zahlen auf die Bevölkerung im Alter 60+ hochgerechnet. Dabei wird trotz der Annahme, dass die Onliner überrepräsentiert und die Offliner unterrepräsentiert sind, kein Korrekturfaktor verwendet, weil hierfür ein konkreter Referenzwert fehlt. Es handelt sich somit um eine Minimal-Schätzung.

		<u>Bremen</u> <u>Land</u>		<u>Bremen</u> <u>Stadt</u>		<u>Bremer-</u> <u>haven</u>
Einwohner 60+	181.825	181.825	150.051	150.051	31.774	31.774
Rücklauf	11.331		8.938		1.952	
Offliner absolut	1.947		1.493		435	
Offliner Anteil	18,3 %	18,3 %	16,7 %	16,7 %	22,3 %	22,3 %
Nutzungsplaner						
Ja	130	6,7 %	102	7,0 %	23	5,5 %
Vielleicht	385	19,8%	298	20,6 %	77	18,3 %
Nein	1.432	73,5 %	1049	72,4 %	321	76,2 %
Hochrechnung Nutzungsplaner 60+						
Ja	2.229	6,7 %	1.754	7,0 %	390	5,5 %
Vielleicht	6.588	19,8 %	5.162	20,6 %	1.297	18,3 %
Nein	24.456	73,5 %	18.142	72,4 %	5.399	76,2 %

Tabelle 3.4: Hochrechnung der Nutzungsplaner im Land Bremen Land, der Stadt Bremen und Bremerhaven

Für das Land Bremen ergibt sich eine Gesamtzahl von 8.817 Bestimmt- und Vielleicht-Planern, die für Unterstützungsangebote in Frage kommen. Schwieriger wird es, die geschätzten 25.000 Offliner zu motivieren, die explizit sagen, dass sie nicht planen, das Internet zu nutzen.

Für die Stadtentwicklung sind auch hier die Unterschiede zwischen den Stadtteilen relevant. Wegen der teilweise geringen Zahl der Fälle, werden keine Prozentangaben berechnet, sondern die absoluten Häufigkeiten ausgewiesen (Abb. 3.6). In Bremen gibt es die größte Zahl von Planenden in Schwachhausen mit 42 Personen, die geringste Anzahl von 5 Personen in Mitte und 6 Personen in Oberneuland. Diese Zahlen stehen in keinem Zusammenhang mit dem Offliner-Anteil in den Stadtteilen und auch nicht mit der erwähnten Benachteiligung von Stadtteilen.

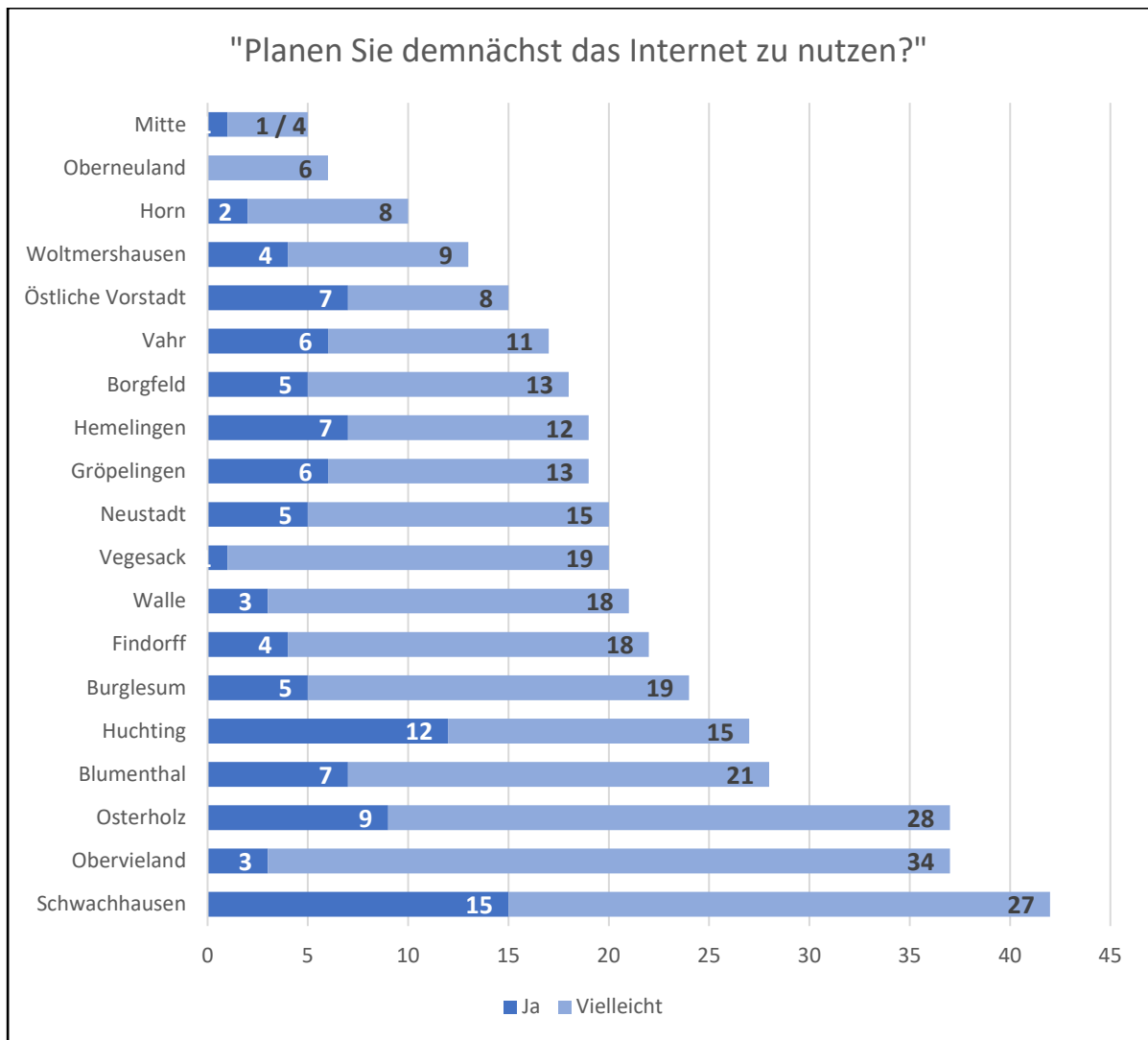


Abb. 3.6: Nutzungsplanung in den Bremer Stadtteilen (absolute Häufigkeiten)

3.5 Zusammenfassung

Die in dieser Umfrage ermittelten Onliner- und Offliner-Quoten für das Land Bremen und seine beiden Städte entsprechen weitgehend denen aus dem bundesweiten Digital-Index der Initiative D21. Aufgrund der Erhebungsmethode, einer freiwilligen schriftlichen Befragung, dürfte der tatsächliche Offliner-Anteil höher liegen, da diejenigen, die das Internet nicht nutzen und auch kein Interesse daran haben, den Fragebogen vermutlich seltener ausgefüllt haben. Diese Verzerrung ist zu berücksichtigen, wenn die absolute Zahl der Offliner auf die Bevölkerung im Alter 60+ hochgerechnet wird: Dann ergibt sich eine Gesamtzahl von mindestens 25.000 Männern und Frauen für die Stadtgemeinde Bremen und 7.000 in Bremerhaven. Davon planen bestimmt oder vielleicht rund 8.800 eine Internetnutzung und runde 18.000 bzw. 7.000 tun dies (noch) nicht.

Die Unterschiede zwischen der Stadtgemeinde Bremen und Bremerhaven betragen rund 5 Prozentpunkte. Größer und relevanter sind die Unterschiede innerhalb der beiden Städte zwischen ihren Stadtteilen bzw. PLZ-Gebieten. In Bremerhaven reichen sie von 15 bis 28 % Offliner, in Bremen von sieben bis 27 %. Die Gebiete mit den höheren Offliner-Quoten sind überwiegend solche, die aufgrund ihrer sozio-ökonomischen Struktur stadtentwicklungspolitisch als benachteiligt gelten und deren Entwicklung im Rahmen des Programms Soziale Stadt gefördert wird.²⁸ Einen solchen kleinräumigen Be-

²⁸ <https://www.sozialestadt.bremen.de/programme/win-wohnen-in-nachbarschaften-3534>

zug stellen die bundesweiten Umfragen nicht her. Es gibt zwar einige wenige quartiersbezogene Studien (Bubolz-Lutz und Stiel 2019) sowie Kreis Recklinghausen (2021). Aber es sind keine anderen Studien bekannt, die sich auf die innerstädtischen Unterschiede in der Online-Nutzung beziehen, obwohl diese Unterschiede wissenschaftlich und praktisch sehr relevant sind und weiterer Erklärungen bedürfen. Dabei wäre auch zu untersuchen, ob es einen Zusammenhang der unterschiedlichen Onliner-Quoten mit der bisherigen Verteilung von Unterstützungsangeboten gibt.

4 Soziodemographische Unterschiede

4.1 Vorbemerkungen

Wenn der Anteil der Onliner gezielt erhöht werden soll, damit niemand im Zuge fortschreitender Digitalisierung benachteiligt wird und möglichst viele zu digitaler und damit sozialer Teilhabe befähigt werden, müssen die Gründe der Offliner und Onliner bekannt sein. Dazu werden sie in den bundesweiten Umfragen in Bezug auf soziodemographische Merkmale, insbesondere Alter, Geschlecht, Berufstätigkeit, Bildung und Einkommen verglichen. In der vorliegenden Umfrage geht es ausschließlich um ältere Menschen. In Bremen heißt das gemäß der Zuständigkeit der Seniorenvertretung Personen in einem Alter ab 60 Jahre. Somit handelt es sich um eine Altersspanne von 30 Jahren und mehr mit großen Unterschieden. Dabei ist das kalendarische Alter kein kausaler Faktor für die Möglichkeiten der Internetnutzung. Gerontologen unterscheiden daneben ein biologisches, ein physisches, ein psychologisches und ein soziologisches Alter. Das kalendarische Alter wird dennoch in allen Umfragen zur Internetnutzung verwendet, weil es so einfach und eindeutig zu erfragen ist. Um einen Bezug zur Medienutzung herzustellen, können drei Phasen herangezogen werden (u.a. Lasset 1995, Jarke 2020, S. 5 f. mit weiteren Quellen):

- die noch berufliche Phase bis 60 (noch zweites Alter),
- das dritte Alter, nach dem Eintritt in den Ruhestand mit einer Neuorientierung der Tätigkeitsfelder,
- das vierte Alter mit einer Abnahme der körperlichen und geistigen Ressourcen.

Wie bei der Übersicht über die regelmäßigen Umfragen zur Internetnutzung in Tabelle 3.1 dargestellt, folgen die Alterseinteilungen bei den veröffentlichten Daten dieser Einteilung nicht.

- Das Statistische Bundesamt (destatis) weist nur pauschal Daten für eine Altersgruppe 65+ plus aus,
- die ARD/ZDF-Online Studie unterscheidet zwei Gruppen: 60 – 69 und 70+,
- der Deutsche Alterssurvey verwendet drei Altersgruppen 46 – 60, 61 - 75 und 76 – 90.
- Nur der Digital-Index weist seit einigen Jahren fünf Altersgruppen im fünf-Jahres -Abstand aus, mit denen die drei genannten Phasen abgebildet werden können.

Diese unterschiedlichen Altersgrenzen beeinträchtigen die Vergleichbarkeit der jeweiligen Ergebnisse zur Internetnutzung, die von 57 bis 92 % reichen (Tabelle 4.1).

Erhebung	Altersspanne	Anteil	Altersspanne	Anteil
destatis	65 Jahre und älter	Insgesamt 69%		
	In den letzten drei Monaten	64%		
D 21	60 – 69 Jahre	85%	70+	52%
ARD-ZDF	60 – 69 Jahre	57%	70+	34%
DEAS	61 – 75 Jahre	92%	76 – 90 Jahre	53 %

Tabelle 4.1: Internetnutzung älterer Menschen in Deutschland 2020/21

Die Unterschiede zwischen destatis, D 21 und dem DEAS erscheinen nicht mehr so groß, wenn man bei den beiden letzteren für die beiden Altersgruppen einen gewichteten Mittelwert bildet. Auffallend sind hingegen die deutlich niedrigeren Werte bei der ARD-ZDF Onlinestudie im Vergleich zu D21 und

auch zu destatis. Dies könnte an den unterschiedlichen Erhebungsmethoden liegen. Eine fundierte Erklärung ist hier leider nicht möglich. Als Referenz werden im Folgenden die Daten des jüngsten Digital-Index verwendet (Abb. 4.1).²⁹

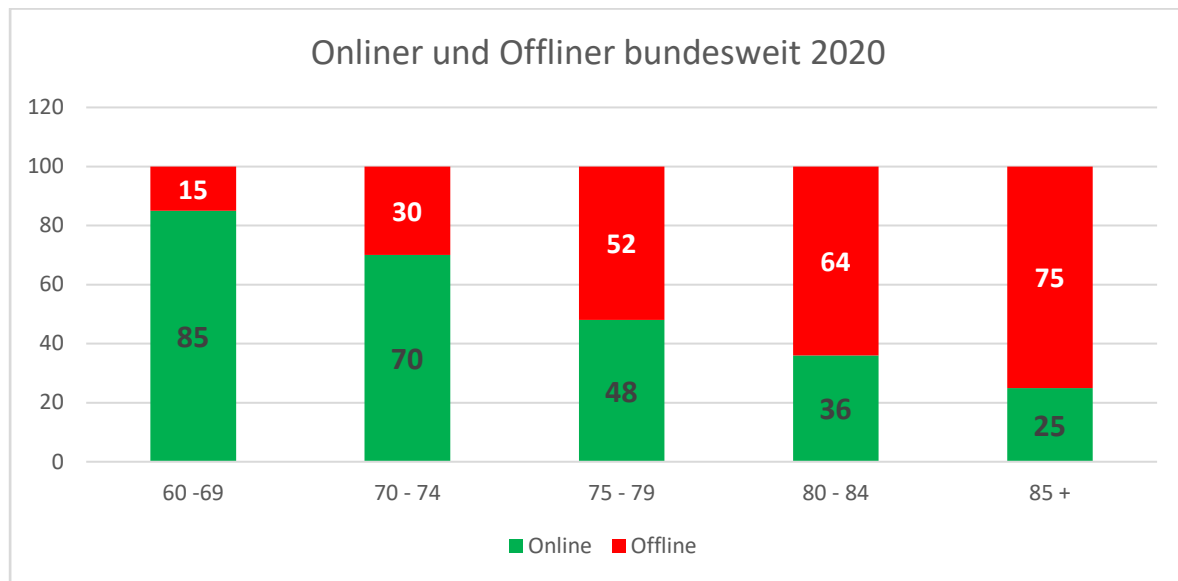


Abb. 4.1: Onliner und Offliner in verschiedenen Altersgruppen im Digital-Index 2020/21 der Initiative D21³⁰

In allen Umfragen zeigen sich auch geschlechtsspezifische Unterschiede. Unterschiede zwischen Onlinern und Offlinern werden statistisch daneben auch auf Unterschiede im Bildungsstand und der Berufstätigkeit zurückgeführt (Initiative D 21 und Achter Altersbericht).

Der Bildungsstand hat in allen bundesweiten Erhebungen einen nachweisbaren Einfluss. Er wird zumeist über den höchsten formalen Bildungsabschluss erfragt. In dieser Erhebung wurde darauf verzichtet, da der Zusammenhang für ältere Menschen kausal fragwürdig ist und ohne praktische Relevanz. Ob eine heute 80-jährige Frau vor 60 Jahren einen Hauptschulabschluss oder Abitur gemacht hat dürfte keinen Einfluss darauf haben, ob sie heute das Internet nutzt. Ihre Lernfähigkeit und Motivation hängt von vielen Faktoren in den 60 Jahren dazwischen ab, z.B. von der Berufstätigkeit, Weiterbildungsaktivitäten, aktuell auch von der Gedächtnisleistung. Selbst wenn man einen Einfluss annimmt, hat das keine praktische Konsequenz. Stattdessen wurden in dieser Befragung einige andere Faktoren wie die körperliche und geistige Verfassung und der Pflegegrad berücksichtigt, die sich im Rahmen des Projekts „Aufsuchende Digitalassistenten“ im Rahmen der Herbsthelfer-Initiative als einflussreich gezeigt haben (Kubicek 2019).

4.2 Unterschiede zwischen Onlinern und Offlinern in Bremen

Wie in den bundesweiten Erhebungen nimmt auch im Land Bremen der Anteil der Onliner mit zunehmendem Alter ab und der Anteil der Offliner zu:

²⁹ Um die bundesweiten Daten von den Bremer Daten besser zu unterscheiden, werden unterschiedliche Farben in den Abbildungen verwendet. Für alle folgenden Abbildungen mit Bremer Daten werden Angaben zu Onlinern stets blau und Angaben zu Offlinern stets orange dargestellt. Bei anderen Aspekten werden andere Farben verwendet

³⁰ https://initiated21.de/app/uploads/2021/02/index_2020_2021_daten_zu_aelteren_generationen.pdf

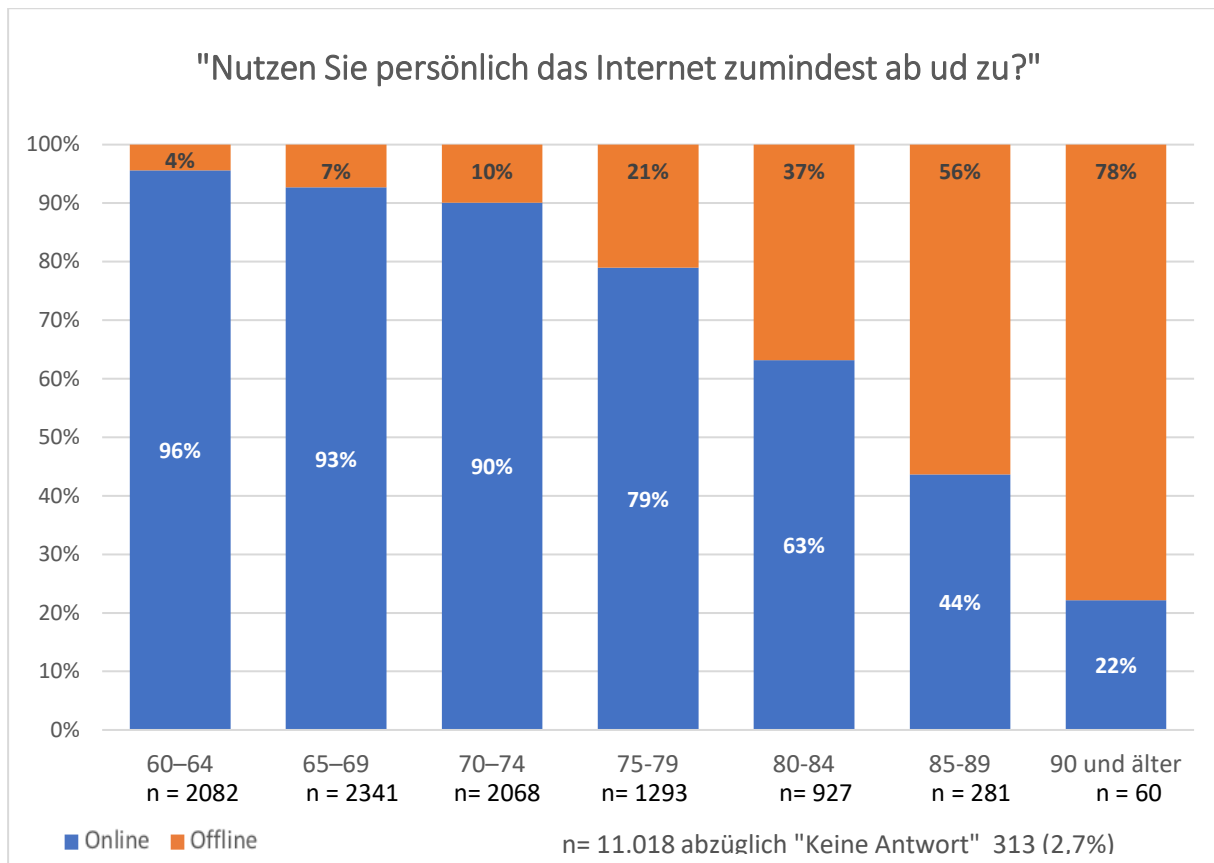


Abb. 4.2: Internetnutzung in verschiedenen Altersgruppen im Land Bremen 2021

Diese Werte sind vor allem für die jüngeren Altersgruppen auffallend hoch. Zur Überprüfung der Validität erfolgt in Abb. 4.2 ein Vergleich mit den Daten des Digital-Index 2020/2021, der die untere und die obere Altersgruppe zusammenfasst.

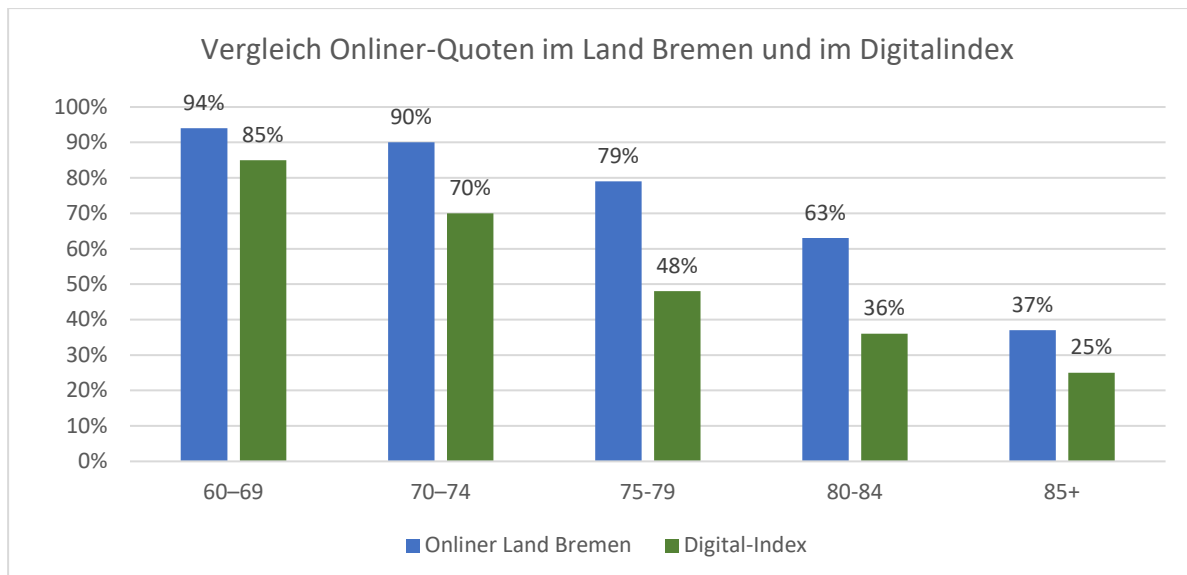


Abb. 4.3: Internetnutzung nach Altersgruppen im Land Bremen 2021 und im Digital-Index nach Abb. 4.1

Die Onliner-Quoten für Bremen liegen in allen Altersgruppen deutlich über denen des Digital-Index, am höchsten in der Altersgruppe 75 - 79 Jahre mit 31 Prozentpunkten. Hier zeigt sich die vom Statistischen Bundesamt erwähnte Überrepräsentation von Onlinern in einer freiwilligen schriftlichen Befragung (vgl. oben Abschnitt 2.6).

Neben der Alterslücke gab es lange Zeit eine Geschlechterlücke, die auch mit der Berufstätigkeit und dem Einkommen im höheren Alter zusammenhängt. Sie hat sich in den bundesweiten Umfragen in den letzten Jahren etwas verringert und beträgt über alle Altersgruppen nach dem letzten Digital-Index 2020/2021 noch sieben Prozentpunkte (Männer 91 %, Frauen 84 %) (Initiative D 21 2021a). In dieser Umfrage gibt es bei allen Altersgruppen ab 60 Jahre insgesamt einen ähnlichen Unterschied von acht Prozentpunkten zu Ungunsten der Frauen.

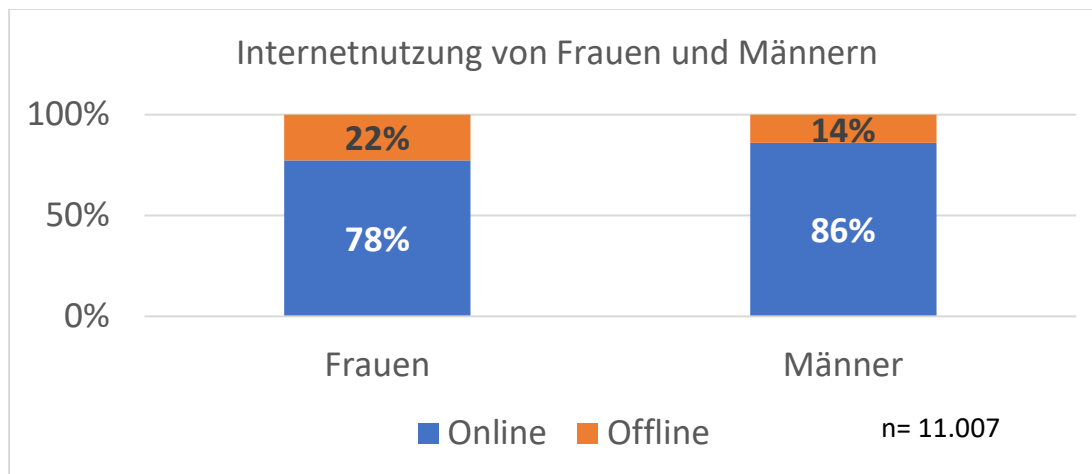


Abb. 4.2: Internetnutzung nach dem Geschlecht im Land Bremen

Um diese Unterschiede noch genauer zu betrachten, werden sie für die Offliner nach Altersgruppen differenziert (Abb. 4.3). Dann steigt der Offliner-Anteil der Frauen mit zunehmendem Alter von 49 % in der Altersgruppe 60 – 64 Jahre auf 66 % in der Altersgruppe 75- 79 Jahre und bis auf 72 % in der Altersgruppe 90 Jahre und älter.

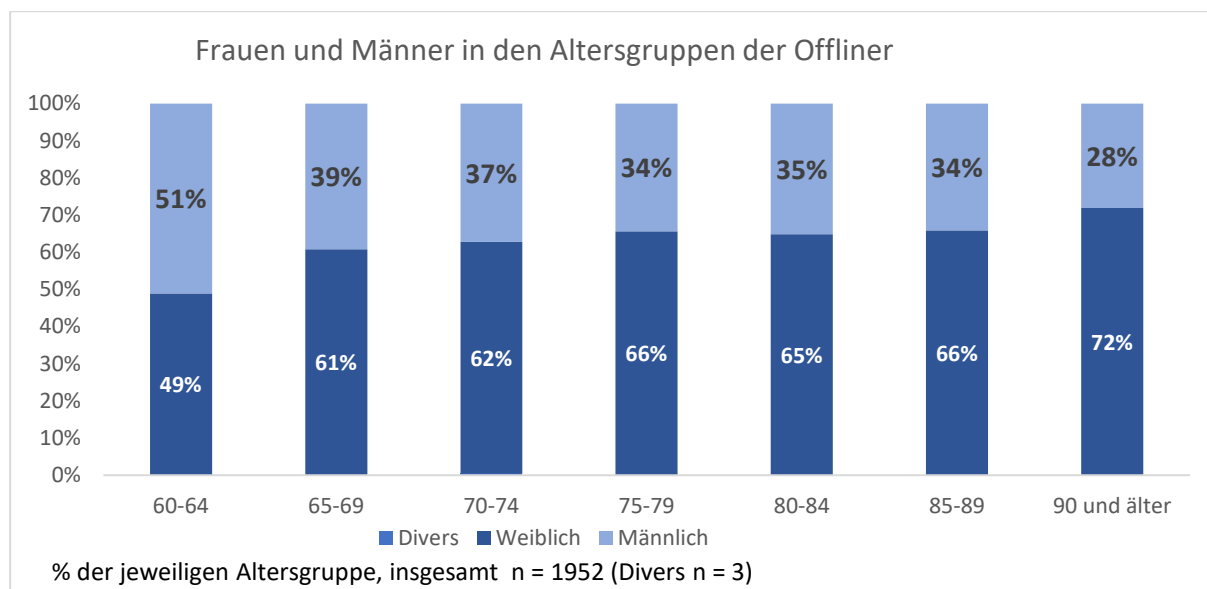


Abb. 4.3: Offliner nach Alter und Geschlecht im Land Bremen

Wie in den bundesweiten Erhebungen hat auch in dieser Umfrage die Berufstätigkeit einen Einfluss auf die Internetnutzung (Abb. 4.4). Die noch Berufstätigen sind zu 96 % online, diejenigen, die nie berufstätig waren, sind nur zu 46 %.

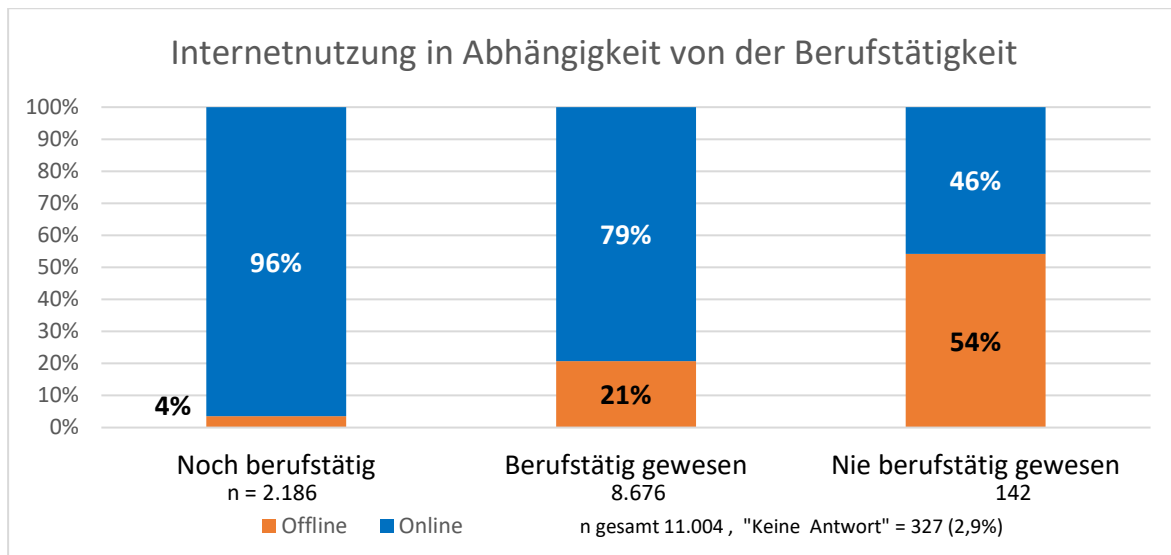


Abb. 4.4: Internetnutzung in Abhängigkeit von der Berufstätigkeit im Land Bremen

Auch die Deutschkenntnisse haben erwartungsgemäß einen Einfluss auf die Internetnutzung. Obwohl der Anteil derjenigen, die ihre Deutschkenntnisse als „eher schlecht“ oder „schlecht“ angeben, in dieser Stichprobe methodisch bedingt gering ist, zeigt sich doch ein deutlicher Unterschied (Abb. 4.5). Von denen, die ihre Deutschkenntnisse als „schlecht“ beurteilen, sind 55 % auch nicht ab und zu im Internet.

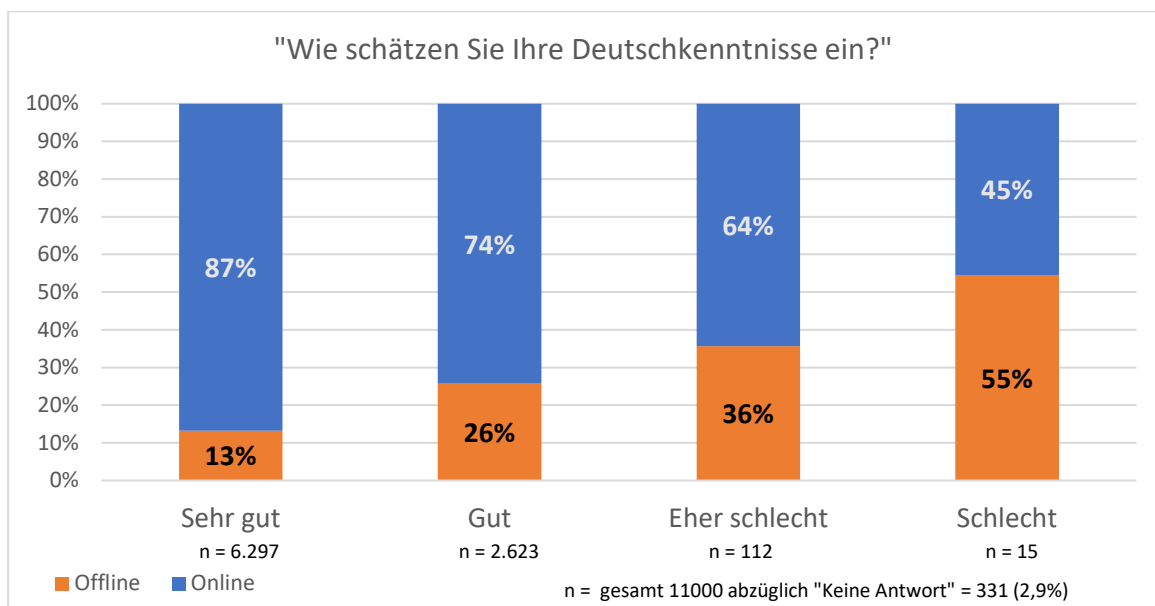


Abb. 4.5: Internetnutzung und Deutschkenntnisse im Land Bremen

Bisher selten erfasst wird die körperliche und geistige Verfassung als Einflussfaktor auf die Internetnutzung. Die Teilnehmenden wurden gebeten, ihre Mobilität, ihr Seh- und Hörvermögen, die Beweglichkeit ihrer Hände und ihr Gedächtnis auf einer Vierer-Skala mit „sehr gut“, „gut“, „eher schlecht“ oder „schlecht“ zu beurteilen. In Abb. 4.6 und 4.7 werden die Angaben für die Offliner und Onliner gegenübergestellt.



Abb. 4.6: Unterschiede zwischen Onlinern und Offlinern bei der körperlichen Verfassung im Land Bremen

Erwartungsgemäß sinkt der Anteil der Onliner mit der für das vierte Alter typischen Verschlechterung der körperlichen und geistigen Verfassung. Den größten Unterschied sieht man in Bezug auf das Hörvermögen. Während 30 % der Offliner dieses als „eher schlecht“ oder „schlecht“ bewerten, sind es bei den Onlinern nur 14 %. In Bezug auf das Sehvermögen beträgt die Differenz 23 zu 9 % und bezüglich der Beweglichkeit der Hände, die insbesondere beim Wischen ein Problem sein kann, beträgt sie 23 zu 6 %.

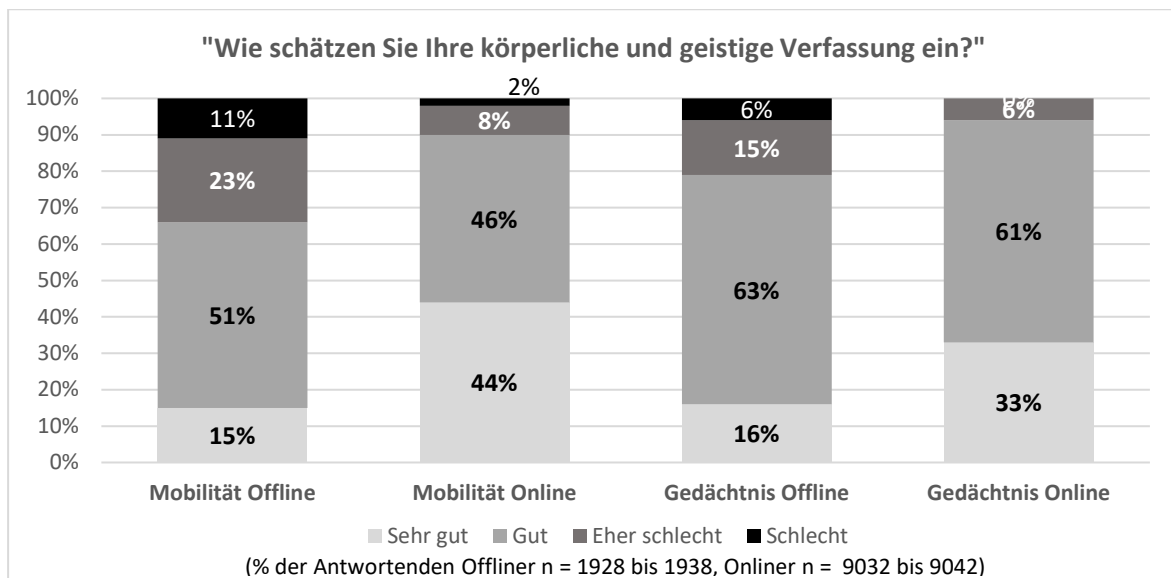


Abb. 4.7: Unterschiede zwischen Onlinern und Offlinern in Bezug auf Mobilität und Gedächtnis (Land Bremen)

Am größten ist der Unterschied und damit der Einfluss auf die Internetnutzung bei der Mobilität (34 % bei den Offlinern gegenüber 10 % bei den Onlinern). Wer „eher schlecht“ oder „schlecht“ unterwegs ist, kann z.B. Erfahrungs- und Lernorte nicht oder nur mit großen Mühen aufsuchen. Auch die Gedächtnisleistung hat einen nachvollziehbaren Einfluss. Wenn diese „eher schlecht“ oder „schlecht“ ist, kann das in einem Kurs oder Training Gezeigte nicht gut behalten werden und Betroffene haben Angst, bei der Nutzung Fehler zu machen, z.B. wenn es um Passwörter geht. Bei den Onlinern gibt niemand an, das Gedächtnis sei schlecht und nur 6 % halten es für „eher schlecht“. Bei den Offlinern sind es 6 und 15 %.

Um mehr Gewissheit zu gewinnen, dass diese Eigenschaften einen Einfluss auf die Nutzung oder Nicht-Nutzung haben, ist es sinnvoll, die Basis für die Prozentberechnung zu ändern und zu schauen, wie bei den unterschiedlichen Verfassungen jeweils der Anteil der Onliner und Offliner verteilt ist. Dann zeigt sich, dass von den Antwortenden mit „eher schlechter“ oder „schlechter“ Mobilität 37 und 59 % offline sind und von denen mit einem „eher schlechten“ oder „schlechten“ Gedächtnis 37 bzw. 80 %.

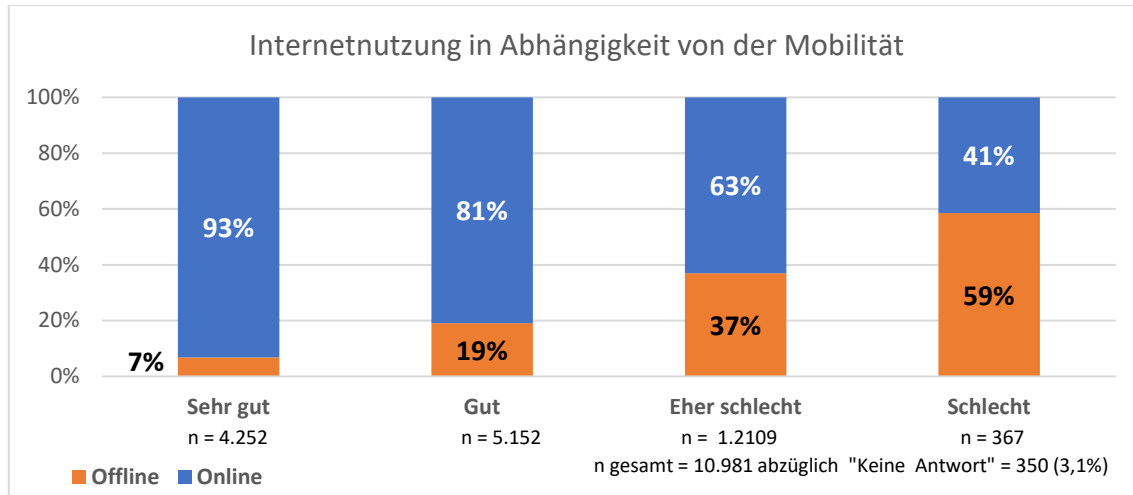


Abb. 4.8: Internetnutzung in Abhängigkeit von der Mobilität im Land Bremen

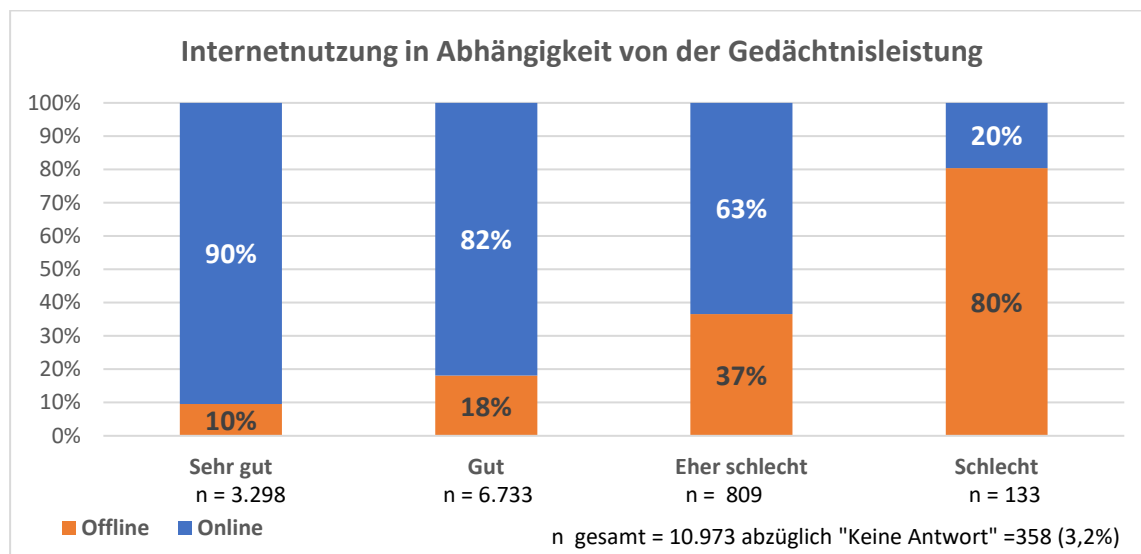


Abb. 4.9: Internetnutzung in Abhängigkeit von der Gedächtnisleistung im Land Bremen

Der Einfluss der körperlichen und geistigen Verfassung spiegelt sich in den Angaben zum Pflegegrad wider.

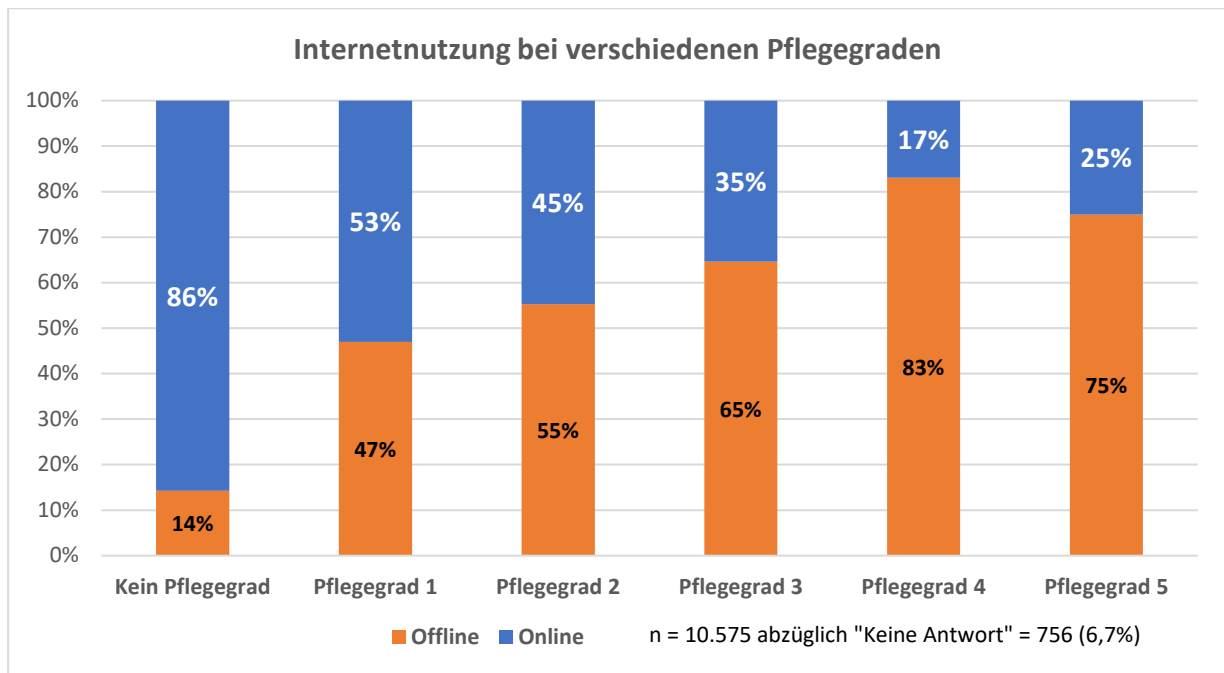


Abb. 4.10: Internetnutzung in Abhängigkeit vom Pflegegrad im Land Bremen 2021

Aus bundesweiten Erhebungen weiß man, dass auch die Einkommenssituation einen Einfluss auf den Zugang und die Nutzung hat. In dieser Umfrage wurde nicht nach der Höhe des Einkommens gefragt, sondern nach dem Bezug von Sozialleistungen wie Hartz IV, Grundsicherung im Alter o.ä. Auch hier ist die Stichprobe nicht repräsentativ, aber es zeigt sich eine Tendenz: Bei den Empfängern von Sozialleistungen ist der Offliner-Anteil mit 31 % fast doppelt so groß, wie bei denen, die solche Leistungen nicht beziehen.

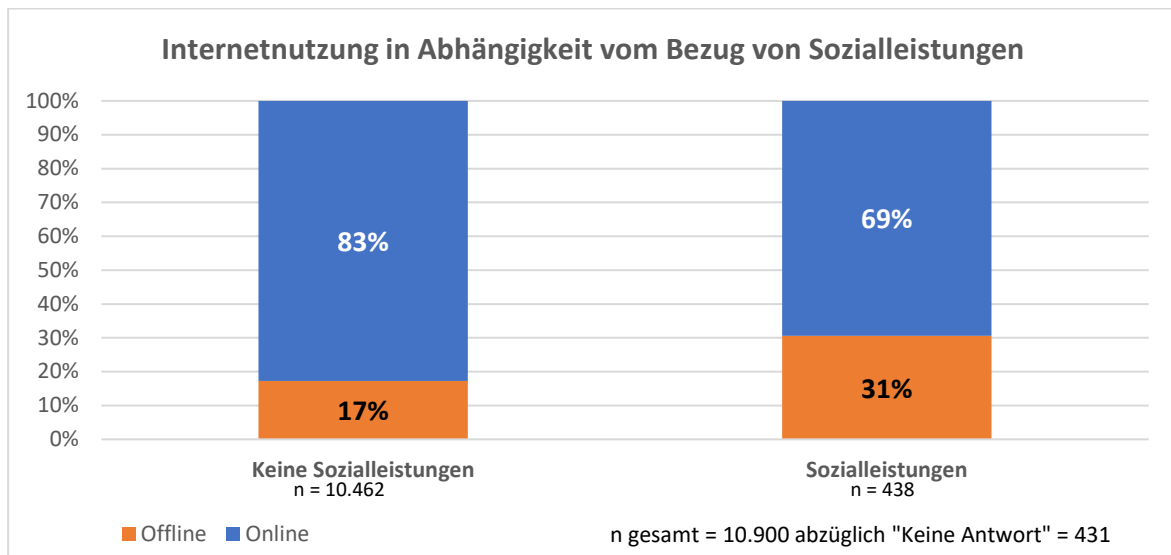


Abb. 4.11: Internetnutzung in Abhängigkeit vom Bezug von Sozialleistungen im Land Bremen

Um festzustellen, ob das Zusammenleben mit anderen einen Einfluss auf die Internetnutzung hat, wurde auch nach der Haushaltsgröße gefragt. In Abb. 4.12 ist der Anteil der Onliner und Offliner für Einpersonenhaushalte und Mehrpersonenhaushalte gegenübergestellt. Die Offliner-Quote ist bei den Einpersonenhaushalten mit 21 % etwas höher als in den Mehrpersonenhaushalten. Im Digital-Index fällt der Unterschied über alle Altersgruppen insgesamt noch größer aus: Die Onliner-Quote im Einpersonenhaushalt liegt ähnlich bei 76%. Im Zweipersonenhaushalt bei 85 % und ab drei Personen bei 97% und mehr (Initiative D 21 2021a, S.13). Allerdings sind diese Zahlen nicht direkt vergleichbar, weil sie

sich auf die gesamte Bevölkerung ab 14 Jahre beziehen. Die These, dass digitale Kommunikation Einsamkeit kompensieren kann, , daher für Alleinlebende besonders nützlich ist und von Ihnen häufiger genutzt wird, lässt sich mit diesen Daten nicht bestätigen. Die höhere Onliner-Quote in den Mehrpersonenhaushalten kann auch daran liegen, dass es Verwandte oder andere Mitbewohnerinnen und -bewohner gibt, die zur Internetnutzung motivieren oder helfen können. Für diejenigen, die alleine leben, entfällt diese unmittelbare Unterstützung und kann eher zum Verzicht auf eine Nutzung führen.

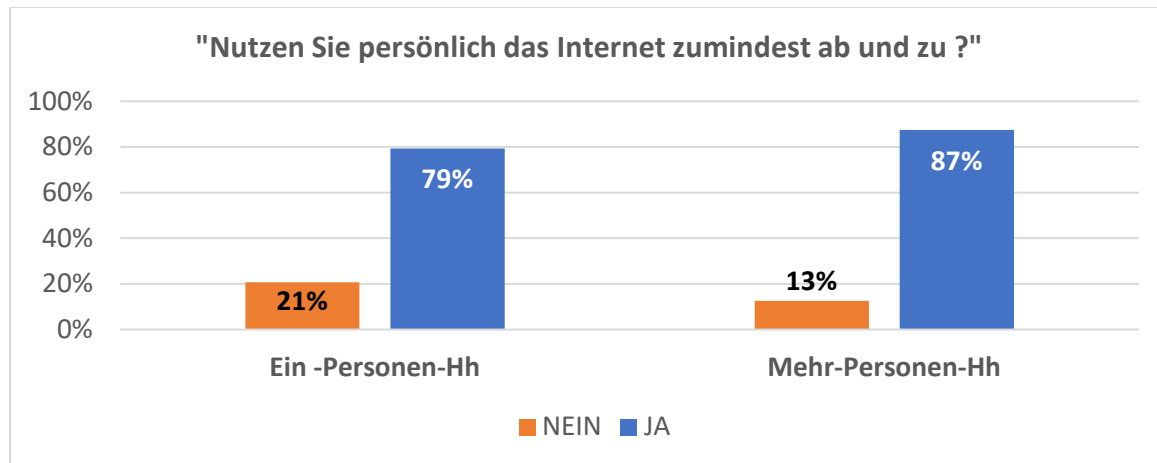


Abb. 4.12: Internetnutzung in Abhängigkeit von der Haushaltsgröße im Land Bremen 2021

4.3 Zusammenfassung

Wie erwartet zeigen sich große Unterschiede in der soziodemographischen Zusammensetzung der älteren Onliner und Offliner. Für eine responsive Digitalisierungspolitik und differenzierte Unterstützungsangebote ist es vor allem wichtig, die Unterschiede zwischen den Offlinern näher zu betrachten:

- Bei den hochaltrigen Männern und Frauen beträgt der Onliner Anteil in der Altersgruppe 80 – 84 Jahre noch 63, in der Gruppe 85 – 89 Jahre 44 % und bei 90+ noch 22 %. Dieser Befund widerlegt das Vorurteil, das Internet sei nur etwas für Jüngere und zeigt, dass auch ein hohes Alter kein Ausschlusskriterium ist.
- Der Offliner-Anteil von Frauen steigt mit zunehmendem Alter stärker als der der Männer.
- Wie erwartet hat die Berufstätigkeit einen starken Einfluss. Die beruflich noch Aktiven sind zu 96 % online. Von denen, die nie berufstätig waren, sind es nur 54 %.

Weitere Einflussfaktoren dürften in der gesamten Bremer Bevölkerung noch deutlich stärker sein als in dieser Stichprobe, weil diese auch negativ auf die Rücklaufquote wirken.

- Dies gilt vor allem für die Deutschkenntnisse. Diejenigen, die ihre Kenntnisse selbst als „eher schlecht“ oder „schlecht“ bezeichnen, sind nur zu 26 % und 13 % online, im Vergleich zu 55 % und 36 %, die ihre Deutschkenntnisse als „sehr gut“ oder „gut“ beurteilen.
- Einen deutlichen Einfluss hat auch die Mobilität. Wenn diese als „eher schlecht“ oder „schlecht“ beurteilt wird, beträgt der Offliner-Anteil 37 % und 59 %.
- Auch mit abnehmender Beweglichkeit der Hände sinkt der Onliner-Anteil.
- Wie erwartet spielt das Gedächtnis eine große Rolle. Diejenigen, die es als „schlecht“ bezeichnen, sind zu 80 % offline.
- Diese Befunde stimmen überein mit dem Einfluss des Pflegegrades. Schon ab dem Pflegegrad 1 sind 47 % offline. Der Anteil steigt bei Pflegegrad 3 auf 65 % und bei Pflegegrad 4 sogar auf 83 %. Dies ist ein in den bundesweiten Studien nicht berücksichtigter Aspekt, der große sozialpolitische Bedeutung hat, denn gerade Menschen mit körperlichen und geistigen Einschränkungen, die im

Pflegegrad zum Ausdruck kommen, könnten einige Beschränkungen mit digitalen Medien kompensieren (vgl. für die Schweiz Seifert 2017 sowie Seifert, Doh und Wahl 2017).

- In bundesweiten Studien wird auch ein Einfluss der Höhe des Einkommens deutlich. Hier wurde nach dem Bezug von Sozialleistungen gefragt. Beziehende von Sozialleistungen sind zu 31 % offline, die anderen nur zu 17 %.

5 Gründe und Wünsche der Offliner

5.1 Vorbemerkungen zum Stand der Forschung

Neben dem Vergleich von objektiven soziodemographischen Merkmalen gibt es vielfältige subjektive Gründe, sich Zugang zum Internet zu verschaffen, sich die Voraussetzungen für die Nutzung anzueignen und es tatsächlich zu nutzen oder darauf zu verzichten. Seit Beginn der bundesweiten Erhebungen wurden die Offliner stets nach den Gründen für die Nicht-Nutzung gefragt. In diesen 20 Jahren wurden die im Einzelnen vorgegebenen möglichen Gründe etwas variiert. So sind zum Beispiel Fragen zu Datenschutz und Datensicherung hinzugekommen. Die drei am Häufigsten genannten Gründe sind über die gesamte Zeit jedoch gleichgeblieben: „Klassische Medien reichen mir“, „Andere machen das für mich“ sowie „Ich habe kein Interesse / sehe keinen Nutzen für mich“.

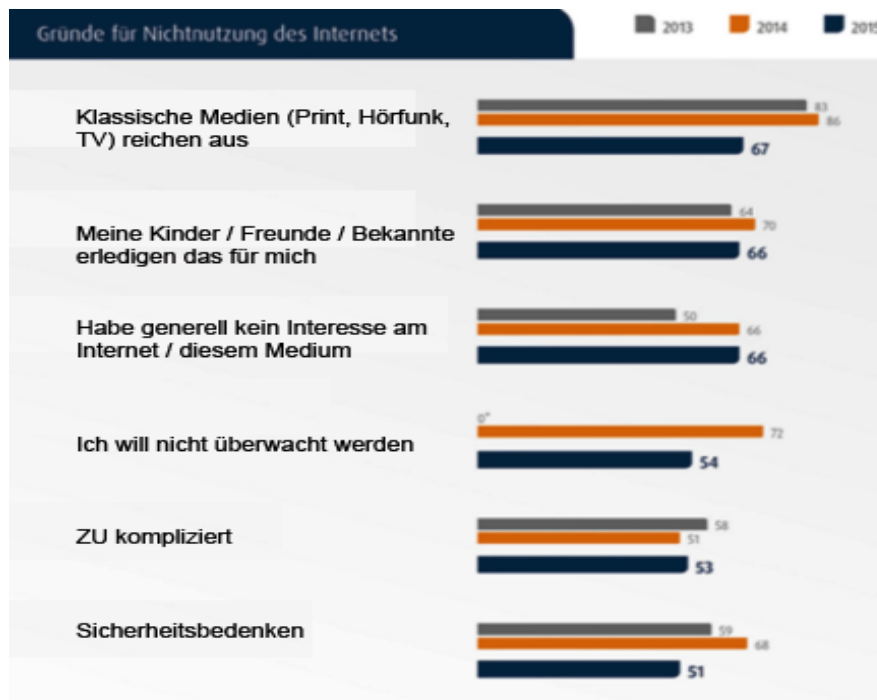


Abb. 5.1: Gründe für die Nicht-Nutzung des Internet 2013 – 2015
(Quelle: Initiative D21 Digital-Index 2015, S. 35)

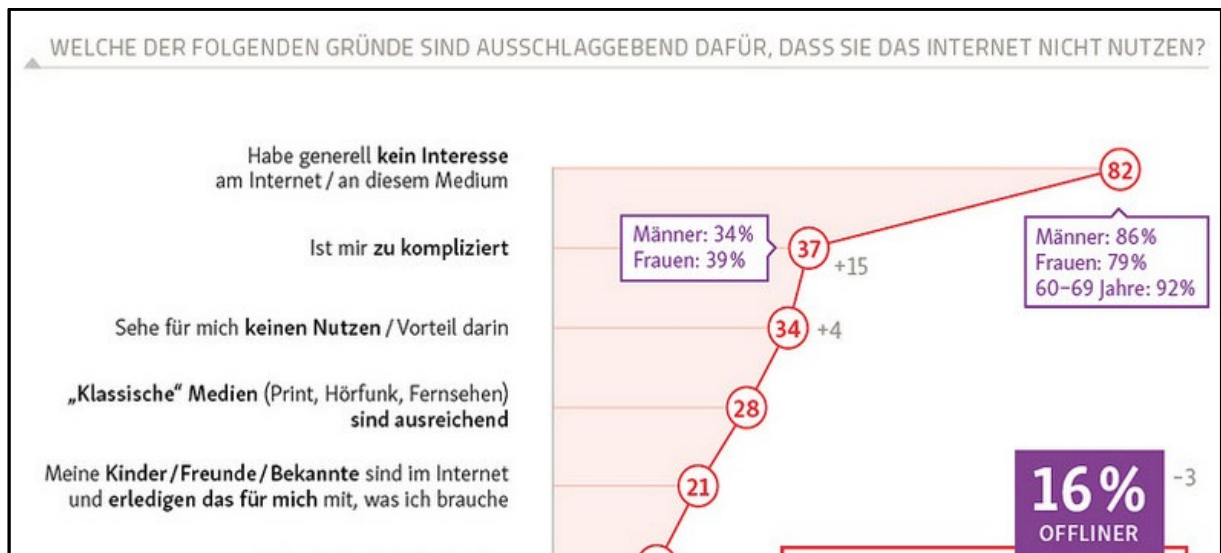


Abb. 5.2: Gründe für die Nicht-Nutzung 2019 (Quelle Initiative D21, Digital-Index 2019/2020)

Diese Kontinuität ist bemerkenswert, da während dieser Zeit die Internetdienste (insbesondere Social Media) und die Anzahl der Online-Angebote von Unternehmen im Einzelhandel und Dienstleistungsbereich stark erweitert wurden und auch die Anzahl der Nutzenden zugenommen hat, u.a. wegen einfacher Bedienbarkeit und Verbreitung von Tablets und Smartphones. Es gibt wohl kaum einen älteren Menschen, der in seinem Familien- und Bekanntenkreis nicht aktive Nutzerinnen und Nutzer kennt.

Auch ist zu berücksichtigen, dass die Umfrage im April und Mai 2021 im Rahmen von Pandemiebedingten Kontaktbeschränkungen stattgefunden hat und zu dieser Zeit in den Medien häufig berichtet wurde, dass virtuelle Kontakte einen gewissen Ausgleich bieten, aber in vielen Einrichtungen kein Zugang möglich war. Im Digital-Index 2020/21 könnte sich dies niedergeschlagen haben (Abb. 5.3). Der Anteil derjenigen die sagen, sie hätten keine Möglichkeit ins Internet zu kommen, ist von 1 % im Vorjahr auf 5 % gestiegen. Aber der Anteil derjenigen, die generell kein Interesse haben, ist im Durchschnitt aller Altersgruppen bei 76 % unverändert geblieben und beträgt bei der Altersgruppe 70+ sogar 81 %.

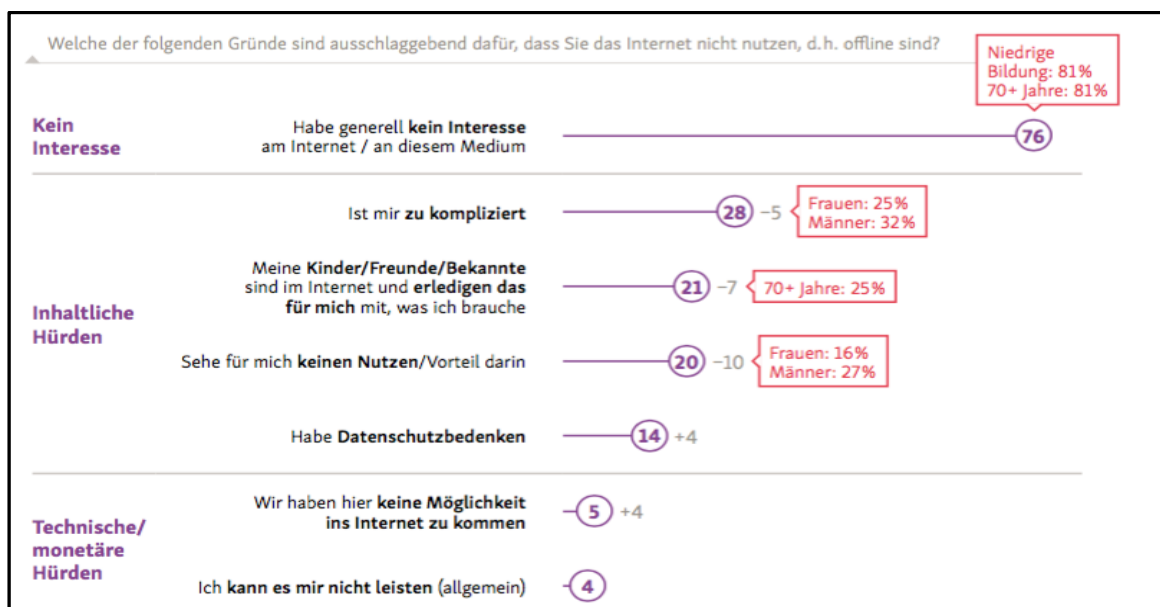


Abb. 5.3: Gründe für die Nicht-Nutzung 2020 (Quelle: Initiative D 21, Digital-Index 2020/2021, S. 16)

Auf die konkrete Frage „Hatten Sie in Zeiten der Corona Krise das Gefühl von digitalen Möglichkeiten wie der Kommunikation mit Ärztinnen, der Familie, den Behörden oder der Erledigung von Einkäufen abgeschnitten zu sein?“ haben nur 7 % aller Befragten mit Ja geantwortet. Das heißt, dass diejenigen,

die kein Interesse haben, solche Möglichkeiten gar nicht zur Kenntnis nehmen oder nicht in Erwägung ziehen. Das Phänomen eines selektiven Informationsverhaltens, das Informationen nicht wahrnimmt, die nicht zu den vorgefassten Überzeugungen passen, ist im Bereich der Marketingforschung und der Risikoforschung bekannt. Von anderen Kampagnen für gesunde Ernährung oder Energieeinsparung oder Verkehrsverhalten zum Klimaschutz weiß man auch, wie schwer es ist, dauerhafte Verhaltensänderungen zu initiieren. Aber es gibt auch andere Umfrageergebnisse. Nach einer Umfrage des Digitalverbands BITKOM haben 8 % der Befragten ab 65 Jahre wegen der Corona-Krise neue Geräte wie ein Tablet, einen Laptop oder eine WebCam erworben (BITKOM 2020).

In den vergangenen Jahren wurde anscheinend kein wirksames Mittel gegen dieses Desinteresse gefunden und auf breiter Basis eingesetzt. Schon lange gibt es Lern- und Erfahrungsorte von verschiedenen Trägern mit unterschiedlicher personeller Besetzung, wie sie im Netzwerk Digitalambulanzen vertreten sind. Sie erfüllen eine wichtige Funktion, die Kubicek und Lippa damit begründen, dass digitale Medien sogenannte Erfahrungsgüter sind, deren Nutzen man erst beurteilen kann, wenn man Erfahrungen damit gemacht hat. Die Behauptung „Ich sehe keinen Nutzen für mich“ beruht nicht auf eigener praktischer Erfahrung, sondern ist eine Vermutung, ein Vor-U-Urteil. Man kann von einem Investitionsdilemma sprechen: Um eigene Erfahrungen machen zu können, muss man sich ein geeignetes Gerät (Smartphone, Tablet, Laptop o.a.) kaufen und einen Vertrag mit einem Provider mit einer langen Bindungszeit für den Internetzugang abschließen oder eine Prepaid Karte kaufen, registrieren und später aufladen. Wer keinen Nutzen erwartet, wird diese Investition in der Regel nicht tätigen und kann dann aber auch keine positive Erfahrung machen (Kubicek und Lippa 2017).

Die Stiftung Digitale Chancen hat aus diesem Grund bereits im Jahr 2000 begonnen, ein Netzwerk von 7.000 stationären Internet-Lern- und Erfahrungsorten aufzubauen, die nicht nur in einer Datenbank, sondern auch über eine Hotline von AOL durch Angabe der Postleitzahl gefunden werden konnten. Seit 2013 wurden angesichts der Verfügbarkeit von Tablets und Smartphones für die mobile Internetnutzung in dem Projekt „Digital mobil im Alter“ in Kooperation mit Telefonica Deutschland Senioreneinrichtungen für drei Monate Tablets leihweise überlassen, wenn diese sich zu einer wöchentlichen Betreuung verpflichteten. Dabei hat sich gezeigt, dass überwiegend positive Erfahrungen berichtet wurden, diese aber in der Mehrzahl der Fälle nicht zu einer eigenen Anschaffung geführt haben. Denn die positiven Erfahrungen wurden mit Hilfe von Betreuungsangeboten gemacht, die mit dem Ende der Leihfrist auch geendet haben. Manche Teilnehmenden haben aus finanziellen Gründen auf eine eigene Anschaffung verzichtet; viele jedoch, weil sie bei einer eigenen Nutzung Probleme erwartet haben und nicht wussten, wo und wie sie die Hilfe finden, auf die sie während des Leihfrist in ihrer Senioreneinrichtung zurückgreifen konnten (Kubicek und Lippa 2017, S. 186 ff). Die meisten Einrichtungen waren personell nicht in der Lage, nach dem Projektende dauerhafte Unterstützungsangebote in Form von WLAN-Cafes, Sprechstunden u.ä. aufrechtzuerhalten.

In einem Quartiersprojekt zu digitaler Teilhabe im Kreis Recklinghausen wurde ein ähnlicher konzeptioneller Rahmen entwickelt, der an der Innovationstheorie von Rogers anknüpft, nach der sich erfolgreiche Innovationen durch fünf Eigenschaften auszeichnen (Kreis Recklinghausen 2021, S.18):

- ein relativer Vorteil einer Innovation aus Sicht der Anwender, zum Beispiel die Erleichterung der Haushaltsführung,
- die Kompatibilität mit einem vorhandenen Wertesystem (widerspricht die Innovation gegebenen ethisch-moralischen Anschauungen?),
- die Komplexität bzw. die gefühlte Einfachheit der Innovation,
- die Testbarkeit, d. h. die Möglichkeit, die Innovation zu testen und zu erfahren sowie
- die Sichtbarkeit der Innovation (wie und wo erfahren potenzielle Anwender von der Existenz der Innovation?).

Die Autoren gelangen zu der Einschätzung, dass das Internet vor allem für ältere Menschen diese Bedingungen nicht erfüllt und dass im Sinne der Daseinsvorsorge auf Quartiersebene ergänzende Maßnahmen erforderlich sind, die sich an diesen fünf Aspekten orientieren (ebenda). Das heißt Vorteile gezielt aufzeigen, Anwendungen sichtbar machen und Testmöglichkeiten schaffen.

Die Ergebnisse bundesweiter Umfragen stützen diese konzeptionellen Überlegungen und Diagnosen nicht eindeutig. Wenn gefragt wird, unter welchen Bedingungen die Offliner im Durchschnitt aller Altersgruppen das Internet doch nutzen würden, gibt es keine klaren Top-Motivatoren. Auf die entsprechenden vorgegebenen Antworten wie „Wenn ich einen klaren Nutzen erkennen würde“ oder „Wenn mir jemand zeigen würde, wie es funktioniert“ antworteten 2017 gerade mal 12 bzw. 19 % der Offliner, in der jüngsten Umfrage 2020, unter Corona Bedingungen 19 % bis 23 %. Die Mehrheit hat entweder wirklich „Kein Interesse“ oder kann sich nicht vorstellen, wie ihren Bedenken begegnet werden kann.



Abb. 5.4: Bedingungen für eine zukünftige Nutzung (Quelle: Initiative D21, Digital-Index 2018/19 und 2020/2021)

In persönlichen Interviews in mehreren eigenen Projekten wurde ein weiterer Grund erkennbar, der in den Umfragen nicht angesprochen wird, in der Literatur jedoch gelegentlich erwähnt wird und mit zunehmendem Alter generell häufiger zu beobachten ist: Ein geringes Selbstvertrauen, neue Herausforderungen bewältigen zu können, insbesondere angesichts schwindender körperlicher und geistiger Ressourcen im sogenannten vierten Alter. In der Psychologie spricht man von Selbstwirksamkeit.

Kubicek und Lipka verweisen darauf, dass es insgesamt nicht nur um ein Wollen, sondern auch um ein „noch Können“ geht, weil ein Teil der älteren Menschen im vierten Alter körperlich oder geistig nicht mehr in der Lage ist, das Internet alleine zu nutzen. Sie unterscheiden insgesamt sechs Barrieren (Abb. 5.5).

Dabei werden auch zwei Bereiche der Selbstwirksamkeit angesprochen: das Selbstvertrauen, in einem Kurs oder Training mit den anderen mithalten zu können, und das Selbstvertrauen, bei der Nutzung immer wieder auftretende Probleme selbst bewältigen zu können (Kubicek und Lipka 2017, S. 48 f.). In der jüngsten Sonderauswertung der Initiative D 21 mit dem Titel „Digital Skill Gap“ lauten in ähnlichem Sinn zwei Kernergebnisse:

- „Vor allem digital eher Abseitsstehende trauen sich nicht zu, sich selbst digitale Kompetenzen im Internet anzueignen.“
- Menschen, die in bestimmten Lebenssituationen besonders von digitalen Angeboten profitieren würden, kennen diese seltener und sehen weniger Notwendigkeit, ihre digitalen Kompetenzen auszubauen (Innovativeness-Needs-Paradox).“ (Initiative D21 2021b).

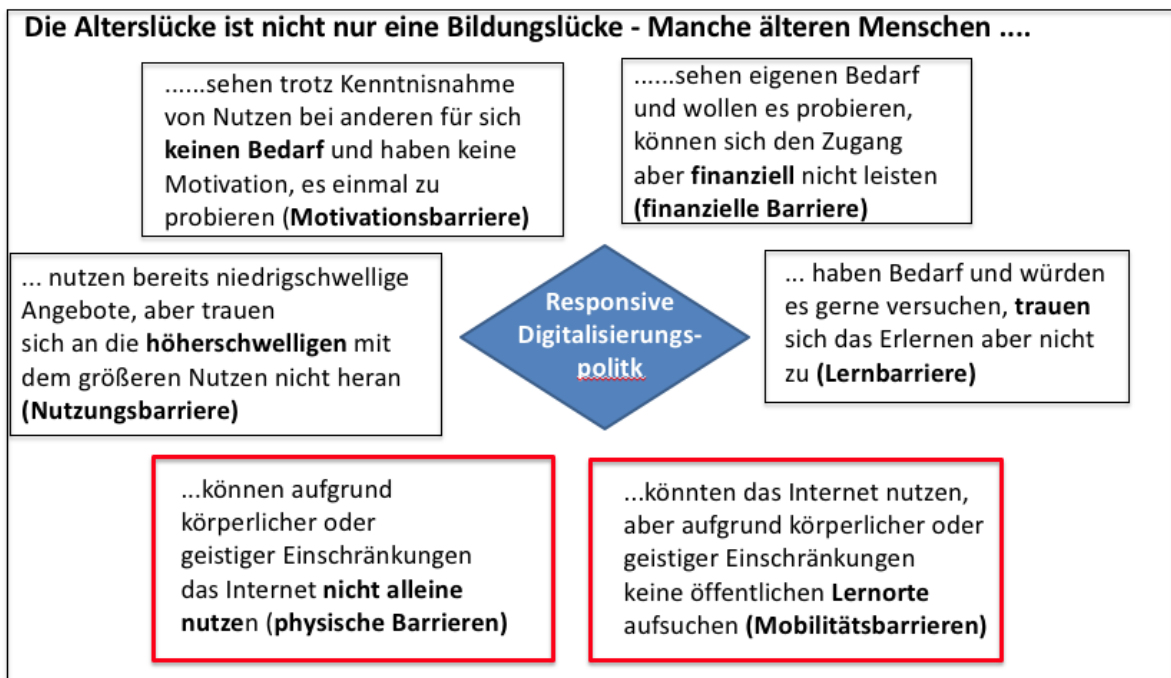


Abb. 5.5: Unterschiedliche Barrieren für die Internetnutzung älterer Menschen (Kubicek und Lipka 2017, S. 196)

Um praktische Konsequenzen für die Verringerung der Alterslücke zu ziehen und die Ermöglichung digitaler Teilhabe der älteren Generation zu verbessern, bieten diese hypothetischen Fragen nach eventuellen Bedingungen nur eine grobe Orientierung für die Planung konkreter Maßnahmen. In der vorliegenden Erhebung wurde daher zusätzlich nach Präferenzen für einen konkreten Unterstützungsbedarf in verschiedenen Formaten gefragt.

5.2 Gründe für die Nicht-Nutzung

In der vorliegenden Erhebung wurden die auszuwählenden Gründe für die Nicht-Nutzung überwiegend wörtlich aus der Befragung zum Digital-Index von D21 übernommen. Ergänzt wurde „Es fehlen ausreichende Kenntnisse“ und „Ich kann mir das alles nicht mehr merken“.

Es ist erstaunlich, dass die Reihenfolge der Häufigkeit der genannten Gründe in dieser Umfrage im Jahr 2021 bis auf den Spitzenplatz noch weitgehend der aus den Umfragen aus den Jahren 2013 bis 2015 entspricht. Im Vergleich zu den Ergebnissen im Digital-Index ist „Generell kein Interesse“ (92 % bei den 60 – 69-Jährigen) hier mit 56 % weit hinten.

Ganz oben steht die neu ergänzte Antwort „Fehlende Kenntnisse“, gefolgt von den beiden häufigsten früher genannten Gründen, die man als Substitutionsmöglichkeiten interpretieren kann: „Klassische Medien reichen aus“ und „Meine Kinder...machen das für mich“. Vielen älteren Menschen erscheint es subjektiv in ihrem Alltag noch nicht zwingend, das Internet zu nutzen. Sie müssen (noch) nicht wirklich und häufig auf etwas Gewohntes verzichten. Man muss nicht bei Facebook sein und „googeln“, um sich aktuell zu informieren; Hörfunk und Fernsehen reichen für den eigenen Bedarf vieler Älterer aus, und wo es zweckmäßig erscheint Online-Angebote zu nutzen, machen es nahestehende Personen für sie. Diese Einschätzung bezieht sich auf die aktuelle Lage und ist gewissermaßen kurzfristig und gilt auch nur für diejenigen, die nahestehende Personen haben, denen sie vertrauen. Angesichts zunehmender Einsamkeit im Alter gilt dies jedoch nicht für alle. Und politisch ist dies kein Argument, noch auf geeignete Maßnahmen im vorhersehbaren Umfang zu verzichten, denn Daseinsvorsorge sollte vorausschauend und präventiv sein. Daher lohnt es sich, genauer auf die Umstände zu schauen, unter denen diese Angaben gemacht wurden.

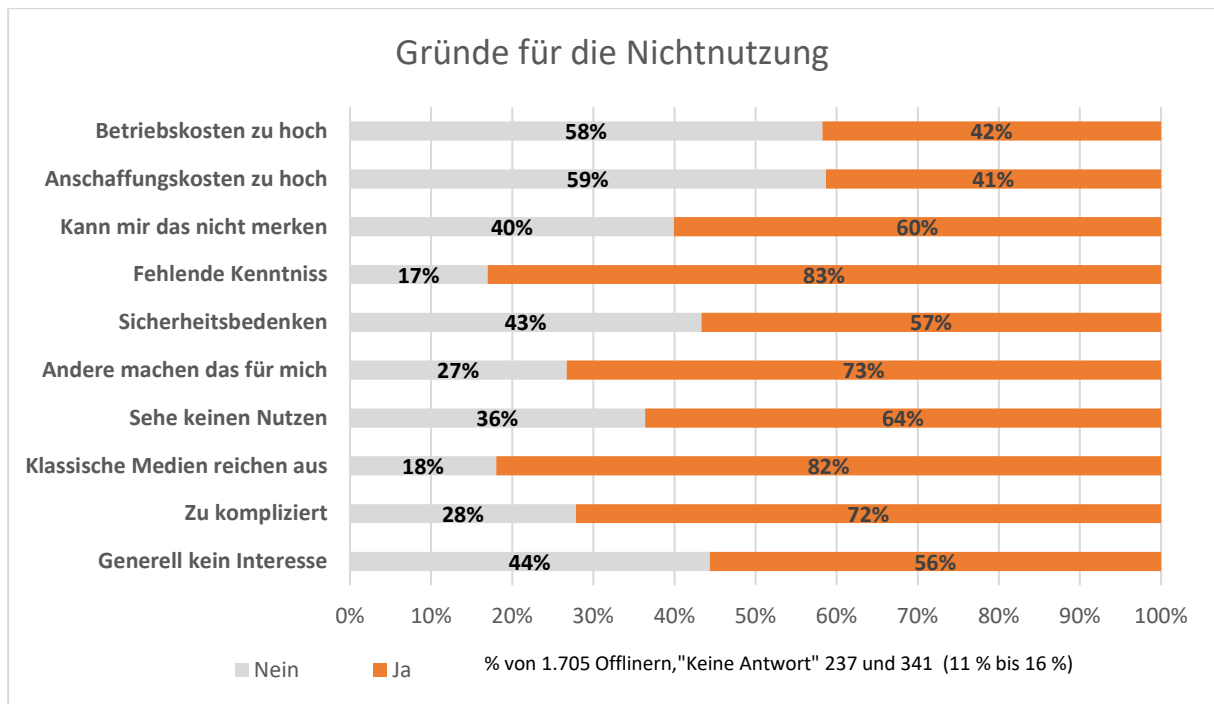


Abb. 5.6: Gründe der Offliner für die Nicht-Nutzung

Ein Vergleich der Altersgruppen zeigt einige teilweise überraschende Unterschiede (Abb. 5.6).

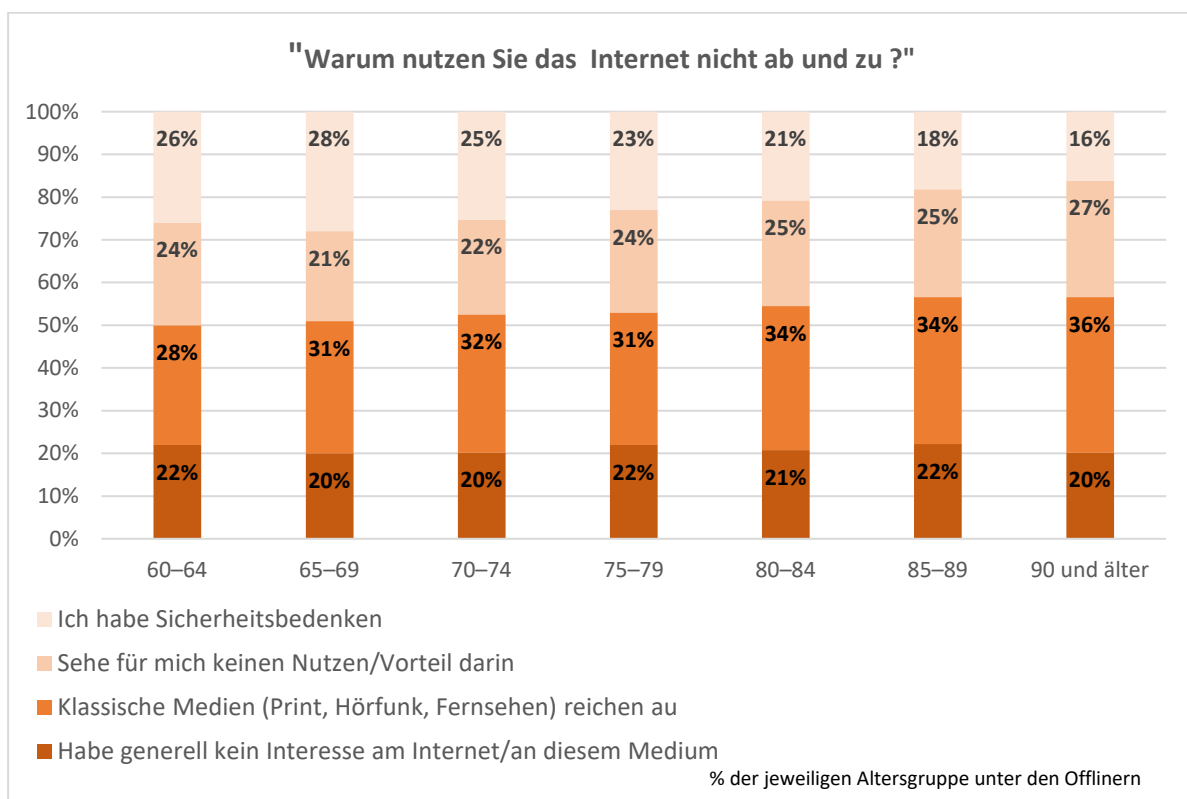


Abb. 5.7: Gründe für die Nicht-Nutzung nach Altersgruppen der Offliner

- Während in der Altersgruppe 60 bis 64 Jahre 26 % angeben, wegen Sicherheitsbedenken das Internet nicht zu nutzen, sind es in der Altersgruppe 85 - 89 und 90+ nur 18 % bzw. 16 %; das heißt, mit zunehmendem Alter sind Sicherheitsbedenken seltener.
- Auch der Anteil derer, denen klassische Medien reichen, steigt leicht mit zunehmendem Alter von 28 auf 36 % in der jeweiligen Altersgruppe.

- Im Hinblick auf „keinen erkennbaren Nutzen“ und „generell kein Interesse“ sind die Unterschiede geringer.

Besonders groß ist der altersbedingte Unterschied bei denjenigen, die gesagt haben, sie nutzen das Internet nicht, weil Kinder, Freunde oder Bekannte dort sind und für sie bei Bedarf etwas erledigen (Abb. 5.7). Dieser Anteil liegt in der Altersgruppe 60 – 64 Jahre bei 53 % und steigt in den beiden oberen Gruppen auf 77 % und 86 %. Zwischen den Antworten von Männern und Frauen gibt es keine signifikanten Unterschiede bei den Häufigkeiten der genannten Gründe.

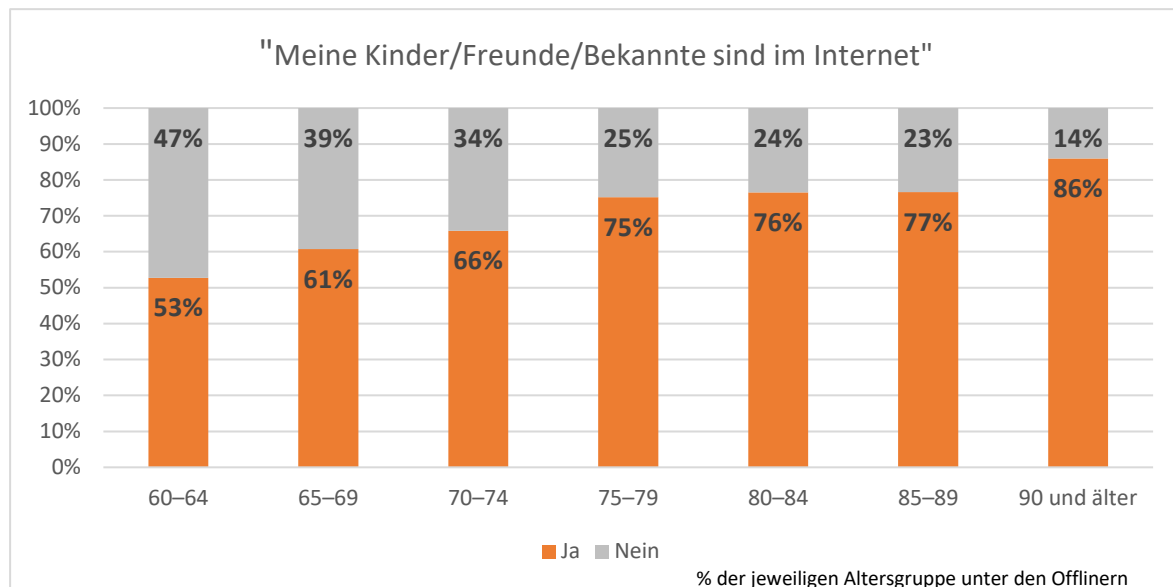


Abb. 5.8: Internetnutzung durch Kinder u.a. als Grund für die Nicht-Nutzung nach Altersgruppen

Die meisten anderen soziodemographischen Merkmale führen nicht zu unterschiedlichen Gewichtungen der Gründe für die Nicht-Nutzung oder bestätigen Selbstverständlichkeiten:

- Die Berufstätigkeit führt bei keinem der Gründe zu signifikanten Unterschieden.
- Wer seine Deutschkenntnisse als „eher schlecht“ oder „schlecht“ beurteilt, sagt häufiger, dass kein individueller Nutzen erkannt wird, kein Interesse besteht und er oder sie sich das alles nicht merken können.
- Die Empfängerinnen und Empfänger von Sozialleistungen sagen etwa doppelt so häufig die Anschaffungs- und die Betriebskosten seien zu hoch.
- Diejenigen mit einem „eher schlechten“ oder „schlechten“ Gedächtnis sagen häufiger, dass ihnen Kenntnisse fehlen, sie könnten sich nicht alles merken und haben häufiger Sicherheitsbedenken.
- Dies gilt auch mit steigendem Pflegegrad.
- Diejenigen, die in gemeinschaftlichen Wohnformen leben, geben häufiger an, dass andere etwas für sie im Internet erledigen.

5.3 Bedingungen für eine eigene Nutzung

Von größerer praktischer Relevanz ist die Frage, unter welchen Bedingungen Offliner gegebenenfalls das Internet nutzen würden. Die in der Erhebung von D21 vorgegebenen Antwortmöglichkeiten wurden ergänzt um „Hilfe bei Problemen“ und zwei äußere Bedingungen, die den Druck auf eine eigene Nutzung zukünftig verstärken dürften.

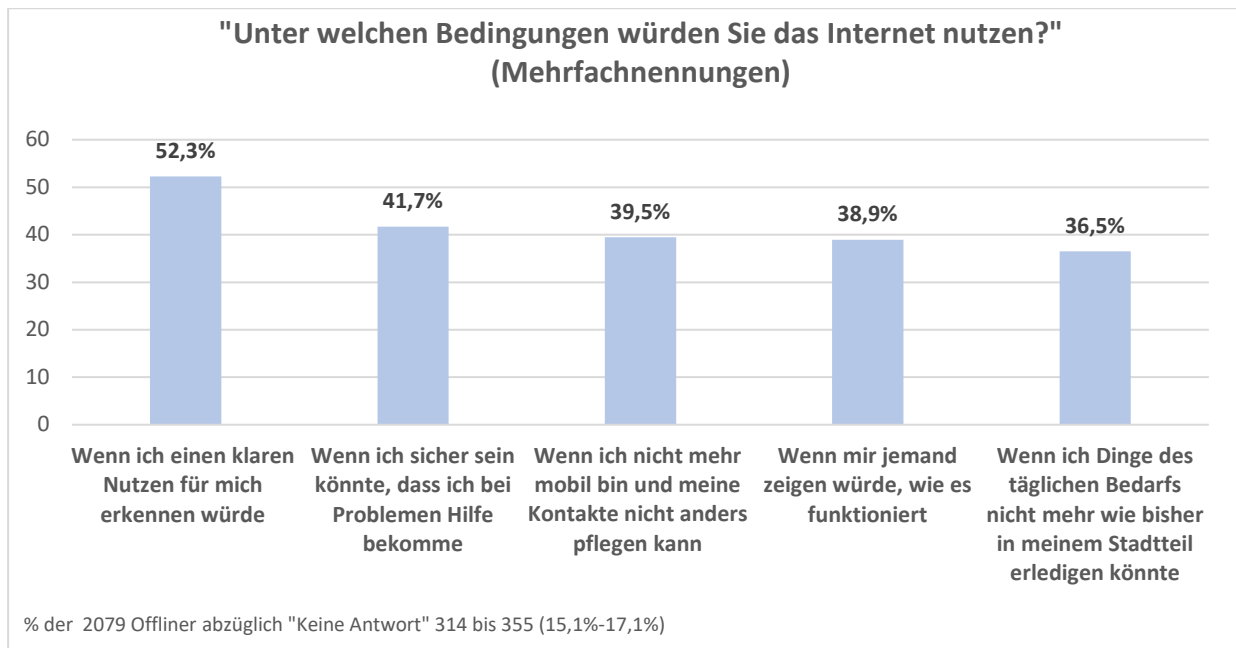


Abb. 5.9: Bedingungen für eine eigene Nutzung der Offliner im Land Bremen

Diese Angaben unterscheiden sich nicht bei weiblichen und männlichen Offlinern. Am häufigsten wird wie bei den Umfragen zum Digital Index das Erkennen eines individuellen Nutzens genannt, gefolgt von der neu eingeführten Hilfe bei Problemen. An vierter Stelle steht das „Zeigen, wie es funktioniert“. Diese drei Bedingungen entsprechen den zitierten Einflussfaktoren für den Erfolg von Innovationen von Rogers und liefern praktische Handlungsansätze, um die Alterslücke zu verringern und den Offlinern für einen Einstieg in die digitale Welt entgegenzukommen:

- den jeweiligen individuellen Nutzen aufzeigen: responsiv auf die individuellen Lebensumstände bezogen;
- zeigen, wie es funktioniert: Training und Coaching von Bedienungsfertigkeiten und Verständnis;
- gut erreichbare Hilfe bei Problemen bereitstellen: Sprechstunden, Hotline u. ä..

Das sind genau die Aufgaben von Digitalambulanzen und so steht es u.a. im Leitfaden der Stiftung Digitale Chancen (2018).

5.4. Unterstützungsbedarf

Vor allem um den gegenwärtigen und zukünftigen Digitalambulanzen konkrete Anhaltspunkte für die Planung ihrer Angebote liefern zu können, wurden die verschiedenen bisherigen Formate wie Schnupperangebote, Sprechstunden und telefonische Hotline zur Auswahl angeboten, ergänzt um den in Interviews festgestellten Bedarf an einer Beratung zur Auswahl von geeigneten Geräten und fairen Verträgen und eine offene Frage nach anderen Bedarfen.

Bevor die Angaben für die verschiedenen Unterstützungsformate verglichen werden, muss festgehalten werden, dass zwischen 77 und 79% der Offliner weder mit JA, noch mit NEIN geantwortet haben, also weder einen Wunsch nach Unterstützung geäußert haben, noch angekreuzt haben, dass sie bereits Unterstützung haben. Wenn man die Antworten zu den Gründen für die Nicht-Nutzung berücksichtigt, bedeutet dies, dass drei von vier Offlinern keinen Unterstützungsbedarf haben, weil sie nicht die Absicht haben, das Internet zu nutzen.

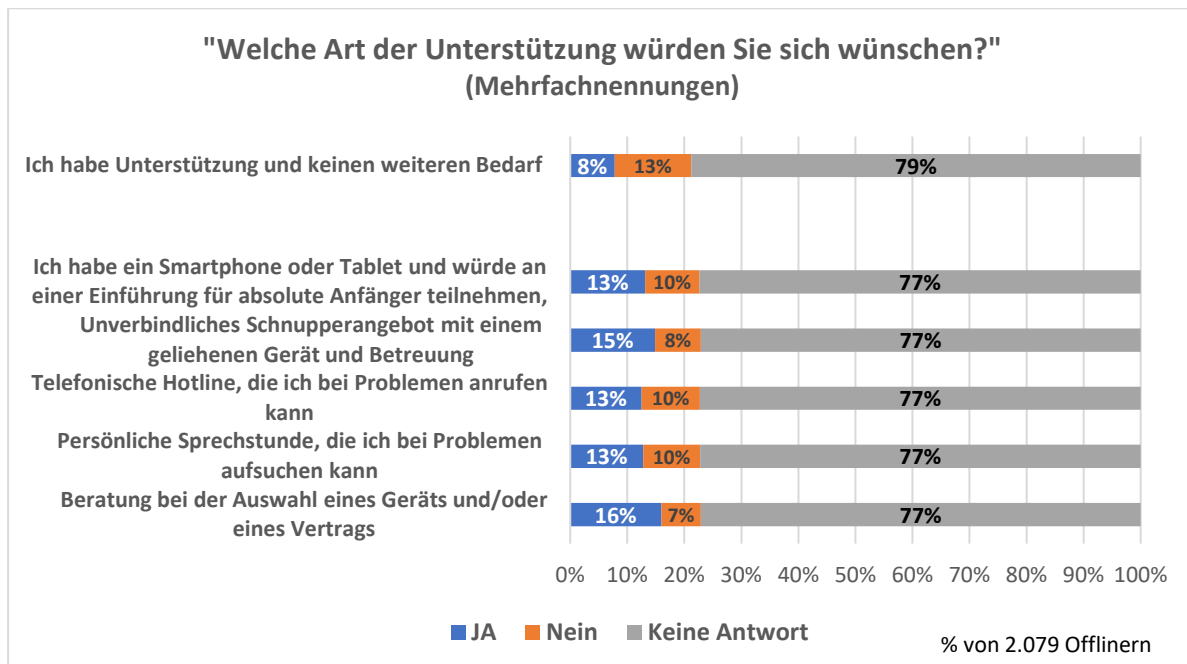


Abb. 5.10: Verteilung der Antworten zum Unterstützungsbedarf der Offliner

Die erwünschte Unterstützung derjenigen, die geantwortet haben, ist in Abb. 5.10 noch einmal in Prozent der Antwortenden wiedergegeben.

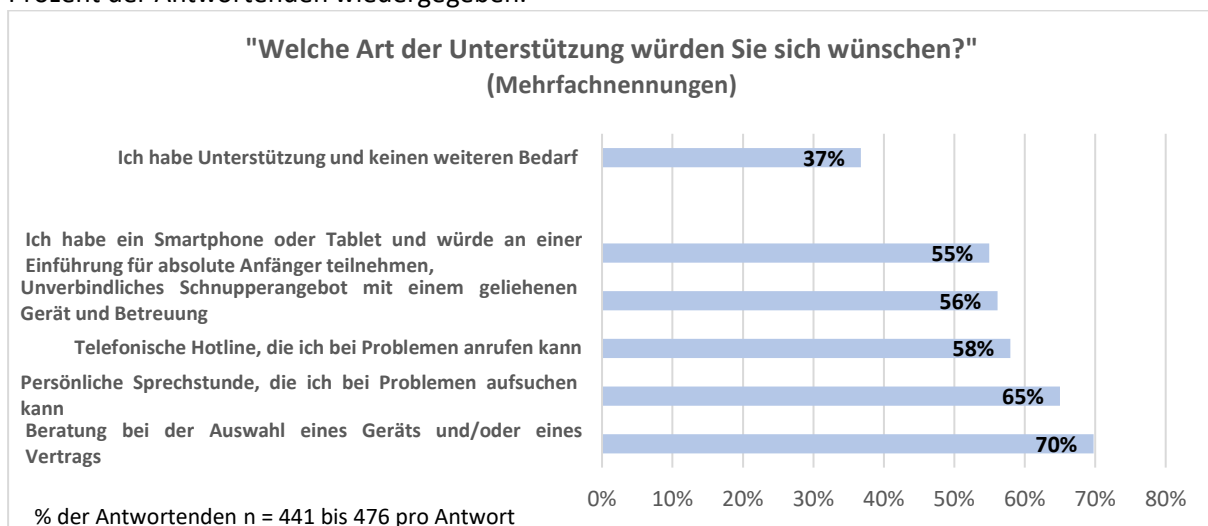


Abb. 5.11: Gewünschter Unterstützungsbedarf der Offliner

Dieses Desinteresse korreliert mit dem Hauptgrund für die Nicht-Nutzung, dem nicht erkannten Nutzen und dementsprechend mit der am Häufigsten genannten Bedingung, dass ein individueller Nutzen erkannt werden müsste. Dies zeigt der Vergleich der absoluten Häufigkeiten der Antworten auf die entsprechenden Fragen in Abb. 5.11: Unter den 1.606 Personen, die die Frage nicht beantwortet haben, befinden sich die 1.104, die als Grund für die Nicht-Nutzung angegeben haben, dass sie für sich keinen Nutzen erkennen, und die 1.077, die gesagt haben, sie würden das Internet nutzen, wenn sie einen Nutzen für sich erkennen könnten.

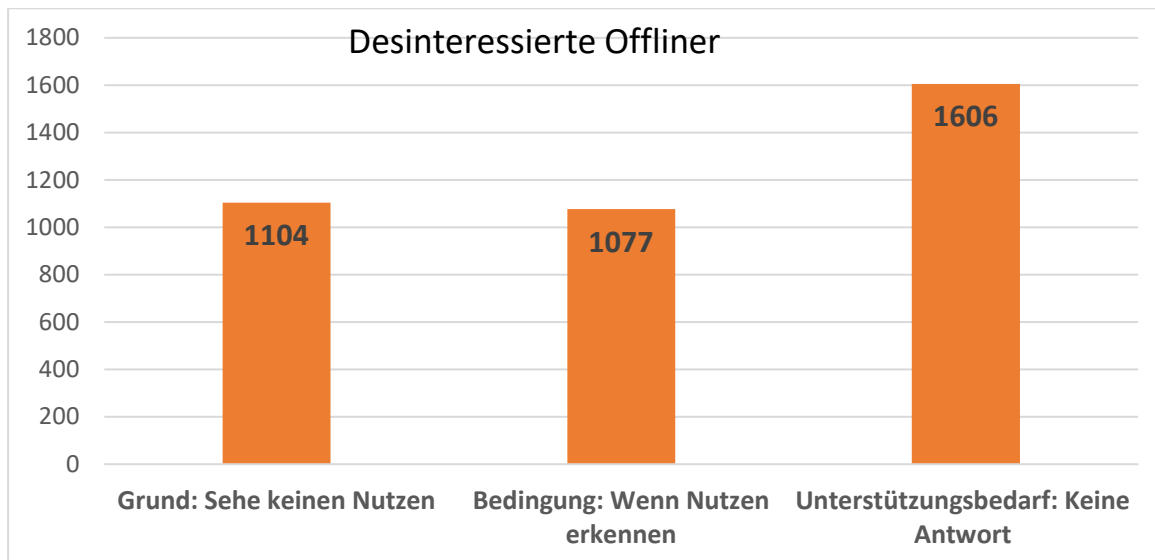


Abb. 5.12: Vergleich Grund für Nicht-Nutzung sowie Bedingung und Unterstützungsbedarf für eine Nutzung (nach Abb. 5.7, 5.9 und 5.10)

In diesem Zusammenhang ist interessant, wie auf die Frage nach der Nutzungsplanung geantwortet wurde: 130 Offliner haben angegeben, dass sie beabsichtigen das Internet zu nutzen, 385 haben gesagt „vielleicht“. Diese Zahlen entsprechen in etwa der Anzahl der positiven Antworten zum Unterstützungsbedarf.

Dieser Befund ist von großer praktischer Bedeutung, weil daraus folgt, dass die Alterslücke nicht allein durch eine Ausweitung der Lern- und Erfahrungsorte bzw. im Land Bremen der Digitalambulanzen maßgeblich verringert werden kann. Vielmehr müssen ergänzend Wege gefunden werden, wie das Vorurteil des mangelnden Nutzens ausgeräumt werden kann. Dafür kommen gezielte Werbekampagnen und Vorführungen an Orten in Frage, an denen sich ältere Menschen aus anderen Gründen aufhalten und ansprechbar sind und sicher auch Verwandte und Bekannte.

Sofern ein Unterstützungsbedarf angegeben wurde, ergibt sich, dass es nicht das ein einziges Format gibt, das allen Bedarfen und Bedenken gerecht wird. Das zeigt sich auch bei den expliziten NEIN-Antworten zu den einzelnen Formaten. Bemerkenswert ist, dass nicht, wie allgemein vermutet, Einführungskurse und Schnupperangebote am häufigsten genannt werden, sondern die Beratung beim Kauf von Geräten und beim Abschluss von Verträgen, gefolgt von der oben erwähnten Nachsorge durch persönliche oder telefonische Sprechstunden.

Als erwünschte „andere Angebote“ wurden angegeben:

- „Beratung und Hilfe bei technischen Problemen / Beratungsstelle“
- „... dass jemand zu mir kommt und mir das erklärt / mit jemandem zusammen bei mir zuhause“
- „... finanzielle Unterstützung / kostenloses Internet und Mobiltelefon für Rentner- und -in!“
- „Ich lebe in einer Pflegeeinrichtung und würde mir wünschen, dass es einen Raum gibt, wo es angeboten wird und genutzt werden kann. Leider ist dies aber nicht der Fall.“
- „Erklärung englischsprachiger Begriffe.“

5.5 Zusammenfassung und Hochrechnung

2.079 befragte Personen im Land Bremen (18,3%) nutzen das Internet auch nicht ab und zu. Hochgerechnet auf die Einwohnerzahl von 187.549 Personen im Alter über 60 Jahre, sind das 34.411 Männer und Frauen, davon 27.732 in der Stadtgemeinde Bremen, 7.342 in Bremerhaven. Sie dürften gemeint sein, wenn der Senat in der Koalitionsvereinbarung 2019 davon spricht, „dass bei der Digitalisierung möglichst niemand abgehängt und ausgeschlossen wird, der teilhaben möchte“. Denn für sie besteht

mit zunehmender Digitalisierung und Ausdünnung analoger Angebote eine Reduzierung ihrer sozialen, kulturellen und politischen Teilhabe. Beispiele gibt es bereits: Als Impfnachweis bei Corona-bedingten Beschränkungen soll wegen der geringeren Fälschungsmöglichkeit nur noch das digitale Zertifikat anerkannt werden. Bei manchen Ärzten in Bremen kann man Termine nur noch per SMS vereinbaren. Nach dem Onlinezugangsgesetz sollen ab 2023 viele Verwaltungsleistungen nur noch online angeboten werden.

Um diesem Exklusionsrisiko entgegenzuwirken, wurde nach den Gründen für die Nicht-Nutzung, den Bedingungen für eine zukünftige Nutzung und nach einem damit verbundenen Unterstützungsbedarf gefragt. Als Hauptgrund für die Nicht-Nutzung wurden in Übereinstimmung mit vorliegenden bundesweiten Studien und der Diagnose vieler Expertinnen und Experten fehlende Kenntnisse und fehlende digitale Kompetenzen genannt (83 %), gefolgt von den Substitutionsmöglichkeiten der Nutzung durch immer noch als ausreichend angesehene klassischen Medien (ebenfalls 82 %) sowie der Hilfe von Bekannten und Verwandten (73 %). Etwas mehr als die Hälfte der Offliner sieht für sich keinen individuellen Nutzen und will sich daher auch nicht die für eine Nutzung erforderlichen Kenntnisse aneignen. Im Digital-Index wurde häufiger die Formulierung „Generell kein Interesse“ gewählt. Zu hohe Kosten sind für ein Drittel der Befragten ein Grund für die Nicht-Nutzung.

Die Gründe variieren mit dem Alter, dem Geschlecht, der Berufstätigkeit oder anderen Merkmalen, jedoch kaum zwischen der Stadtgemeinde Bremen und Bremerhaven.

Die Bedingungen, zu denen eine Nutzung erfolgen könnte, entsprechen diesen Gründen. Am häufigsten wird ein erkannter individueller Nutzen genannt (52 %), gefolgt von der Verfügbarkeit von Hilfe bei Problemen (42 %).

Die gewünschte Unterstützung derjenigen, die eine Nutzung planen oder in Erwägung ziehen, entspricht diesen Gründen und Bedingungen. Allerdings lässt die geringe Antwortquote von weniger als 30 % bei der Frage nach dem Unterstützungsbedarf (im Kontrast zu deutlich höheren Quoten bei den beiden erstgenannten Fragen) auf einen harten Kern der Nutzungs-verweigerer von über 70 % schließen, der mit aufzusuchender oder anzufordernder Unterstützung kaum erreicht und umgestimmt werden kann. Wer keinen Nutzen für sich erkennt, wird sich die für die Nutzung erforderlichen Kenntnisse und technischen Mittel nicht aneignen wollen. Hier liegt das eingangs angesprochene Investitionsdilemma in einem unerwartet großen Ausmaß vor. Umgekehrt folgt daraus, dass diese Personen das Internet nutzen würden, wenn ihnen der Nutzen aufgezeigt würde. Es müssten aber noch die anderen vier von Rogers genannten Erfolgsfaktoren zur Geltung gebracht werden: Kompatibilität, Reduktion von Komplexität, Sichtbarkeit und Testbarkeit. Dazu gibt es inzwischen einige Vorschläge und Beispiele auf der Quartiersebene (vgl. u.a. Buboltz-Lutz und Stiel 2019 sowie Landkries Recklinghausen 2021).

Aus den Angaben derjenigen, die Fragen nach einem Unterstützungsbedarf beantwortet haben kann mit einer Hochrechnung der Bedarf bei allen Offlinern geschätzt werden (Tabelle 5.1). Dabzu werden die Anteile der Nennungen der einzelnen Formate in Prozent aus Abb. 5.10 mit der geschätzten Gesamtzahl der Offliner in Tabelle 3.4 multipliziert.

Art der gewünschten Unterstützung	Prozent offliner in der Stichprobe	Hochrechnung auf 52.514 Offliner im Land Bremen	Hochrechnung auf 43.303 Offliner in der Stadt Bremen	Hochrechnung auf 10.526 Offliner in Bremerhaven
Einführungskurs mit eigenem Gerät	13 %	Bedarf 6.827 Nachfrage 5.100	Bedarf 5.629 Nachfrage 4.200	Bedarf 1.368 Nachfrage 1.000
Schnupperangebot mit Leihgerät und Betreuung	15 %	Bedarf 7.877 Nachfrage 5.900	Bedarf 6.495 Nachfrage 4.800	Bedarf 1.579 Nachfrage 1.100

Anrufe bei telefonischer Hotline bei Problemen	13 %	Bedarf 6.827 Nachfrage 5.100	Bedarf 5.629 Nachfrage 4.200	Bedarf 1.368 Nachfrage 1.000
Aufsuchen einer persönlichen Sprechstunde bei Problemen	13 %	Bedarf 6.827 Nachfrage 5.100	Bedarf 5.629 Nachfrage 4.200	Bedarf 1.368 Nachfrage 1.000

Tabelle 5.1: Hochrechnung des Unterstützungsbedarfs und der Nachfrage der Offliner nach bestimmten Formaten

Grundsätzlich folgt aus einem Bedarf nicht in jedem Fall eine Nachfrage im Sinne einer tatsächlichen Inanspruchnahme. Angesichts des Umstandes, dass 70% der befragten Offliner diese Frage nicht beantwortet haben, weil sie keinerlei Bedarf empfinden, kann davon ausgehen, dass ein großer Teil dieser Bedarfsäußerungen auch zu einer Nachfrage führt. Die tatsächliche Inanspruchnahme könnte auch noch höher ausfallen, weil ein Teil der Offliner eine Sprechstunde oder eine Hotline auch mehrfach in Anspruch nehmen könnte. Als Orientierungsgröße erscheint daher eine Nachfrage von 75 % des Bedarfs angemessen.

6 Die Vielfalt des Zugangs

6.1 Sinkende Barrieren

Um das Internet nutzen zu können, braucht man ein geeignetes Gerät, einen Telekommunikationsanschluss (Festnetz, Kabel oder mobil) und einen Vertrag mit einem Internet Service Provider (ISP) oder eine zu registrierende Prepaid-Karte. Im ersten Jahrzehnt dieses Jahrhunderts brauchte man einen PC oder Laptop zu Preisen von über 1.000 Euro. In den vergangenen zehn Jahren sind Tablets und Smartphones als Optionen hinzugekommen, die einfacher zu bedienen und finanziell erschwinglicher sind. Smartphones sind zwar für jemanden, der nicht mehr gut sieht, nicht optimal. Aber wenn sie für das Telefonieren angeschafft wurden, ist ein Netzanschluss vorhanden, auf dem dann ein Vertrag mit einem ISP oder eine Prepaid-Karte aufsetzen kann. Die eingangs geschilderte leichte Verringerung der Alterslücke korreliert mit dieser Entwicklung bei den Geräten.

Lange Zeit konnten viele Menschen, die das Internet nutzen wollten, dies vor allem in ländlichen Gegenden auch deswegen nicht tun, weil es weder einen breitbandigen Festnetzanschluss noch eine ausreichende Mobilfunkversorgung gab. Diese sogenannten weißen Flecken, die man im Breitbandatlas auf einer Deutschlandkarte sehen kann, sind deutlich weniger geworden, aber nicht ganz verschwunden, vor allem wenn man den Netzzugang an dem gestiegenen Bandbreitenbedarf misst. Für Bremen und Bremerhaven gibt es aktuell nur wenige weiße oder graue Flecken, d.h. solche zu denen keine straßengenauen Daten vorliegen.³¹ Laut der Internetseite *dslregional.de* ist dies aktuell keine kollektive Barriere im Sinne einer Versorgungslücke für Festnetz- und Mobilfunkanschlüsse. In Bremen können 98,3 % der Haushalte einen Festnetz- oder Kabelanschluss mit mindestens 50 MB erhalten.³²

Einen Internetzugang im engeren Sinne, einen Vertrag mit einem ISP, kann man heute für jeden Telekommunikationsanschluss bekommen. Mit Prepaid-Karten kann man für die mobile Nutzung die Bindung eines Vertrags vermeiden. Eine individuelle Barriere können dennoch die laufenden Kosten im Verhältnis zum verfügbaren Einkommen sein. Bei den Gründen für die Nicht-Nutzung hat ein Drittel der Befragten sowohl die Investitionskosten als auch die laufenden Kosten genannt.

6.2 Benutzte Geräte

Der Anstieg der Internetnutzung insbesondere bei den jüngeren Älteren wurde weiter oben auch auf die Verfügbarkeit leichter zu bedienender Geräte wie Tablets und Smartphones zurückgeführt. Häufig gelten Tablets als besonders gut geeignet, weil sie etwas größer und Texte daher besser lesbar sind. Im Netzwerk Digitalambulanzen wurden Tablets angeschafft, um sie zeitlich begrenzt und gezielt für bestimmte Angebote und Projekte auszuleihen. Für die älteren Onliner in dieser Stichprobe sind jedoch Smartphones die mit Abstand am Häufigsten genannten Geräte für den Zugang (Abb. 6.1).

³¹ https://www.niedersachsen-breitbandatlas.de/mapbender3/application/Breitbandatlas_HB

³² <https://www.dslregional.de/bremen/#zusammenfassung-internet-in-bremen>

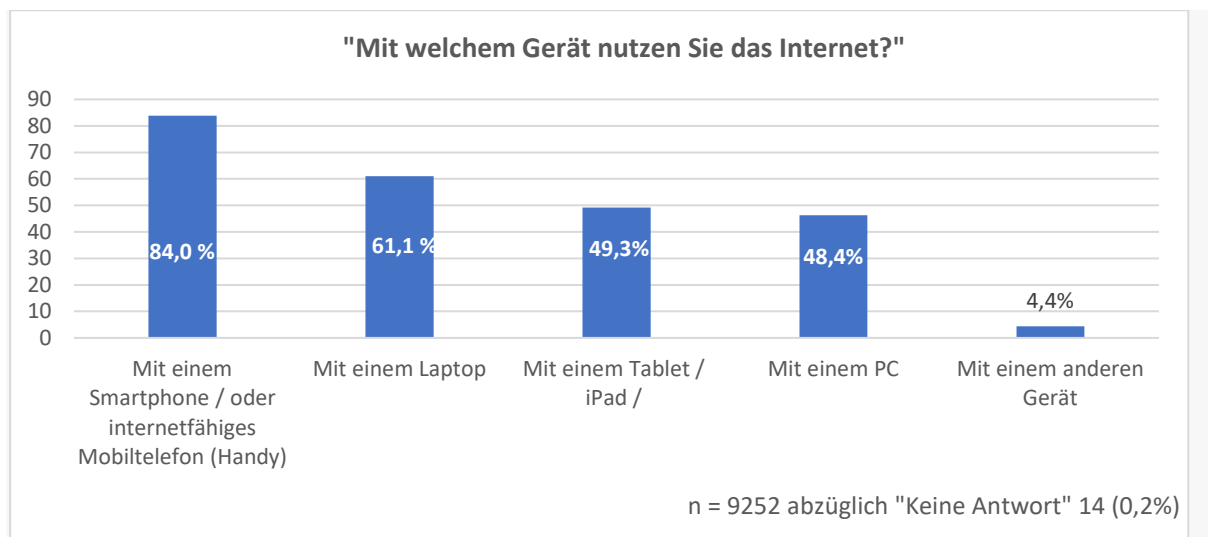


Abb. 6.1: Genutzte Geräte für den Internetzugang älterer Menschen im Land Bremen 2021

Überraschend ist der hohe Anteil der Nutzung von Laptops, der noch über der Nennung von Tablets/iPads liegt. Zu den 61,1 % kommen noch unter „andere Geräte“ genannte Notebooks, Macbooks oder Thinkpads hinzu. Laptops werden vor allem von Männern genutzt, insbesondere von den noch berufstätigen.

Bei diesen Antworten handelt es sich um Mehrfachnennungen. Unter den Antwortenden gibt es 36 %, die zwei Geräte nutzen, 32 % nutzen drei Geräte und 13 % sogar vier Geräte. Vielfach gibt es neben Smartphone auf der einen Seite und Laptop und/oder PC auf der anderen, keinen zusätzlichen Bedarf mehr für ein Tablet. Aus den Erläuterungen geht hervor, dass es sich bei den PCs auch oft um eine Nutzung am Arbeitsplatz und bei den Laptops um ein vom Arbeitgeber gestelltes Gerät handelt.

Interessant sind die genannten „anderen Geräte.“ Bei ihnen handelt es sich bis auf zwei Active Boards nicht um Alternativen zu den oben genannten Geräten für den generellen Internetzugang, sondern um Ergänzungen für spezielle Anwendungen (Tabelle 6.1).

TV, Smart TV, Amazon Fire TV Stick	279
Internet-Radio	25
Alexa	25
Smart Watch, Apple Watch	14
E-Book-Reader	10
Play Station, X-Box, Nintendo Switch	7
Navi	5
MP3 Player	3
Active Board	2
Diverse Smart Home-Geräte wie Kameras, Heizungssteuerung, Alarmanlage und ein Rasenmäher	11

Tabelle 6.1: Nennungen „anderer Geräte“ für den Internetzugang

Am häufigsten wurden Fernsehgeräte genannt, insbesondere für die Nutzung der Mediatheken und Streamingdienste. In der Umfrage des Statistischen Bundesamtes wurde explizit danach gefragt: 28 % der Internetnutzer/innen haben angegeben, (auch) ein TV-Gerät für den Internetzugang zu nutzen. Vereinzelt wurden auch Smart Home-Geräte, Smart Watches und ähnliche Zusatzgeräte genannt. Bei der Heizungssteuerung und Kameras kann man sich gut vorstellen, wozu eine Internetanbindung dient.

Welchen Nutzen die Anbindung eines Rasenmähers stiftet, musste recherchiert werden: Ein internetfähiger Rasenmäher holt sich aus dem Internet den Wetterbericht und wird nur bei geeigneten Wetterbedingungen aktiv.

Aus der geringen Erwähnung in der vorliegenden Befragung kann nicht auf die aktuelle tatsächliche Nutzung von Smart Home Zusatzgeräten geschlossen werden, da nicht explizit danach gefragt wurde. In der Umfrage des Statistischen Bundesamtes, in der dies der Fall war, variiert der Anteil der Nutzerinnen und Nutzer in der Altersgruppe 65+ zwischen 0 und 8 %. In den jüngeren Altersgruppen liegen die Anteile deutlich höher. In den Angeboten der Digitalambulanzen spielen diese Zusatzgeräte bisher noch keine Rolle. Für die zukünftige Planung erscheint jedoch eine nähere Befassung mit dem „Internet der Dinge“ sinnvoll. Einen Überblick erlauben die Angaben aus der Umfrage des Statistischen Bundesamtes (Tabelle 6.2):

Nutzung mit dem Internet verbundener Geräte				
	Internet- nutzer/innen 25 – 44 Jahre	Internet- nutzer/innen 65 +	Männer 65 +	Frauen 65+
Energiemanagement von Haus/Wohnung (z.B. Thermostate, Stromzähler, Beleuchtung...)	13%	3%	3%	0%
Sicherheitslösungen (z.B. Hausalarmanlage, Überwachungskameras, Rauchmelder ...)	6%	2%	2%	0%
Haushaltsgeräte (z.B. Saugroboter, Kühlschränke, Kaffeemaschinen...)	10%	0%	0%	0%
Intelligente Lautsprecher (z.B. Google Home, Alexa, Siri ...)	25%	5%	6%	4%
<i>Keines der genannten Geräte</i>	65%	90%	89%	92%
Smart Watch, Fitnessarmband und andere mit dem Internet verbundene Dinge, z.B. HeadSet, Kleidung...	30%	8%	9%	8%
Geräte zur Überwachung von Blutdruck, Blutzucker, Körpergewicht...	7%	3%	3%	0%

Tabelle 6.2 Nutzung smarterer Geräte in verschiedenen Altersgruppen (Quelle: Destatis 2020, S. 42ff.)³³

Am häufigsten wurden in der Altersgruppe 65+ mit 8 % Smart Watches genannt. In den 5 % „Intelligente Lautsprecher“ sind auch Assistenzsysteme wie Alexa und Siri enthalten, die nicht nur Lautsprecher sind, sondern mit ihrer Sprachsteuerung speziell für Menschen mit Sehbehinderungen oder motorischen Einschränkungen der Hände hilfreich sein können. Auf die Konsequenzen aus diesen Befunden wird in Abschnitt 6.4 und den abschließenden Empfehlungen eingegangen.

6.3 Zugangsorte

Schon länger gelten öffentliche Internetzugangsorte als notwendiger Ausgleich für diejenigen, die sich zu Hause keinen eigenen Zugang leisten können. Von den 9.252 Onlinern haben 97,3 % einen Internetzugang in der eigenen Wohnung oder dem eigenen Haus, nur knapp 5 % nutzen einen öffentlichen Zugang. In dem Freitextfeld wurden neben Bibliothek und Begegnungsstätten häufig Öffentliche Hot Spots / Freies WLAN genannt, auch wenn „andere Zugänge“ angekreuzt wurden. Das gilt auch für „Geschäfte, Restaurants, Cafés“. Daher ist der Prozentanteil in etwa zu verdoppeln.

³³ Vgl. auch die Pressemeldung https://www.destatis.de/DE/Presse/Pressemitteilungen/2021/02/PD21_078_639.html

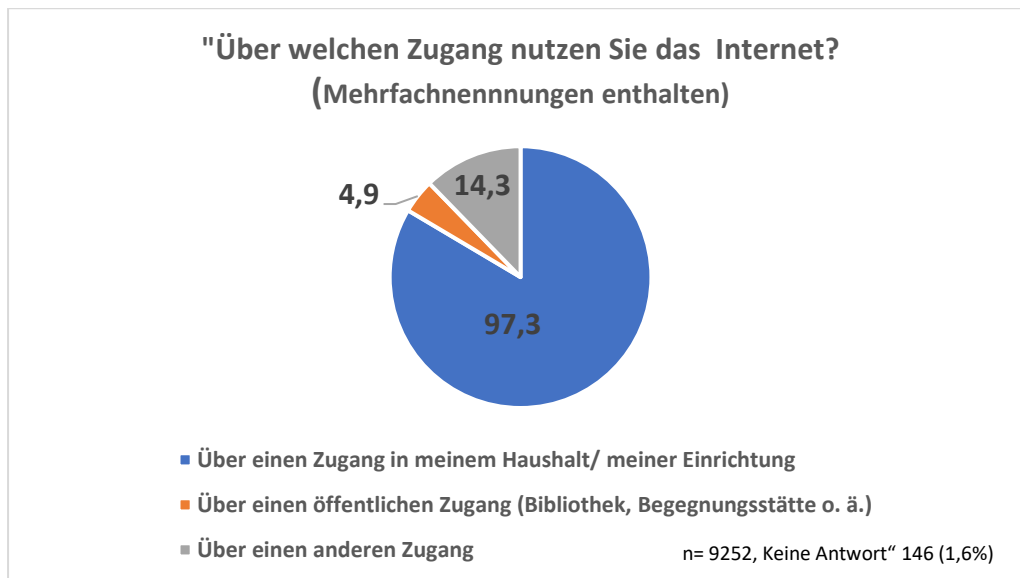
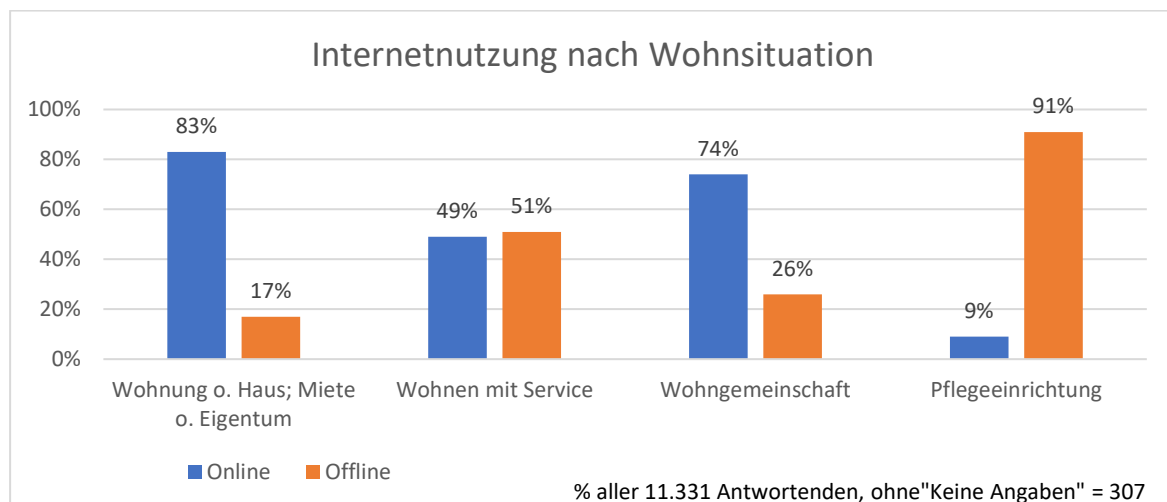


Abb. 6.4: Genutzte Zugangsorte im Land Bremen in % aller Onliner

Bei den 14,3% für „andere Zugänge“ wurde 440 Mal Arbeitsstelle, Firma, eigene Praxis, Dienststelle o.ä. genannt. In allen drei Antworten ist jeweils auch ein Anteil „mobil“, „Handy“ o.ä. enthalten.

Insgesamt kann aus diesen Daten keine fundierte Schlussfolgerung gezogen werden, ob es einen Bedarf an weiteren öffentlichen Zugangsorten gibt. Da es von den Offlinern keinen Kommentar über fehlende Zugangsmöglichkeiten gibt, ist zu vermuten, dass der Zugang für Personen außerhalb von Wohneinrichtungen kein Problem ist. Die Qualität des Netzzugangs wurde weniger als 10 Mal in den Kommentaren als unzureichend erwähnt.

Die allgemeine Antwortmöglichkeit „Zugang in meiner Wohnung oder Einrichtung“ kann aufgeschlüsselt werden, weil auch nach der Wohnform gefragt wurde. Mit zunehmendem Alter leben ältere Menschen häufiger in unterschiedlichen gemeinschaftlichen Wohnformen und Heimen. Auch wenn deren Anteil in dieser Stichprobe unterrepräsentiert ist, zeigt sich doch ein Einfluss. Dieser ist besonders wichtig, weil in dieser Situation nicht mehr individuell über eine Nutzung entschieden werden kann, sondern die Einrichtung die Voraussetzungen dafür schaffen muss. In den ersten Monaten der Corona-bedingten Kontaktbeschränkungen wurde in allen Medien berichtet, dass in den Wohn- und Pflegeeinrichtungen noch erhebliche Lücken bestehen. Erwartungsgemäß zeigt sich der größte Onliner-Anteil bei denjenigen, die in einer eigenen Wohnung oder einem eigenen Haus wohnen. Von den Personen, die in Einrichtungen des betreuten Wohnens (Wohnen mit Service, Seniorenresidenzen u.ä.) leben, ist nur die Hälfte online und in Pflegeeinrichtungen sind es nur 9 %.



6.4 Zusammenfassung

Bei den genutzten Geräten wurden Smartphones deutlich häufiger genannt als Tablets. Ein möglicher Grund wurde in zwei Projekten mit geliehenen Tablets im Rahmen der Herbsthelfer Initiative entdeckt. Die Tablets wurden teilweise als zu schwer und unhandlich beurteilt, wenn sie zum Fotografieren genutzt wurden. Dies gilt besonders für ältere Menschen, die ihre Hände nicht mehr gut bewegen können. (Kubicek 2019 und 2020a). Die Stiftung Warentest hat im März 2021 Seniorenhandys getestet, die sich durch besonders große Schrift, bessere Übersichtlichkeit durch wenige Apps auf großen Kacheln auf dem Startbildschirm, einen Notruf per SMS u.a.m. auszeichnen. Kritisch wird angemerkt: "Nervig viele Meldungen des Android Betriebssystems, auf die man reagieren und sie zumindest löschen muss. Das überfordert Neulinge." (Test, März 2021, S. 45).³⁴ Hier besteht noch Klärungs- und Abwägungsbedarf.

Nach der Nutzung „Smarter Geräte“ wurde in der vorliegenden Umfrage nicht explizit gefragt. Einige wurden in Kommentaren genannt. Aufgrund der Daten aus der Umfrage des Statistischen Bundesamtes (Tabelle 6.2) stellt sich für die Digitalambulanzen und auch im Zusammenhang mit der Digitalisierung in der ambulanten und stationären Pflege die Frage, wie auf die zu erwartende stärkere Verbreitung reagiert werden soll.

Der Nutzen der einzelnen Geräte und Apps wird je nach Gerät unterschiedlich und überwiegend kontrovers diskutiert. Aber Krankenkassen übernehmen teilweise bereits die Kosten, so dass von einer gewissen Wirksamkeit ausgegangen werden kann. Für die Planungen der Digitalambulanzen aufschlussreich ist die Angabe der Gründe für die Nicht-Nutzung Smart-Home-Geräte und Anwendungen (Tab. 6.3).

Gründe, warum mit dem Internet verbundene Geräte nicht genutzt werden				
	Internet- nutzer:innen 25 – 44 Jahre	Internet- nutzer:innen 65 +	Männer 65 +	Frauen 65+
Wusste nicht, dass es solche smarten Geräte/Systeme gibt	0 %	3 %	0 %	4 %
Kein Bedarf	55 %	78 %	76 %	79 %
Zu hohe Kosten	14 %	9 %	10 %	8 %
Fehlende Kenntnisse für die Bedienung	5 %	31 %	29 %	34 %
Bedenken hinsichtlich des Schutzes der Privatsphäre...	25 %	26 %	26 %	25 %
Bedenken in Bezug auf IT-Sicherheit (z.B. dass Geräte gehackt werden)	20 %	21 %	24 %	19 %

Tabelle 6.3: Gründe für die Nicht-Nutzung mit dem Internet verbundener Geräte (Quelle: Destatis 2020, S. 42ff.)

Auch die meisten älteren Nutzerinnen und Nutzer wissen, dass es solche Geräte gibt. Drei Viertel sehen keinen Bedarf, aber etwas mehr als ein Viertel gibt fehlende Kenntnisse für die Bedienung an.

Im Hinblick auf den Zugang ist kein Mangel an öffentlichen Zugangsorten sichtbar geworden. Nur andeutungsweise werden wegen der geringen Rücklaufquote aus Senioren- und Pflegeheimen dort vorhandene Lücken beim Internetzugang deutlich. Diesen sollte konkreter nachgegangen werden. Denn

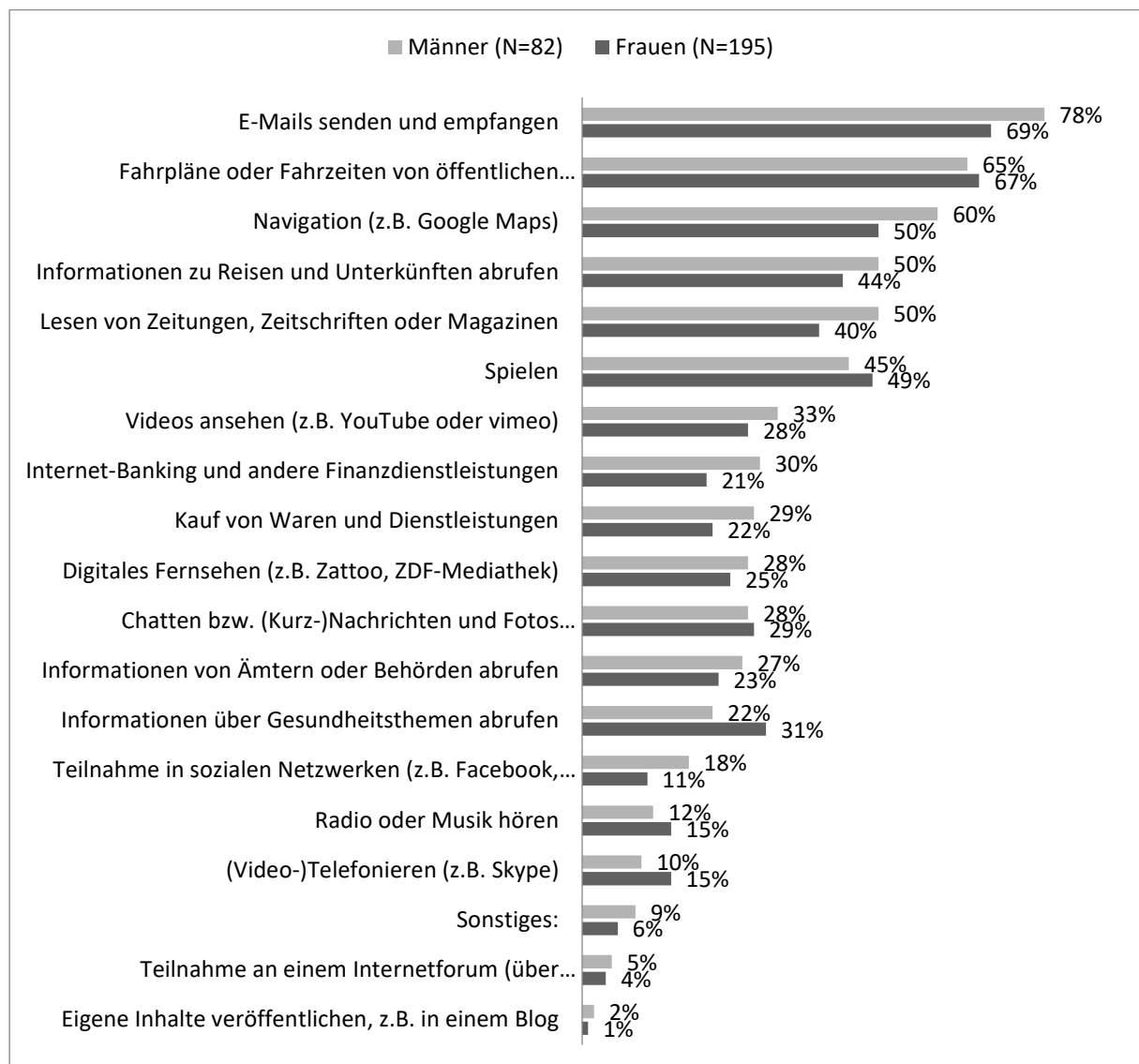
³⁴, vgl. auch https://www.vergleich.org/senioren-smartphone/?gid=EAlaIQobChMI-grO2jsPI8wIVwqfVCh3RaADNEAAYBCAAEgIUvVd_BwE&utm_source=google&utm_medium=cpc&utm_content=search&utm_term=c-755815139-a74855687441-kwd-310166178169

der Nutzen für Bewohnerinnen und Bewohner entsteht nicht nur in Krisenzeiten mit Kontaktbeschränkungen und kann von diesen individuell nur bedingt beeinflusst werden. Der oben festgestellte Einfluss der Mobilität und des Pflegegrades verdeutlicht einen generellen und dauerhaften Bedarf.

7 Inhaltliche Nutzung: Kommunikation und Transaktionen

7.1 Vorbemerkungen

Um dem Vorurteil der Offliner zu begegnen, das Internet biete ihnen keinen Nutzen und/oder sei nur etwas für die jüngere Generation, ist es hilfreich zu betrachten, was die älteren Onliner konkret nutzen. Denn es ist anzunehmen, dass sie diese als nützlich empfinden. Außerdem ist auch bei einem Teil der Onliner ein Unterstützungsbedarf für bestimmte Anwendungen zu erwarten. In dem erwähnten Projekt „Digital mobil im Alter“ haben die Betreuerinnen und Betreuer die Teilnehmenden bei der dreimonatigen Nutzung der geliehenen Tablets bei den Anwendungen unterstützt, die diese nutzen wollten. In der Abschlussbefragung hat sich die in Tabelle 7.1 wiedergegebene Rangfolge ergeben. Diese Rangfolge unterscheidet sich von denen in den verschiedenen bundesweiten Umfragen vor allem in der großen Häufigkeit von mobilitätsbezogenen Anwendungen. In Übereinstimmung stehen die Spitzenposition von E-Mails und die geringe Nutzung von Sozialen Netzwerken, Foren und der Veröffentlichung eigener Inhalte (Kubicek und Lippa 2017, S. 72).



Tab. 7.1: Genutzte Anwendungen im Projekt „Digital mobil im Alter“ (Quelle: Kubicek und Lippa 2017, S. 66)

In der erwähnten Umfrage des Statistischen Bundesamtes zur Internetnutzung in privaten Haushalten werden Fragen zu vielen unterschiedlichen Anwendungen gestellt. Von Informationssuche, Musik Hören und Fernsehen über Arbeitssuche, Teilnahme an Online-Kursen, dem Besuch von Webseiten von Behörden, dem Kauf von Waren und Dienstleistungen bis zum Verfassen von Meinungsäußerungen, der Teilnahme an Abstimmungen und der Nutzung von Speicherplatz (Cloud Computing) und dem Internet der Dinge.³⁵ Dementsprechend umfasst der Fragebogen 23 Seiten.

Ein so umfangreicher Fragebogen birgt gerade bei älteren Menschen das Risiko, dass er nicht beantwortet wird. Daher wurde bei den Fragen zur inhaltlichen Nutzung in der vorliegenden Umfrage eine Auswahl getroffen und dabei auf Ergebnisse der Befragung im Projekt „Digital mobil im Alter“ (Tabelle 7.1) zurückgegriffen. Dort haben sich nicht nur deutliche Unterschiede in den von den Seniorinnen und Senioren genutzten Anwendungen gegenüber jungen Menschen gezeigt, sondern auch zwischen den Erwartungen zu Beginn der Ausleihe und der tatsächlichen Nutzung in den drei Monaten. Die Teilnehmenden in dem Projekt wurden zu Beginn um eine Zustimmung zu den oben erwähnten Gratifikationen gebeten und nach drei Monaten zur tatsächlichen Nutzung der entsprechenden Anwendungen. Eine deutliche Übereinstimmung zwischen Erwartung und Verhalten („gesagt – getan“) gab es für die Kontakte mit Familie, Freunden und Bekannten oder das Zurechtfinden in neuen Umgebungen. 66% hatten zu Beginn der Aussage zugestimmt „Mit dem Internet kann ich in Kontakt bleiben mit meiner Familie, Freunden und Bekannten“. 72 % haben tatsächlich E-Mails gesendet und empfangen (Kubicek und Lippa 2017, S. 146).

Eine Diskrepanz („Gesagt – nicht getan“) gab es hingegen für zwei, gerade für ältere Menschen wichtige Nutzenerwartungen, für das Ersparen von Laufereien und für einen längeren Verbleib in der eigenen Wohnung einerseits und den dazu geeigneten Anwendungen wie dem Online-Einkauf und dem Online-Banking andererseits (Tabelle 7.2).

Gesagt: „Mit dem Internet kann man sich Laufereien ersparen“	83 %
Gesagt: „Mit dem Internet kann ich länger selbständig bleiben“	69 %
Getan: Kauf von Waren und Dienstleistungen	24 %
Getan: Internet-Banking und andere Finanzdienstleistungen	24 %

Tabelle 7.2: Gesagt und nicht getan (Quelle Kubicek und Lippa 2017, S, 147 f.)

Kubicek und Lippa führen dies auf die größere Komplexität solcher Transaktionsdienste und die damit verbundene Unsicherheit zurück und sprechen von niedrig- und höherschweligen Anwendungen. Konkret besteht dieser Unterschied in dem Registrieren mit personenbezogenen Daten und Bestätigungsprozessen sowie der erforderlichen Passworteingabe bei jedem Login und dem Autorisierungsprozess, beim Online-Banking nach der inzwischen gesetzlich vorgeschriebenen Zwei-Faktor-Autorisierung sogar in zwei getrennten Schritten. Hinzu kommt die Angst wegen der Komplexität Fehler zu machen, die finanzielle Folgen haben können. Damit werden aber gerade die Anwendungen seltener genutzt, die den größten Nutzen bringen könnten („Innovativeness-Needs-Paradox“ laut Initiative D21 2021b).

In einer Umfrage der Bertelsmann Stiftung wurde konkreter nach der Angewiesenheit auf digitale Technologien/das Internet in verschiedenen Lebensbereichen heute und in Zukunft gefragt. Befragte aus der Altersgruppe 60+ bejahen dies in allen Bereichen deutlich seltener als die jüngeren Altersgruppen. Am ehesten sehen sie eine Angewiesenheit bei der Suche nach Informationen (rund 60 %) und der Kommunikation mit Bekannten und Verwandten (rund 50 %). Für das Bezahlen sind es rund 40 % heute und 50 % in Zukunft, beim Einkaufen 25 bzw. 45 %, bei behördlichen Angelegenheiten 20 gegenüber 45 % und im Bereich Gesundheit 25 bzw. 45 % (Bürger und Grau 2021, S. 12).

³⁵ Destatis: Private Haushalte in der Informationsgesellschaft, Fachserie 14, Reihe 4 – 2020, https://www.destatis.de/DE/Themen/Gesellschaft-Umwelt/Einkommen-Konsum-Lebensbedingungen/IT-Nutzung/Publikationen/_publikationen-innen-ikt-private-haushalte.html).

Auch im Hinblick auf diese Erwartungen stellt sich für Digitalambulanzen und andere Internet-Erfahrungs- und Lernorte die Frage wie sie helfen können noch zögernden älteren Menschen digitale Teilhabe zu ermöglichen. Dazu wurden aus der bundesweiten Umfrage des Statistischen Bundesamtes Fragen zu Kommunikationsdiensten auf der einen Seite und Transaktionsdiensten auf der anderen übernommen.

7.2 Verschiedene Konten

Einen ersten Anhaltspunkt dafür, ob diese Diskrepanz immer noch besteht, bietet die Beantwortung einer Frage nach den eingerichteten Konten. Wer über das Internet mit anderen kommunizieren möchte, Dienstleistungen buchen, Waren bestellen oder Bankgeschäfte online tätigen möchte, muss dazu jeweils ein Konto mit personenbezogenen Daten einrichten und unterschiedliche Login- und Bestätigungsprozeduren durchführen. Welche Konten jemand eingerichtet hat, sagt nicht nur etwas über Nutzungsschwerpunkte, sondern auch etwas über Selbstvertrauen und Kompetenzen. Angenommen wurde, dass fast alle Internetnutzerinnen und Nutzer ein E-Mail-Konto besitzen und dass es schon etwas anspruchsvoller ist, ein Google- oder Apple-Konto zu haben, mit dem man Apps herunterladen und ggfs. bezahlen kann. Noch etwas mehr Selbstvertrauen erfordert die Online-Bestellung von Waren, weil es zu Komplikationen bei der Lieferung kommen kann, und am höchsten erschienen die Anforderungen beim Online-Banking, wegen der erwähnten Komplexität, der finanziellen Folgen von Fehlern und des Risikos des Phishings. Die angegebene Häufigkeit dieser vier Kontenarten in der vorliegenden Umfrage entspricht dieser Annahme (Abb. 7.1). Wegen einer relativ hohen Rate fehlender Antworten werden hier die absoluten Häufigkeiten angegeben.

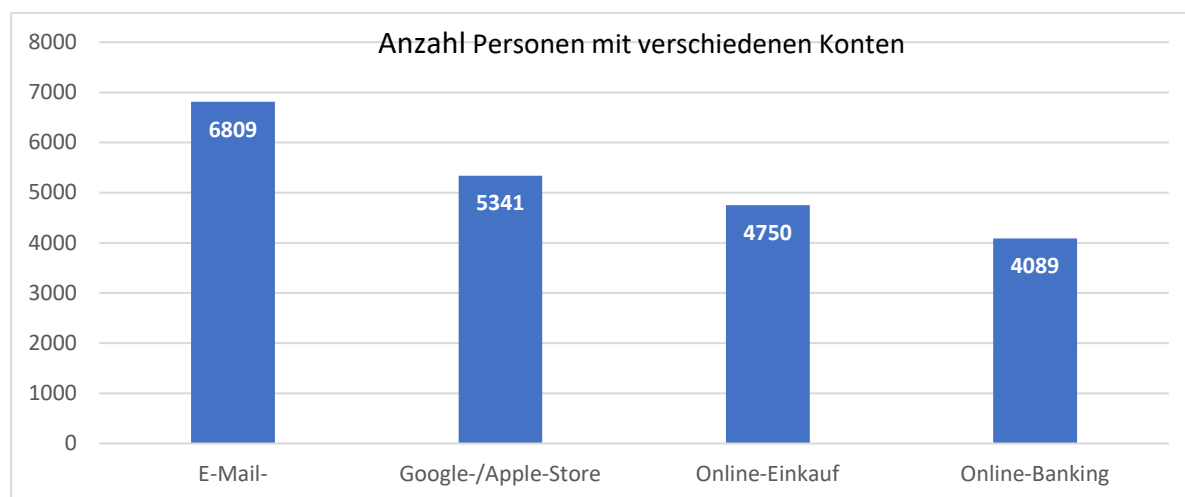


Abb. 7.1: Verschiedene Konten älterer Menschen im Internet im Land Bremen (absolute Häufigkeiten)

7.3 Online-Kommunikation

Wie erwartet nutzen fast alle Befragten ihr Smartphone, Tablet oder andere Geräte zur Kommunikation (Abb. 7.2).

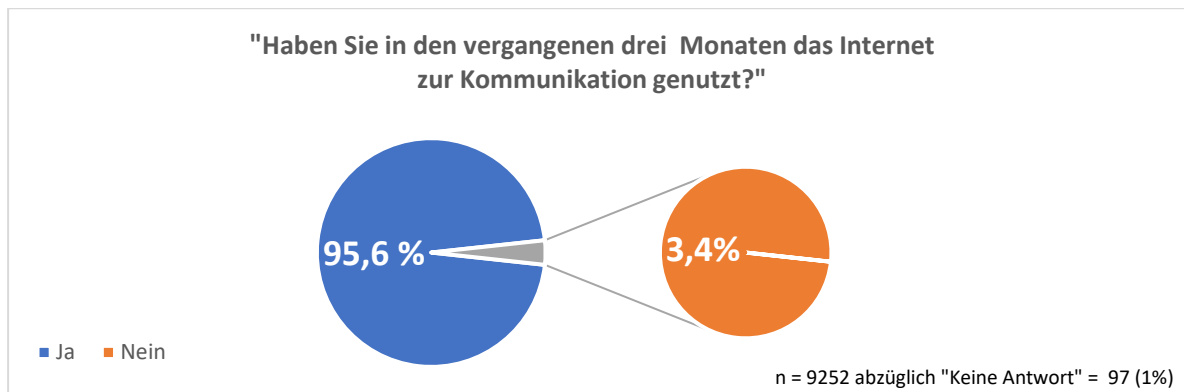


Abb. 7.2: Nutzung des Internet zur Kommunikation älterer Menschen im Land Bremen

Hier lohnt keine Aufschlüsselung der Nutzenden, sondern eher eine nähere Betrachtung der Nicht-Nutzer:innen von Kommunikationsdiensten und deren Gründen. In dem Projekt „Aufsuchende Digital-assistenz“ wurde im persönlichen Interview ein Grund deutlich, der auch hier eine Rolle spielen könnte: Nach der dreimonatigen Erprobungsphase gab es nur eine Teilnehmerin, die keinen Nutzen daraus gezogen hatte. Ihr Grund war, dass sie keine Angehörigen oder Bekannte hatte, mit denen sie hätte kommunizieren können. Leider wurde danach in dieser Umfrage nicht gefragt.

Die Häufigkeit der Nutzung von Kommunikationsdiensten hängt entscheidend von der Größe des Familien- und Bekanntenkreises ab. Runde die Hälfte derjenigen, die über das Internet kommunizieren, tut dies täglich, weitere 30 % kommunizieren mehrmals in der Woche über das Internet (Abb.7.3).

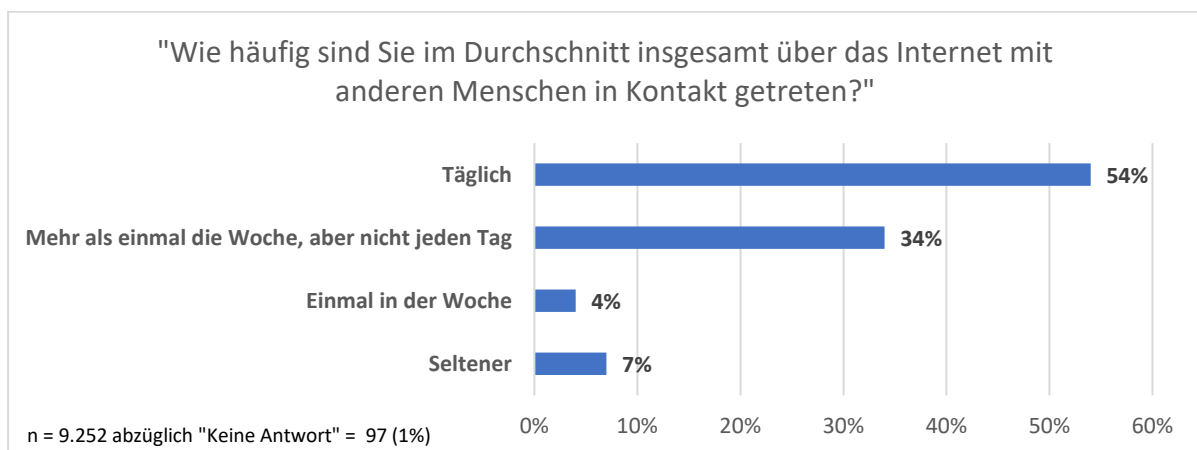


Abb. 7.3: Häufigkeit der Kommunikation über das Internet älterer Menschen im Land Bremen

Angesichts dieser Häufigkeiten kann man sagen, dass Kommunikation über das Internet für drei Viertel der Onliner zu einem festen Bestandteil ihres Alltags geworden ist und ein probates Mittel zur Aufrechterhaltung und Intensivierung von sozialen Kontakten darstellt. Das gilt allerdings in der älteren Generation nicht für alle Dienste gleichermaßen.

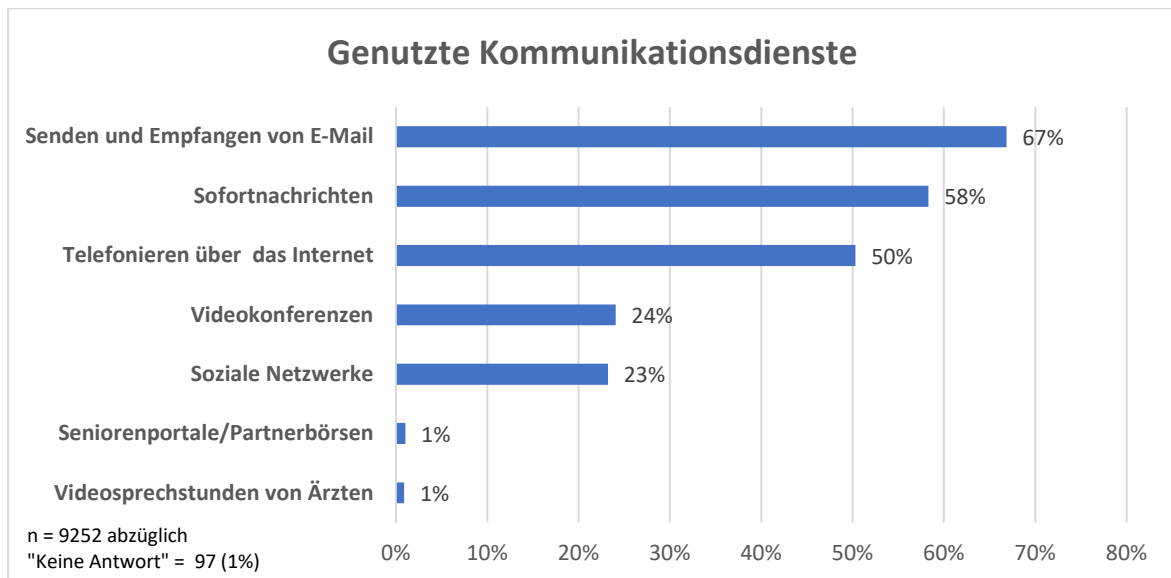


Abb. 7.4: Nutzung von Kommunikationsdiensten älterer Menschen im Land Bremen

Wie in den bundesweiten Umfragen zeigen sich deutliche Unterschiede zwischen den verschiedenen Diensten. E-Mail und Sofortnachrichten / Messengerdienste, in der Praxis vor allem WhatsApp, werden von 67 bzw. 58 % aller Antwortenden genutzt. Nach der Umfrage des Statistischen Bundesamtes 2020 nutzen bundesweit Personen im Alter von 65 Jahren und mehr E-Mail zu 83 % und Messengerdienste zu 52 % (Destatis 2020, S. 15). Nach der ARD-ZDF Onlinestudie 2020 liegt der Anteil der WhatsApp-Nutzenden in der Altersgruppe 70+ bei 43 %. Der im Vergleich dazu geringe Nutzeranteil Sozialer Netzwerke wie Facebook, Instagram u.a. von 23 % liegt etwas über den für die Altersgruppe 65+ vom Statistischen Bundesamt angegebenen 18 %. In der ARD-ZDF Onlinestudie liegen die Anteile für die Altersgruppe 70+ für Facebook mit fünf % und für Instagram mit 1 % noch niedriger.

Wie eine Aufschlüsselung nach Altersgruppen zeigt, sind diese Unterschiede in allen Altersgruppen ähnlich. Überraschend stark ist die Abnahme bei Textnachrichten / Messengerdiensten mit zunehmendem Alter. Nutzen in der Altersgruppe 60 bis 64 noch 75 % WhatsApp und ähnliche Dienste, sind es in der Altersgruppe 80 – 84 Jahre nur 37 % und in der Gruppe 90+ nur noch 10 %.

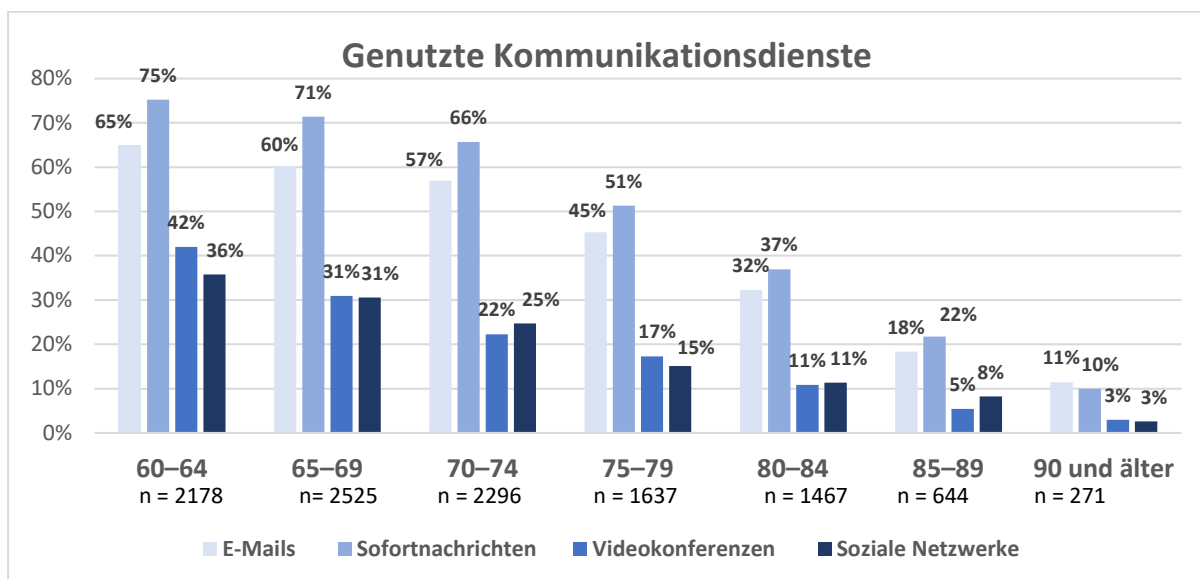


Abb. 7.5: Genutzte Kommunikationsdienste in verschiedenen Altersgruppen im Land Bremen 2021

Dies entspricht den Ergebnissen des jüngsten Digital-Index (Tabelle 7.3).

Welche der folgenden Sozialen Medien nutzen Sie - egal ob Sie aktiv etwas posten bzw. hochladen oder nur Inhalte/ Videos ansehen?					
	70 – 74 Jahre	75-79 Jahre	80 – 84 Jahre	85-89 Jahre	90 – 99 Jahre
WhatsApp	41 %	27 %	18 %	14 %	7 %
Facebook	12 %	8 %	3 %	3 %	3 %
Instagram	2 %	1 %	1 %	2 %	-
Pinterest	2 %	1 %	-	-	-
Snapchat	0 %	0 %	-	-	-

Tabelle 7.3: Nutzung von Kommunikationsdiensten nach Altersgruppen bundesweit (Quelle Initiative D 21 Digital Index 20/21)³⁶

Zwischen Männern und Frauen betragen die Unterschiede bei den meisten Diensten zwei Prozentpunkte, nur bei den Videokonferenzen sind es fünf: Von den antwortenden Männern nutzen 27 % Videokonferenzen, von den Frauen nur 22 %.

Die Antwortmöglichkeit „Andere“ wurde überwiegend für Kommentare zu den genutzten oder nicht genutzten Diensten verwendet. Ergänzend wurden gelegentlich Online-Spiele genannt. In den meisten Kommentaren wird die geringe Nutzung von Sozialen Netzwerken, insbesondere von Facebook begründet:

„Soziale Netzwerke“ sind für mich das Gift im WEB.“ (Mann Jg. 1947)

„Grundsätzlich nutze ich nur datenschutzrechtlich korrekte und in dieser Hinsicht nachweislich gut betreute Zugänge zum Internet. Daraus resultiert eine Ablehnung gegenüber Facebook, WhatsApp und Instagram.“ (Frau Jg. 1960)

„F.c.book und Töchter: NEIN! Telegram, Signal, Threema: ja Nebenan.de: ja...“ (Mann Jg. 1951)

„Ich habe mir zwar Accounts in sozialen Netzwerken eingerichtet, benutze diese aber nie. Ich habe etwas Persönliches gegen Datenkraken und die Veröffentlichung von Privatem im Internet. Soziale Netzwerke nutze ich aus Prinzip nicht, da zu viel Missbrauch.“ (Mann Jg. 1957)

„Ich habe kein Interesse an der Nutzung kommerziellen Angeboten wie Facebook etc. und nutze lieber Open Source Tools (z.B. discord), die den Datenschutz gut realisieren und nicht meine Daten abgreifen und verkaufen.... Ich habe 1980 programmieren gelernt.“ (Frau, Jg. 1959)

„Newsgroups und Diskussionsgruppen in Listservern nutze ich intensiver als die oben genannten "sozialen Netzwerke", WhatsApp und Facebook meide ich aktiv!“ (Mann Jg. 1953)

In den persönlichen Interviews in der Studie „Digital mobil im Alter“ wurde als weiterer Grund genannt, dass man im höheren Alter kein Interesse und keine Gründe hat, mit einem eigenen Profil fremde Leute als „Freunde“ zu finden. Ein Teil der befragten Seniorinnen und Senioren war ausschließlich bei Facebook, um dort mit den Enkel:innen zu kommunizieren (Kubicek und Lippa 2017, S. 74 ff.).

Die Nutzung von Videosprechstunden wurde nur von 1% der Befragten angegeben. Hier kann man jedoch nicht von einem Nutzungsverzicht sprechen, weil das Angebot noch sehr gering ist. In den Kommentaren heißt es u.a.:

„Eine Videosprechstunde mit dem Hausarzt bzw. den Fachärzten wird von ärztlicher Seite aus noch nicht angeboten, leider; für einen kurzen Austausch z.B. über den letzten Facharztbefund bzw. Blutwerte, wäre der Präsenzbesuch beim Hausarzt nicht erforderlich.“ (Mann Jg. 1957)

³⁶ https://initiatived21.de/app/uploads/2021/02/index_2020_2021_daten_zu_aelteren_generationen.pdf

„Mir sind noch keine ärztlichen Videosprechstunden angeboten worden. Die hätte ich sonst auch wahrgenommen.“ (Mann Jg. 1958)

„Videosprechstunde fände ich gut, bietet mein Hausarzt noch nicht an.“ (Mann, Jg. 1951)

In der Umfrage zum Digital Index sagen in der Altersgruppe 60 - 69 Jahre 27 % „Ich kann mir vorstellen, mich von einem Arzt oder einer Ärztin per Videosprechstunde behandeln zu lassen“; im Alter 70+ sind es noch 17 %.³⁷ Am höchsten ist der Anteil in der Altersgruppe 20 bis 39 Jahre mit 44 %. Von denjenigen, die während der Corona bedingten Beschränkungen Kontakt zu Ärztinnen oder Ärzten hatten, hatten 5 % diesen per Videokonferenz (ebenda, S. 60).

In der Umfrage des Statistischen Bundesamtes liegt der Prozentanteil deutlich höher als in der vorliegenden Erhebung, ohne große Unterschiede zu jüngeren Altersgruppen:

Internetaktivitäten zu privaten Zwecken in den letzten drei Monaten:	Altersgruppe 25 - 44 Jahre	Altersgruppe 65 +
Terminvereinbarung mit Arzt/Ärztin über eine Webseite oder App (z.B. Webseite eines Krankenhauses oder Gesundheitszentrums)	23 %	19 %
Andere Gesundheitsdienste über eine Webseite oder App genutzt, statt Krankenhaus oder Arzt zu konsultieren (z.B. Erhalt eines Rezepts oder Online-Sprechstunde)	8 %	5 %

Tabelle 7.4: Ärztliche Kontakte per Internet bundesweit (Quelle: Destatis 2020 S. 19)

In einer Online Umfrage der TeamBank sagen sogar 12 % Ältere (50 – 79 Jahre) gegenüber 9 % in der Altersgruppe 30 – 49 sie hätten unter Corona-Bedingungen Arzttermine ohne körperliche Untersuchung verstärkt online wahrgenommen. 21 % in der Altersgruppe 50 -79 Jahre würden Arzttermine gerne online wahrnehmen, wenn es nicht um körperliche Untersuchungen geht. In Bremen sagen dies 22 % aller Befragten (TeamBank 2021).

Bei den Antworten in Abb. 7.4 handelt es sich um Mehrfachnennungen. Daher wurde auch ermittelt, wie viele dieser Dienste die Antwortenden nutzen. Es ist überraschend, dass 29 % vier verschiedene Dienste nutzen und 27 % sogar fünf.

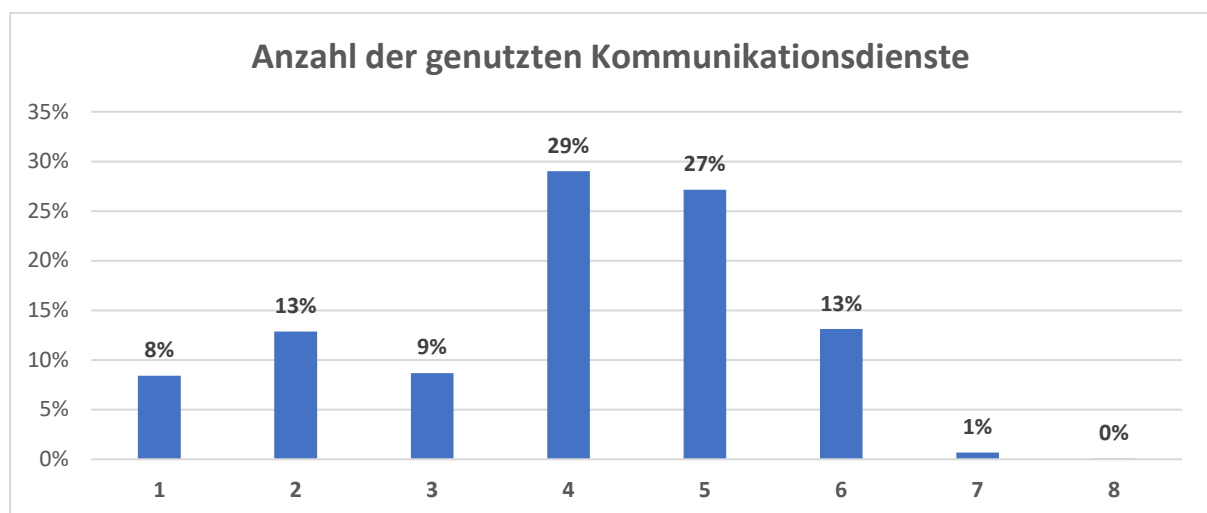


Abb. 7.6: Anzahl der genutzten Kommunikationsdienste

³⁷ https://initiated21.de/app/uploads/2021/02/d21-digital-index-020_2021.pdf#page=59

7.4 Online-Transaktionen

In dem Vergleich „Gesagt – (nicht) getan“ wurden Online-Transaktionen deutlich seltener genutzt als die Kommunikationsdienste E-Mail und WhatsApp. Für die vorliegende Umfrage wurden, wie erwähnt, nur der Online-Einkauf von Waren, das Online-Internetbanking und die Buchung von Unterkünften und Transportdienstleistungen aus der Destatis-Umfrage übernommen. Ergänzt wurden die Produktinformation vor einem Kauf in einem Geschäft als niedrigschwellige Variante sowie der häufig aufgedrängte Online-Abruf von Verträgen und Rechnungen. Wie zu erwarten wurde die Vorabinformation mit 57 % am Häufigsten genannt. Mit 53 % liegt der Anteil derjenigen, die online eingekauft haben, 13 Prozentpunkte unter dem für E-Mails. Dass Reisen, Hotels und Fahrkarten nur von rund einem Viertel gebucht wurden, dürfte darauf zurückzuführen sein, dass die Befragung im Mai und April 2021 unter Corona bedingten Reisebeschränkungen erfolgte.

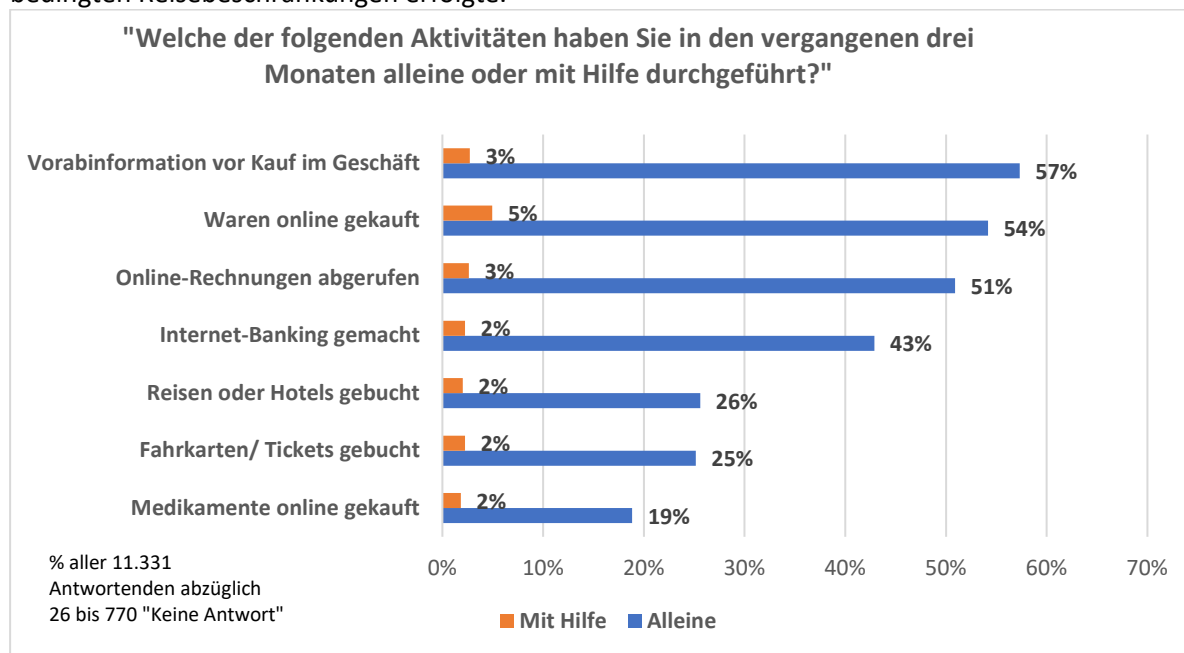


Abb. 7.7: Online-Transaktionen älterer Menschen im Land Bremen in den vergangenen drei Monaten

Die Angaben entsprechen weitgehend denen aus bundesweiten Umfragen. In der vorliegenden Erhebung wurde auch gefragt, ob diese Aktivitäten ggfs. mit Hilfe anderer durchgeführt wurden. Abb. 7.7 ist zu entnehmen, dass dies eher selten der Fall war. Relativ am häufigsten erfolgten Online-Einkäufe mit Hilfe (5 % der Antwortenden).

Dies deckt sich mit Altersunterschieden in den bundesweiten Umfragen (Tabelle 7.5).

In den letzten drei Monaten	25 - 44 Jahre	65 Jahre und älter
Einkäufe/Bestellungen für den privaten Gebrauch über das Internet getätigt innerhalb der letzten drei Monate	90 % der Internetnutzer:innen	52 % der Internetnutzer:innen
Internetaktivitäten zu privaten Zwecken: Internet-Banking / Online-Banking	84 % der Internetnutzer:innen	48 % der Internetnutzer:innen
Dienstleistungen, die für den privaten Gebrauch in den letzten drei Monaten über eine Webseite oder App gekauft/gebucht wurden		
- Unterkünfte (z.B. Zimmer, Wohnung/Haus, Ferienunterkunft/Ferienhaus)	30 % der Onlineeinkäufer:innen	22 % der Onlineeinkäufer:innen

- Transportdienstleistungen (z.B. Bus-/Bahnfahrkarten, Taxifahrten, Flugtickets, Mitfahrangelegenheiten)	25 % der Online-einkäufer:innen	14 % der Online-einkäufer:innen
--	---------------------------------	---------------------------------

Tabelle 7.5: Online-Transaktionen in verschiedenen Altersgruppen, bundesweit (Quelle Destatis 2020)

Am häufigsten in allen Altersgruppen sind Online-Aktivitäten mit minimalem Fehlerrisiko, wie das Einholen von Preisinformationen vor einem Einkauf in einem Geschäft und der mehr oder weniger aufgezwungene Abruf von Rechnungen für Telekommunikation, Gas, Wasser, Strom u. ä.. Hier sinken die Anteile zwar auch mit dem Alter, liegen aber in der Altersgruppe 85 + noch bei 19 bzw. 17 % (Abb. 7.8).

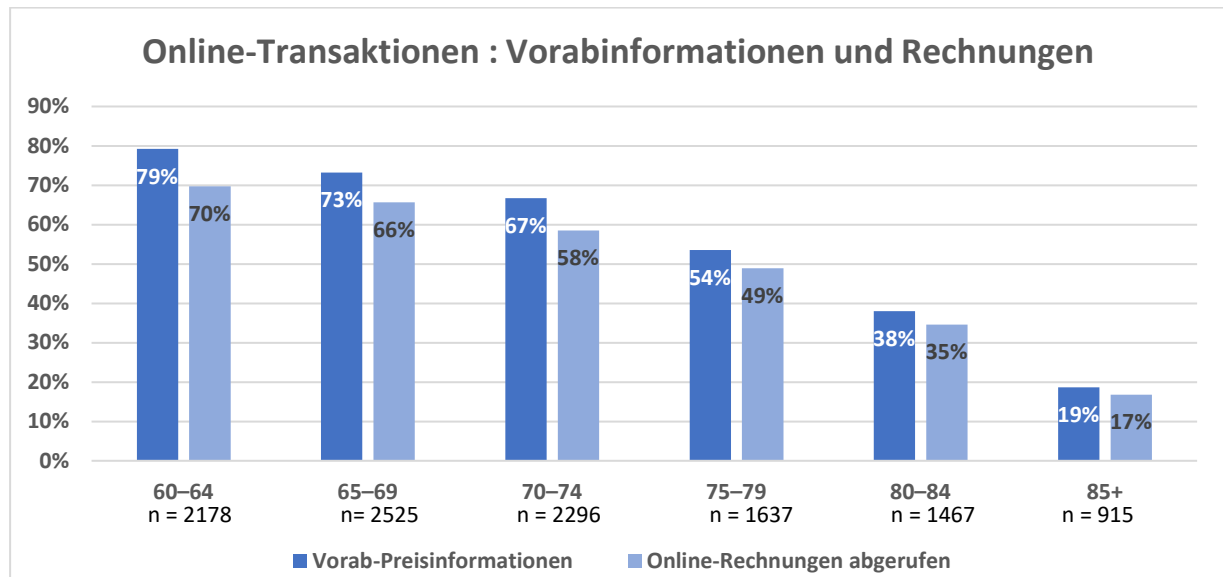


Abb. 7.8: Transaktionsbezogene Informationen nach Altersgruppen im Land Bremen 2021

Die Anteile derjenigen, die online Waren eingekauft haben, liegt in den unteren vier Altersgruppen rund 15 Prozentpunkte über denen für das Online-Banking. Dies liegt daran, dass man auch gegen Rechnung oder mit Kreditkarte einkaufen kann.

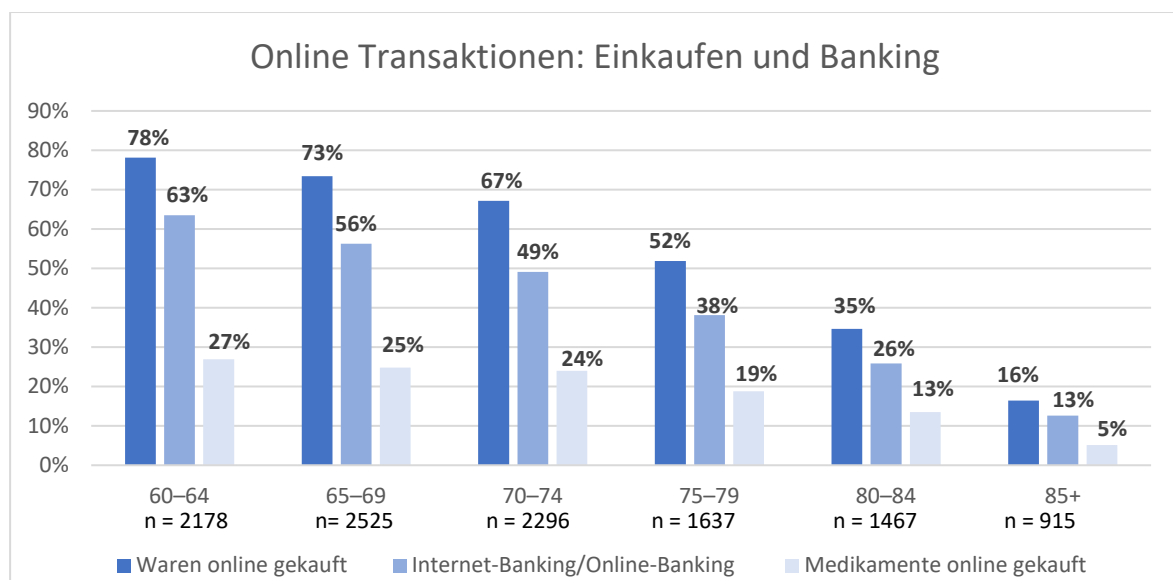


Abb. 7.9: Online-Transaktionen nach Altersgruppen im Land Bremen

Im Gegensatz zur Nutzung der Kommunikationsdienste gibt es bei den Online-Transaktionen deutliche Unterschiede zwischen Männern und Frauen. Sie betragen beim Online-Abruf und der Prüfung von Rechnungen, beim Online-Einkauf und beim Online-Banking jeweils rund 20 Prozentpunkte. Dies liegt

nicht an der Stichprobe, in der der Anteil der Männer und Frauen dem Anteil im Land entspricht. Sicher spielt der höhere Anteil von noch oder früher Berufstätigen unter den antwortenden Männern, tendenziell eventuell auch eine größere Risikobereitschaft und vermutlich auch eine geschlechtsbezogene Rollenverteilung bei der Erledigung finanzieller Angelegenheiten innerhalb der Haushalte eine Rolle.

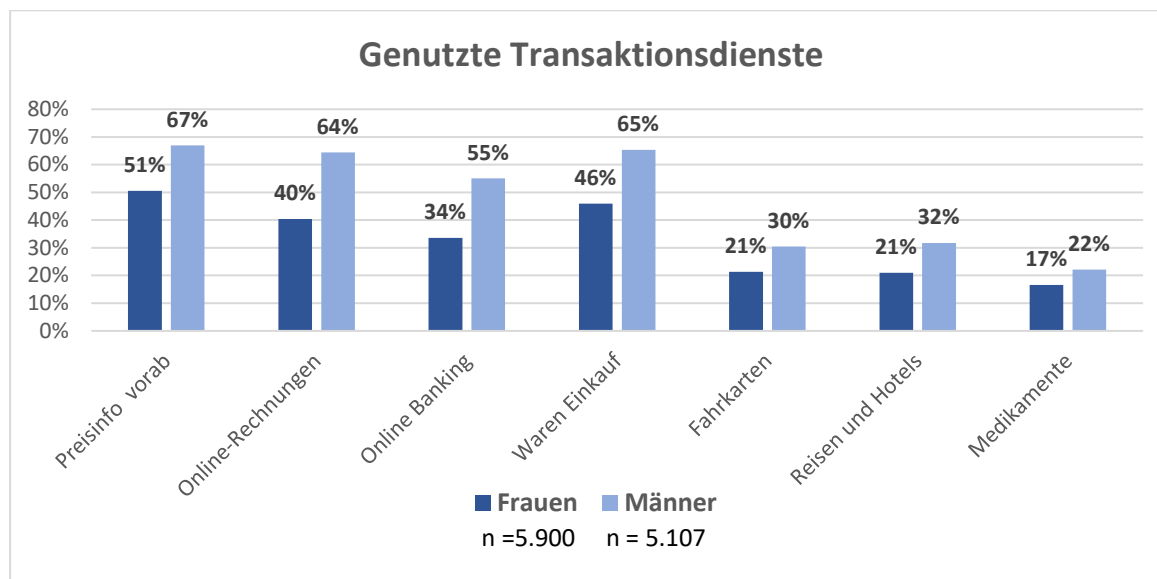


Abb. 7.10: Genutzte Transaktionsdienste von Männern und Frauen im Land Bremen

In der Umfrage des Statistischen Bundesamtes wurde auch danach gefragt, was online gekauft wurde sowie nach dem ausgegebenen Betrag für die Online-Einkäufe in den vergangenen Jahren. In der Altersgruppe 65+ gaben 66 % eine Summe bis unter 500 Euro an. Interessant im Hinblick auf mögliche Gratifikationen sind die am Häufigsten genannten Produkte, die in der Altersgruppe 65+ online gekauft wurden (destatis 2020, S. 23):

- 53 % der Online-Einkäufer:innen haben Kleidung online gekauft,
- 45 % Arzneimittel, mehr als jede andere Altersgruppe,
- 35 % Bücher,
- 32 % Möbel,
- 22 % Computer, Tablets, Smartphones u.ä.

Für alle anderen physischen und digitalen Produkte liegen die Anteile unter 20 %. In der vorliegenden Umfrage wurde im Detail lediglich nach dem Online-Einkauf von Medikamenten gefragt. Der Prozentsatz liegt mit 23 % der Onliner im Vergleich zu den bundesweiten Daten deutlich niedriger.

Für die Förderung digitaler Teilhabe und entsprechende Unterstützungsangebote ist es wichtig, die Gründe zu erfahren, warum Onliner nicht eingekauft haben. Denjenigen, die keine Waren online gekauft haben, wurden sieben Gründe aus der destatis-Umfrage zur Zustimmung oder Ablehnung vorgelegt. Fast alle haben angegeben, dass sie lieber Waren im Geschäft anschauen – auch während der Corona bedingten Kontaktbeschränkungen. Fast genauso häufig wurde die Loyalität zu lokalen Geschäften angegeben. Die für die Angebote der Digitalambulanzen direkt relevanten Gründe sind in Abb. 7.11 wiedergegeben.

Erwartungsgemäß werden Sicherheitsbedenken im Zusammenhang mit dem Bezahlvorgang mit 79 % am häufigsten genannt. 63 % haben auch Bedenken bezüglich des Erhalts und der Rücksendung der bestellten Waren. Auch in dem Projekt "Digital mobil im Alter" wurden diese Bedenken in den persönlichen Interviews geäußert. In örtlichen Veranstaltungen zur Präsentation der Ergebnisse erklärte eine

Referentin der Verbraucherzentrale, wie man Fake-Shops erkennen kann, die Vorteile der Lastschriftabbuchung und die Beratungsangebote der Verbraucherzentralen, die bei Problem auch gegen geringes Entgelt individuelle Beratung durchführen.³⁸

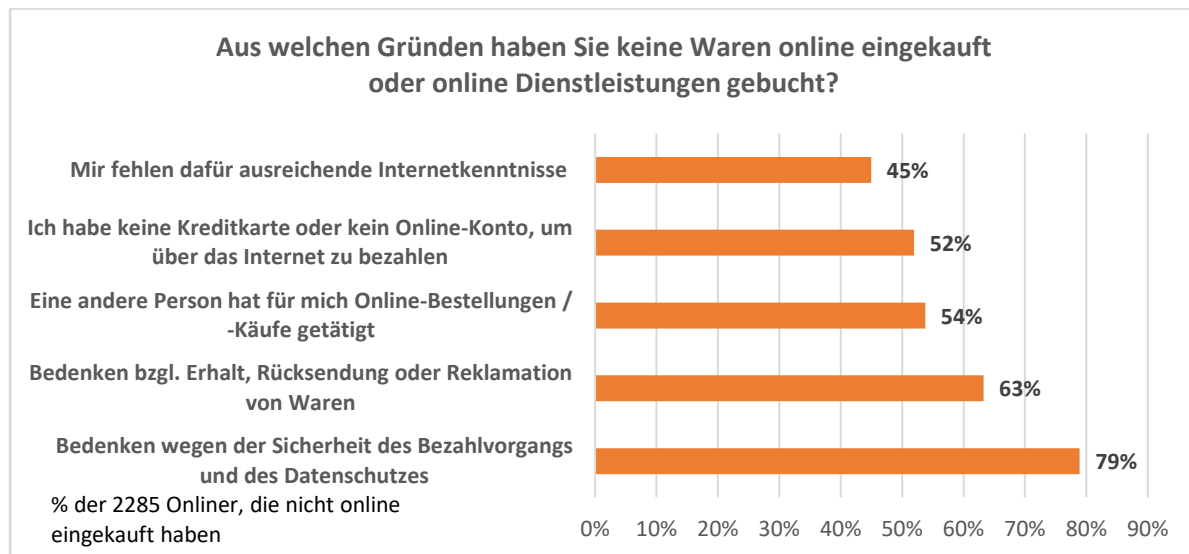


Abb. 7-11: Gründe warum ältere Menschen im Land Bremen nicht online eingekauft haben

Unmittelbar praktisch relevant ist der festgestellte Zusammenhang zwischen Mobilität und Online-Transaktionen, die Wege sparen. Man könnte erwarten, dass mit sinkender Mobilität die Online-Aktivitäten zur Ersparnis von Wegen zunehmen. Doch das Gegenteil ist der Fall. In Abb. 7.12 wird für die vier Beurteilungsstufen der Mobilität angegeben, wie viele Personen jeweils Online-Banking genutzt haben, allgemein Waren und speziell Medikamente online eingekauft haben.

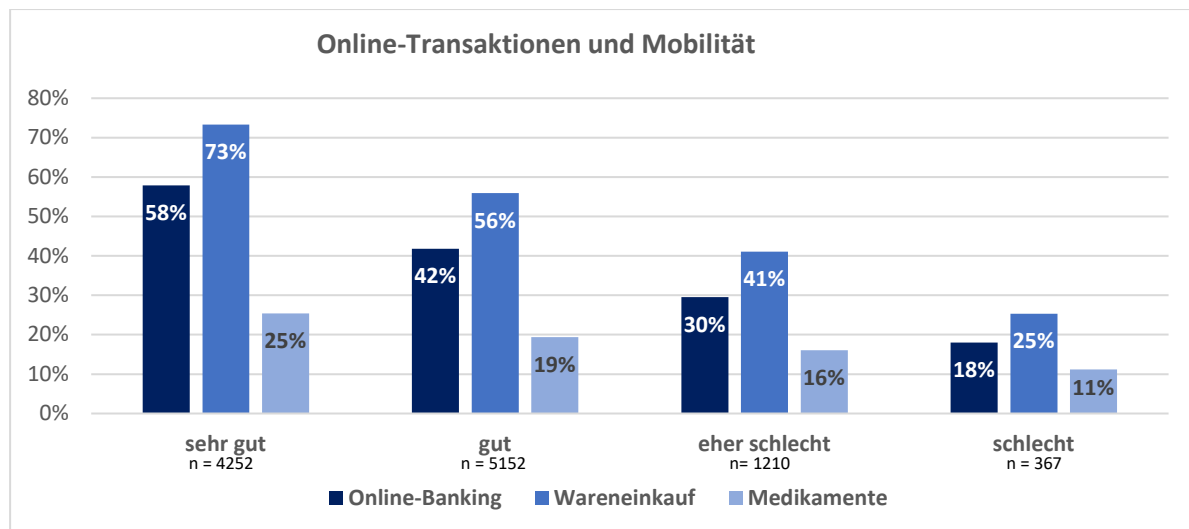


Abb. 7.12: Die Nutzung von Transaktionsdiensten älterer Menschen in Abhängigkeit von der Mobilität

Die Anteile sinken von „sehr guter“ zu „eher schlechter“ Mobilität um 30 Prozentpunkte und für „schlechte“ Mobilität um bis zu 50 Prozentpunkten. Offensichtlich werden Menschen mit Mobilitätseinschränkungen trotz bestimmter Internetnutzungen nicht dazu motiviert und befähigt, die höher-schwelligeren Angebote zu nutzen, die ihnen besonders nutzen könnten.

³⁸ <https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/digitale-welt/onlinehandel/abzocke-online-wie-erkenne-ich-fakeshops-im-internet-13166> und <https://www.vzhh.de/themen/einkauf-reise-freizeit/online-shopping/fakeshops-wenn-guenstig-richtig-teuer-wird>

Dasselbe gilt für die Gedächtnisleistung. Von denjenigen, die ihr Gedächtnis als „eher schlecht“ einschätzen tätigen nur halb so viele Online-Transaktionen wie die, die ihr Gedächtnis als „sehr gut“ beurteilen (Abb. 7.13).

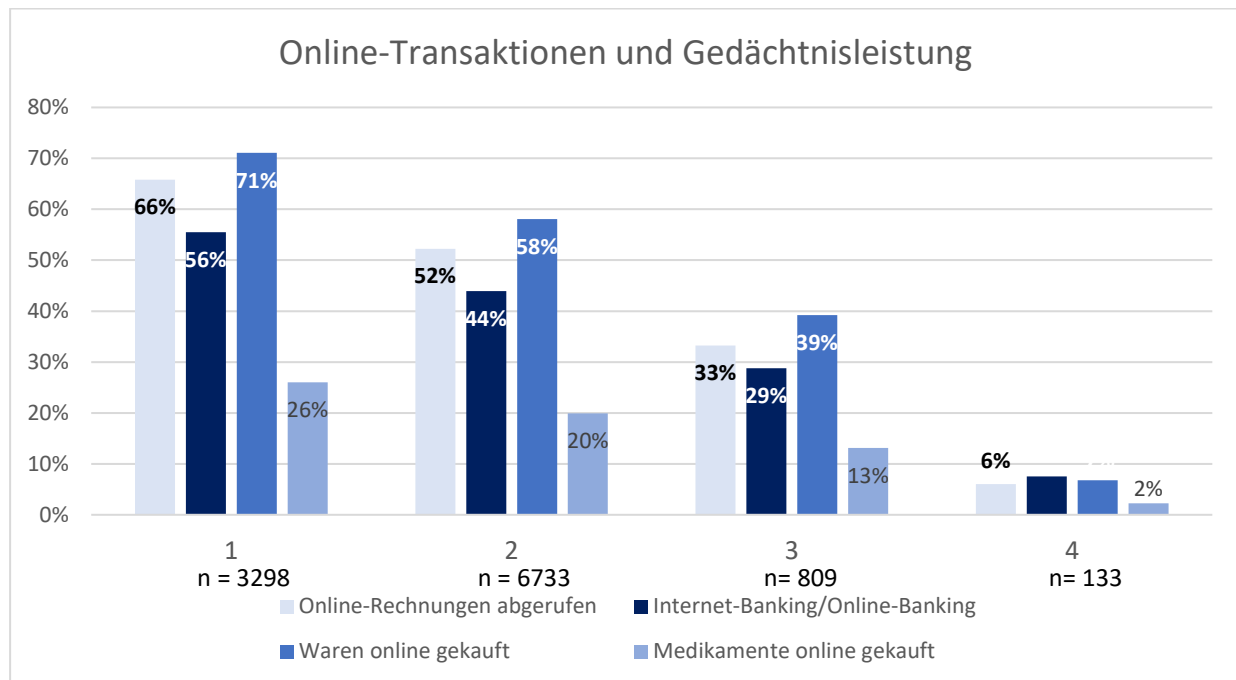


Abb. 7.13: Die Nutzung von Transaktionsdiensten älterer Menschen in Abhängigkeit von Gedächtnisleistung

7.5 Vergleich und Zusammenfassung

Die Konzentration auf Kommunikations- und Transaktionsdienste erfolgte, um die These zu prüfen, dass Kommunikationsdienste eher niedrighschwellige Anwendungen sind, während Transaktionsdienste als höherschwellige Anwendungen mit größerer Komplexität seltener genutzt werden. Dabei darf man wegen der unterschiedlichen Anlässe nicht die individuelle Häufigkeit (selten bis oft) vergleichen, sondern sollte die kollektive Häufigkeit (von vielen – von wenigen genutzt) betrachten. Wenn diese Zahlen mit denen aus früheren Jahren verglichen werden, sollten auch etwaige Corona-Effekte berücksichtigt werden. Dies gilt insbesondere in Bezug auf das Buchen von Reisen oder Hotels.

Etwas überraschend ist die doch starke Abnahme der Anzahl der Nutzenden sowohl der Kommunikations- als auch der Transaktionsdienste mit zunehmendem Alter. Liegt sie in den beiden Altersgruppen 60 bis 69 Jahre bei 12 bis 16 %, sinkt sie in der Altersgruppe 80 – 84 Jahre auf 35 bzw. 26 % (Abb. 7.9). Der Vergleich ausgewählter Kommunikations- und Transaktionsdienste in dieser Umfrage zeigt keinen so deutlichen Unterschied und bestätigt die These von den niedrig- und höherschweligen Anwendungen hier nicht. Dies kann an der erwähnten Überrepräsentation der Onliner in der vorliegenden Stichprobe liegen. Bei allen Altersgruppen gibt es stärkere Unterschiede innerhalb der Kommunikationsdienste und der Transaktionsdienste als zwischen diesen. Entgegen den Erwartungen gibt es in allen Altersgruppen etwas mehr Onliner die Waren online gekauft haben als diejenigen, die Online-Banking gemacht haben. Waren kann man auch auf Rechnung oder per Lastschrift einzug online bezahlen, wie dies die Verbraucherzentralen empfehlen.

Bemerkenswert ist der Einfluss der Mobilität und der Gedächtnisleistung auf die Nutzung von Transaktionsdiensten. Dies ist nicht das in der „Digital Skill Gap“-Studie der Initiative D21 herausgestellte „Innovativeness-Needs-Paradox“, d.h. dass „Menschen, die in bestimmten Lebenssituationen besonders von digitalen Angeboten profitieren würden, diese seltener kennen und weniger Notwendigkeit sehen, ihre digitalen Kompetenzen auszubauen“ (Initiative D21 2021b). Hier liegt der Grund in der

fehlenden Fähigkeit („capability“), die nicht durch Kompetenzerwerb, sondern nur durch Assistenz überwunden werden kann (Kubicek 2019).

8 Digitale Kompetenzen und selbständige Nutzung

8.1 Vorbemerkung zu Digitalen Kompetenzen

Digitale Kompetenzen gelten als der entscheidende Schlüssel für Digitale Teilhabe und für den Erhalt sozialer Teilhabe bei fortschreitender Digitalisierung aller Lebensbereiche (vgl. FfG 2016, Runder Tisch 2016a und b, Kubicek und Lippa 2017 mit weiteren Quellen, Digital Kompass 2020, Initiative D21 2021 a und b). Die Kommission für den Achten Altersbericht erkennt unterschiedliche Lernvoraussetzungen und -möglichkeiten in der älteren Generation und fordert individuell passende Formate und Standards für die Qualitätssicherung (Achter Altersbericht 2021, S 41 ff.).

Bei aller Einigkeit über die grundsätzliche Bedeutung digitaler Kompetenzen gibt es keinen gemeinsamen und verbindlichen Kriterienkatalog, an dem sich Trainingsprogramme und Prüfungen orientieren können. Die EU-Kommission hat einen Kompetenzrahmen mit sechs Kategorien und insgesamt 24 Einzelkompetenzen mit jeweils acht Kompetenzniveaus entwickeln lassen (Carretero u.a. 2017).³⁹

Kompetenzbereich	Kompetenzen
1 Informations- und Datenkompetenz	1.1 Recherche, Suche und Filterung von Daten, Informationen und digitalen Inhalten 1.2 Auswertung von Daten, Informationen und digitalen Inhalten 1.3 Verwaltung von Daten, Informationen und digitalen Inhalten
2 Kommunikation und Kooperation	2.1 Interaktion mittels digitaler Technologien 2.2 Austausch mittels digitaler Technologien 2.3 Mitarbeiterengagement mittels digitaler Technologien 2.4 Zusammenarbeit mittels digitaler Technologien 2.5 Netiquette 2.6 Verwaltung der digitalen Identität
3 Gestalten und Erzeugen digitaler Inhalte	3.1 Entwicklung von digitalen Inhalten 3.2 Integration und Neuausarbeitung von digitalen Inhalten 3.3 Copyright und Lizenzen 3.4 Programmierung
4 Sicherheit	4.1 Schutz von Geräten 4.2 Schutz von personenbezogenen Daten und der Privatsphäre 4.3 Schutz von Gesundheit und Wohlbefinden 4.4 Schutz der Umwelt 4.5 Datenschutz (DS-GVO)
5 Problemlösung	5.1 Lösung technischer Probleme 5.2 Ermittlung von Bedürfnissen und technischen Rückmeldungen 5.3 Kreativer Gebrauch von digitalen Technologien 5.4 Identifizierung digitaler Kompetenzlücken
6 Analyse und Reflektion	6.1 Medien analysieren und bewerten 6.2 Medien in der digitalen Welt verstehen und reflektieren

Abb. 8.1: Europäischer Referenzrahmen digcomp (Carretero u.a. 2017).⁴⁰

³⁹ Zur Erläuterung vgl. <https://digcomp.enterra.de/europaeischer-referenzrahmen-digcomp.html>

⁴⁰ Zur Erläuterung vgl. <https://digcomp.enterra.de/europaeischer-referenzrahmen-digcomp.html>

In Österreich hat das Digitalisierungsministerium eine leicht modifizierte Version "DigComp 2.2 AT" für Österreich erstellt, die helfen soll, digitale Kompetenzen anhand von Entwicklungsstufen einzuordnen – „ähnlich wie im Bereich der Sprachkompetenzen bereits etabliert.“⁴¹ Das Hessische Ministerium für Digitale Strategie und Entwicklung bietet einen an dem Referenzmodell orientierten Selbsteinschätzungstest online an.⁴²

Es handelt sich insofern um einen Rahmen als die Fragen und Tests keinen Unterschied zwischen Schüler:innen, Student:innen, Berufstätigen und Senior:innen machen. Es erfolgt auch keine Differenzierung danach, welche digitalen Kompetenzen wofür erforderlich sind, obwohl die erforderlichen Kenntnisse für verschiedene Nutzungsschwerpunkte situationsbedingt sehr unterschiedlich sein dürften⁴³. Dies ist vor allem für die Förderung der digitalen Teilhabe älterer Menschen ein gravierender Nachteil, weil wissenschaftlich bewiesen und in der allgemeinen Erwachsenenbildung auch bekannt ist, dass ältere Menschen anders lernen als Jüngere (Runder Tisch 2016a, b).⁴⁴

Die Initiative D 21 erhebt für den Digitalindex jährlich Daten zu Digitalen Kompetenzen und sieht schon seit mehreren Jahren einen erheblichen Rückstand in Deutschland und nur geringen Fortschritt (Initiative D 21, 2016, S. 43). Für den Digital-Index 2020/2021 wurden für 24 an dem EU-Referenzrahmen ausgerichtete Fragen Antwortmöglichkeiten wie „Kenne ich“, „Kann ich“ oder „Habe ich“ vorgegeben.⁴⁵ Ein solcher handlungsbezogener Ansatz wurde auch in den Pilot-Projekten im Rahmen der Initiative „Herbsthelfer“ mit zeitlich befristeten Trainings oder aufsuchender Digitalassistenten zur Evaluation der Lernerfolge verwendet. Dort wurde noch differenziert, ob bestimmte Aktivitäten vor der Unterstützung ein Problem waren, nachher immer noch ein Problem sind oder kein Problem mehr sind. In dem Projekt zur Aufsuchenden Digitalassistenten wurden ergänzend zu den teilnehmenden Seniorinnen und Senioren auch den Assistentenkräften dieselben Fragen in Bezug auf die von ihnen betreuten Personen gestellt. Ihr Urteil wich teilweise nach unten, teilweise nach oben ab (Kubicek 2019). Insofern ist eine gewisse Fehlerquote bei solchen Selbsteinschätzungen zu berücksichtigen. Sie geben aber dennoch aussagekräftige Tendenzen und Schwerpunkte wieder.

Im Sommer 2021 hat die Initiative D21 eine Sonderauswertung zu Digitalen Kompetenzen mit dem Titel „Digital Skill Gap“ veröffentlicht, deren wichtigste Ergebnisse wie folgt zusammengefasst werden:

- „Viele BürgerInnen nutzen digitale Anwendungen und Geräte souverän, aber nur wenige verstehen die dahinterliegenden Mechanismen.
- Fast jede/r weiß, wie er/sie sich im Internet informieren kann, aber die kritische Bewertung fällt oft schwer.
- Vor allem digital eher Abseitsstehende trauen sich nicht zu, sich selbst digitale Kompetenzen im Internet anzueignen.
- Menschen, die in bestimmten Lebenssituationen besonders von digitalen Angeboten profitieren würden, kennen diese seltener und sehen weniger Notwendigkeit, ihre digitalen Kompetenzen auszubauen (Innovativeness-Needs-Paradox).“ (Initiative D21 2021b)

Die beiden zuletzt genannten Befunde wurden bei älteren Menschen besonders häufig festgestellt. Auch die Bertelsmann Stiftung hat für eine Zukunftsstudie zu Digitaler Souveränität in einer repräsentativen Umfrage eine solche Kompetenzlücke festgestellt:

⁴¹ <https://www.bmdw.gv.at/Themen/Digitalisierung/Wirtschaft/Digitale-Kompetenz.html>

⁴² <https://wie-digital-bin-ich.de/DigiCheck-Kompetenzen/>

⁴³ In der Digital Skill Gap Studie der Initiative D 21 werden weitere Konzepte und Studien in kurzen Profilen vorgestellt: https://initiatived21.de/app/uploads/2021/08/digital-skills-gap_so-unterschiedlich-digital-kompetent-ist-die-deutsche-bevölkerung.pdf

⁴⁴ vgl. ausführlich FfG 2016 sowie Runder Tisch 2016a und b sowie als praktisches Beispiel das Handbuch für Digitalbotschafter in Rheinland-Pfalz <https://digibo.silver-tipps.de/materialien-nach-typ/downloads/>.

⁴⁵ https://initiatived21.de/app/uploads/2021/02/index_2020_2021_ungekehrte_antworten.pdf

„Doch gerade die älteren Generationen fühlen sich oft nicht ausreichend informiert und sind unsicher im Umgang mit digitalen Anwendungen und den entsprechenden Geräten: ... Während 79 % der 14- bis 29-Jährigen sich sehr sicher oder eher sicher im Internet und Umgang mit Smartphone und Co. fühlen, gilt dies nur für 41 % der 60- bis 69-Jährigen und für 36 % der über 70-Jährigen. Bei der Einschätzung der eigenen Kenntnisse digitaler Technologien bzw. des Internets zeigt sich ein vergleichbares Bild: 50 % der 60- bis 69-Jährigen und 36 % der über 70-Jährigen schätzen diese Kenntnisse als sehr gut oder eher gut ein – bei den 14- bis 29-Jährigen sind es 89 %.“ (Stubbe u.a. 2019, S.12, vgl. auch Bürger und Grau 2021, S. 15).

Diese Befunde stützen die These von der doppelten Vertrauenslücke (Kubicek 2018): Älteren Menschen fehlt nicht nur oft das Selbstvertrauen, später auftretende Probleme bei der Internetnutzung selbst bewältigen zu können, sondern vorgelagert bereits das Selbstvertrauen, in einem Training in einer Gruppe etwas zu lernen, die anderen nicht aufzuhalten oder sich selbst nicht zu blamieren. Selbstvertrauen und Selbstwirksamkeit werden bisher nicht als Digitalkompetenz begriffen und sind auch in einem Fragebogen schwierig zu operationalisieren. In der Umfrage von D21 wird stattdessen auf das Bildungsniveau Bezug genommen, das durch den höchsten formalen Bildungsabschluss erfragt wird.

Aber selbst wenn sich Ältere trauen an einem Training teilzunehmen, lernen sie zwar die Bedienung von Geräten und einzelnen Anwendungen, verstehen aber nicht die jeweiligen Mechanismen und Algorithmen und erwerben nicht die Fähigkeiten mit dem einmal Gelernten sich auch die Nutzung neuer Anwendungen selbst anzueignen, wie dies in der jüngeren Generation selbstverständlich ist (Wissenstransfer). Das bedeutet, dass ein einmaliges Training angesichts der technologischen Dynamik nicht reicht, ältere Menschen dauerhaft zur Digitalen Teilhabe zu befähigen. In der Pressemitteilung zur Studie heißt es konkret:

„Nur Minderheit kann sich bei Problemen helfen und selbst Wissen aneignen

Die Studie identifiziert den größten Handlungsbedarf im Bereich der Problemlösekompetenz. Die Fähigkeit, sich die digitale Welt durch Verständnis und selbstständiges Dazulernen zu erschließen ist unterschiedlich verteilt und hängt oft mit der Bildung zusammen. Über 60 % der Menschen mit hoher Bildung können sich selbst Wissen aneignen, 54 % trauen sich auch zu, anderen bei Problemen zu helfen. Im Vergleich: Mittlere Bildung: 36 bzw. 33 %, niedrige Bildung: 24 bzw. 19 %. Digital weniger Kompetente sehen zudem seltener die Notwendigkeit, ihre digitalen Kompetenzen auszubauen.

Digitale Angebote für die Bedürfnisse des Alltags zu kennen und zu nutzen ist neben der Bildung eine Frage des Alters: Die Generationen bis 59 trauen sich das mehrheitlich zu, vor allem die ganz Jungen haben hier hohe Werte (14-19 Jahre: 69 %). Bei den über 70-Jährigen gibt nur noch ein Viertel an, entsprechende Angebote zu kennen und zu nutzen. Das kann in der Folge dazu führen, dass gerade diejenigen, die in bestimmten Lebenssituationen besonders von digitalen Angeboten profitieren könnten, weil sie z.B. in ihrer Mobilität eingeschränkt sind, diese seltener kennen und nutzen.“⁴⁶

Auf die technologische Dynamik verweist explizit die Studie der Bertelsmann Stiftung zur Digitalen Souveränität (Stubbe u.a. o.J.). Die heutigen älteren Onliner haben teilweise schon drei Technikgenerationen erlebt und weitere werden folgen. Bis 2030 werden Anwendungen der Künstlichen Intelligenz (KI), Virtual Reality, Assistenzsysteme, das Internet der Dinge, Brain- Computer Interfaces u.a.m. noch verbreiteter sein. Die Studie kommt daher zu dem Ergebnis, dass Digitale Souveränität lebenslanges Lernen erfordert und immer wieder neue Herausforderungen mit sich bringt, die nur ein Teil älterer

⁴⁶ <https://initiated21.de/studie-digital-skills-gap-digitale-kompetenzen-mehrheit-mangelt-es-an-verstaendnis-fuer-technische-zusammenhaenge/>

Menschen alleine bewältigen kann. Daher werden „Assistenzinfrastrukturen“ als Teil der Daseinsvorsorge und Voraussetzung für die Gewährleistung Digitaler Souveränität gefordert:

*„Besonders wichtig ist aus unserer Sicht ein weiterer Aspekt: die „digitale Daseinsvorsorge“. Sie erfordert flächendeckend verfügbare und leistungsfähige Breitbandnetze insbesondere auch in Altenheimen und Senioreneinrichtungen. Zudem benötigen digital souveräne Nutzer*innen eine sogenannte Assistenzinfrastruktur, die heute und zukünftig niedrighschwellige Unterstützung anbietet: beispielsweise wenn das Smartphone ein Update erfordert oder wenn ein Virus das E-Mail- Programm lahmlegt. Eine solche Assistenz kann vor allem den digital abseitsstehenden Menschen helfen, die Chancen dieser Technologie zu nutzen.*

Das zu organisieren ist eine wichtige Aufgabe für Kommunen – gemeinsam mit den Akteuren vor Ort, wie sozialen Trägern, Volkshochschulen und Bibliotheken sowie einer engagierten Zivilgesellschaft.“ (Stubbe u.a. o.J. S.13).

Es bleibt noch offen, welche Gruppen welche Assistenz benötigen und wie der konkrete Bedarf ermittelt werden kann.

Der formale Bildungsabschluss sagt im höheren Alter nicht mehr viel über die heutige Lernfähigkeit. In Interviews wurde zum Beispiel festgestellt, dass ein abgeschlossenes Jurastudium in den 60er Jahren des vergangenen Jahrhunderts es nicht leichter macht, sich heute eine souveräne Internetnutzung anzueignen, weil u.a. Englischkenntnisse fehlen. Relevant ist vielmehr, dass die Deutschkenntnisse eine wichtige Voraussetzung für eine fehlerfreie Nutzung und erst recht für ein Verständnis der Internet-Anwendungen sind. Daher wurde in der vorliegenden Umfrage nicht nach dem Bildungsabschluss, sondern nach einer Einschätzung der Deutschkenntnisse gefragt.

Ein Innovationsprojekt im Rahmen des Netzwerks Digitalambulanzen in Bremerhaven hat diesen Aspekt aufgegriffen und Tablets in der Schreib- und Leseförderung für funktionale Analphabeten eingesetzt. Dabei wurde festgestellt, wie stark eine verständnisvolle Nutzung vieler Anwendungen von Lese- und Schreibfähigkeiten abhängt und wie schwierig und langwierig eine solche Qualifizierung ist. Die sogenannte LEO-Studie verweist zwar darauf, dass „gering literalisierte“ Menschen Videotelefonie, Sprachnachrichten und selektiv auch Soziale Netzwerke sogar häufiger nutzen als der Durchschnitt. Aber da wo zum Verständnis etwas gelesen oder schreibend ausgefüllt werden muss, stellen sich erhebliche Barrieren, die zumeist zu einem Nutzungsverzicht führen. Verlässliche Zahlen für die Anzahl von Analphabeten oder niedrig Literalisierten gibt es leider nur für die Altersgruppen bis 65 Jahre, weil deren berufliche Situation besondere Aufmerksamkeit erfährt. In der erwachsenen Bevölkerung wird die Anzahl von Menschen mit geringer Literalität auf 6,2 Millionen geschätzt.⁴⁷ Auch muss berücksichtigt werden, dass mit zunehmendem Alter die körperlichen und geistigen Ressourcen abnehmen und damit objektiv die Fähigkeit Neues zu lernen.

8.2 Selbständigkeit der Nutzung

Eine erste Näherung an die Nutzungskompetenzen und den Unterstützungsbedarf ist eine Frage nach der Selbständigkeit der Nutzung. Von denjenigen, die das Internet zumindest ab und zu nutzen, tun dies 54,9 % „selbständig ohne Hilfe“, 23, % haben gelegentlich Hilfe bei technischen Problemen, 18,8 % bei bestimmten Anwendungen und 1,7 % sagen sie „brauchen fast immer Unterstützung“ (Abb. 8.2).

⁴⁷ <https://leo.blogs.uni-hamburg.de/wp-content/uploads/2019/05/LEO2018-Presseheft.pdf>

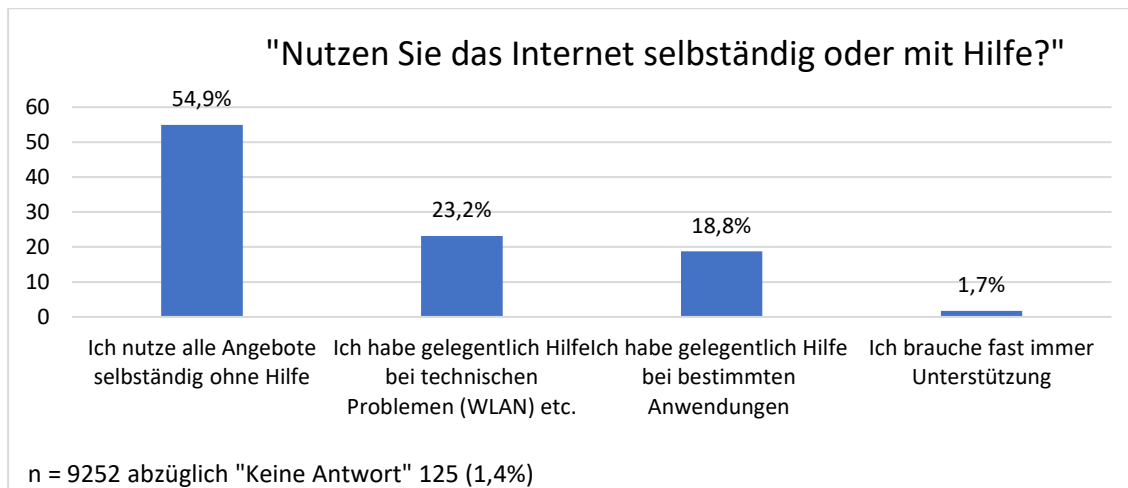


Abb. 8.2: Selbständigkeit der Internetnutzung älterer Menschen im Land Bremen

Der Anteil der selbständig Nutzenden sinkt mit zunehmendem Alter von 65 % in der Altersgruppe 60 bis 64 Jahre auf 29 und 25 % in den Gruppen 85 bis 89 und 90+. Der Hilfebedarf steigt entsprechend von 35 auf 75 %.

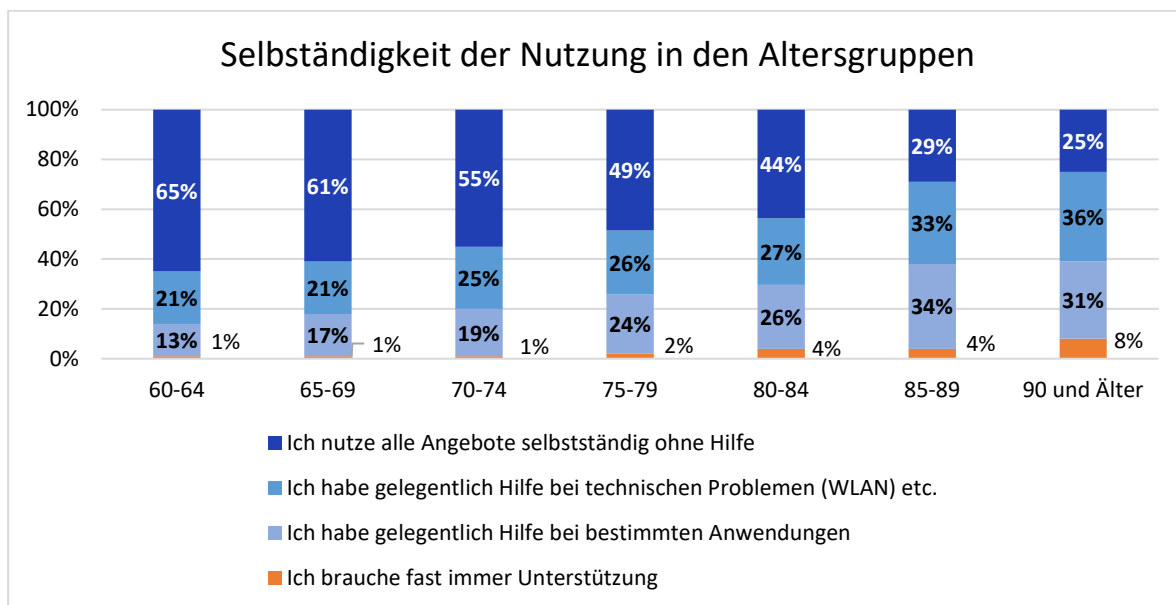


Abb. 8.3: Selbständigkeit der Internetnutzung älterer Menschen im Land Bremen nach Altersgruppen

Daneben gibt es weitere Unterschiede:

- Während 68 % der männlichen Onliner angeben, sie nutzen alle Angebote selbständig ohne Hilfe, tun dies nur 44 % der weiblichen Onliner.
- Von den rund 500 Onlinern, die ihr Gedächtnis als „eher schlecht“ bezeichnen, erhalten 65 % Hilfe.
- Von den Personen mit „eher schlechten“ Deutschkenntnissen geben nur 36 % eine selbständige Nutzung an.

8.3 Konkrete Schwierigkeiten

Für die Entwicklung und Stärkung digitaler Kompetenzen bietet es sich an, an den konkreten Schwierigkeiten anzusetzen und die entsprechenden Tätigkeiten dem Bedarf entsprechend zu üben. Dazu wurde in dem Fragebogen eine Liste mit 17 Tätigkeiten vorgegeben, von denen die meisten schon in dem Projekt „Digital mobil im Alter“ (Kubicek und Lippa 2017) und bei der Erprobung neuer Formate in einem Pilotprojekt in Bremen-Huchting (Kubicek 2020a) zur Erfolgsmessung eingesetzt wurden. Die

Befragten sollten angeben, ob dies jeweils „kein Problem“, „manchmal“ oder „immer wieder ein Problem“ für sie ist oder ob sie es „nicht alleine können“.

In Abb. 8.4 sind die Ergebnisse der Onliner zu Bedienungstätigkeiten zusammengefasst. Dabei ist zu berücksichtigen, dass "Onliner" hier Personen sind, die angegeben haben, dass sie „das Internet zumindest ab und zu nutzen“. Darunter gibt es 10 bis 20 %, die manchmal oder immer Probleme mit einfachen Bedientätigkeiten haben.

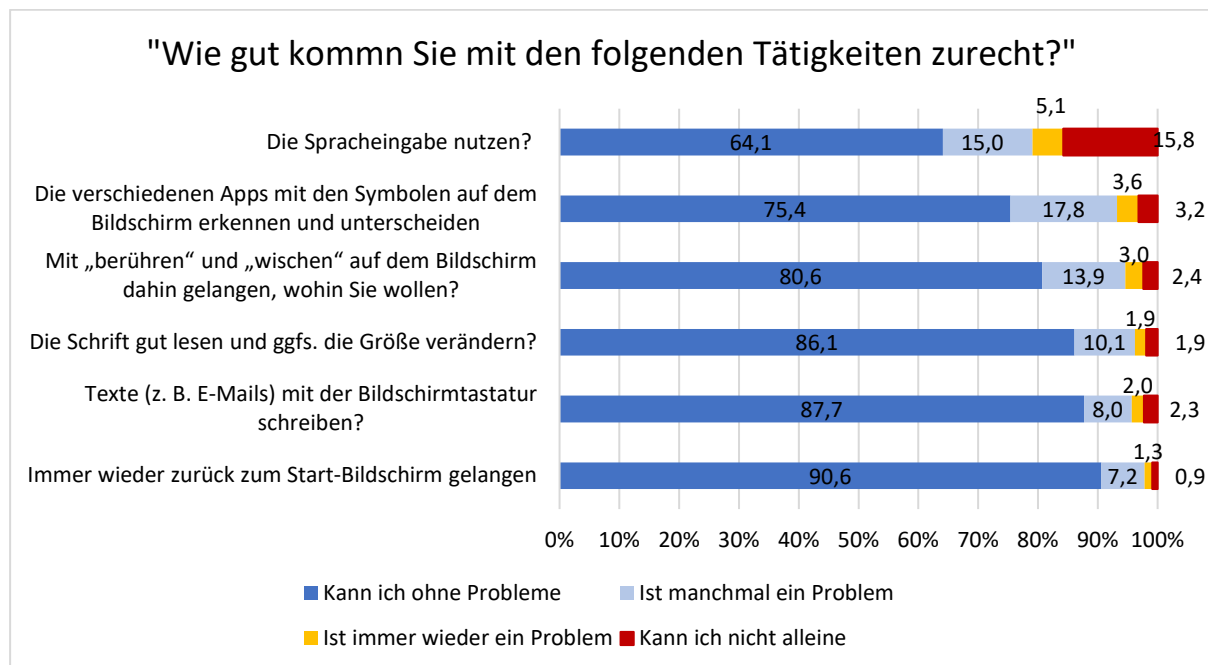


Abb. 8.4: Probleme bei der Benutzung der eigenen Geräte älterer Onliner im Land Bremen

Wie bei der Verwendung der Liste zur Erfolgsmessung von Trainings haben 25 % Schwierigkeiten, die Symbole der verschiedenen Apps auf dem Bildschirm zu erkennen und zu unterscheiden. Teilweise liegt dies auch an den englischen Bezeichnungen der verschiedenen Apps. Noch häufiger wird die Spracheingabe genannt, die eine Alternative bei Problemen mit dem Lesen oder der Beweglichkeit der Hände sein kann. In den persönlichen Interviews in den beiden genannten anderen Projekten wurde festgestellt, dass die Spracheingabe in den Trainings gar nicht geübt wurde.

Häufiger sind Schwierigkeiten bei der Nutzung einzelner Anwendungen. Hier zeigt sich wieder der Unterschied zwischen niedrig- und höherschweligen Angeboten. 83,4 % haben keine Schwierigkeiten, Fotos mit WhatsApp zu verschicken. Ein „Konto bei einem Online-Händler einrichten“, könne 63,4 % ohne Probleme. Im Gegensatz zu den oben genannten Bedientätigkeiten ist bei den hier betrachteten Benutzungsproblemen der Anteil derjenigen mit bis zu 24% deutlich größer, die angeben, die Tätigkeit nicht allein verrichten zu können.

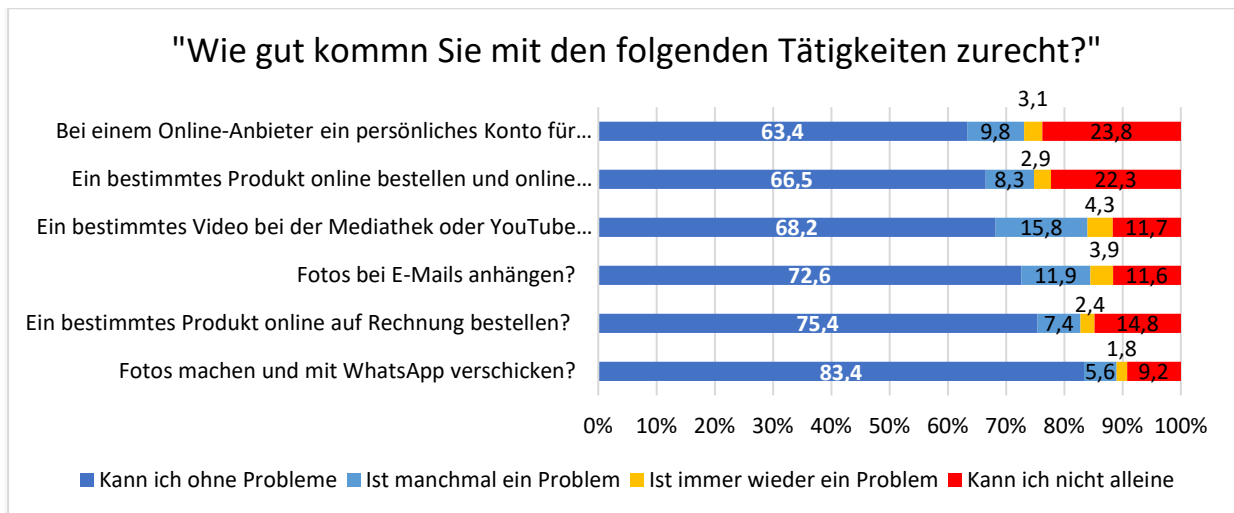


Abb. 8.5: Probleme bei der Nutzung ausgewählter Anwendungen älterer Onliner im Land Bremen

Für den bundesweiten Digital-Index wurden die Kompetenzfragen nur für ausgewählte Aktivitäten nach Altersgruppen veröffentlicht (Tabelle 8.1).

Ich kann	60 – 64 Jahre	65 – 69 Jahre	70 – 74 Jahre	75 + Jahre
Internetrecherchen (z.B. bei Google) durchführen	78 %	78 %	79 %	67 %
Ich kann seriöse von unseriösen Nachrichten im Internet unterscheiden	56 %	50 %	55 %	37 %

Tabelle 8.1: Digitale Kompetenzen nach Altersgruppen bundesweit nach dem Digital-Index 2020/2021⁴⁸

In Abb. 8.6 werden die Ergebnisse zu Tätigkeiten verglichen, die ein inhaltliches Verständnis bestimmter Anwendungen und möglicher Risiken betreffen. Hier ist der Anteil derjenigen „ohne Probleme“ mit rund drei Vierteln ähnlich hoch – bis auf eine Ausnahme, nämlich das Erkennen trügerischer E-Mails, das sich nur 41,6 % problemlos zutrauen.

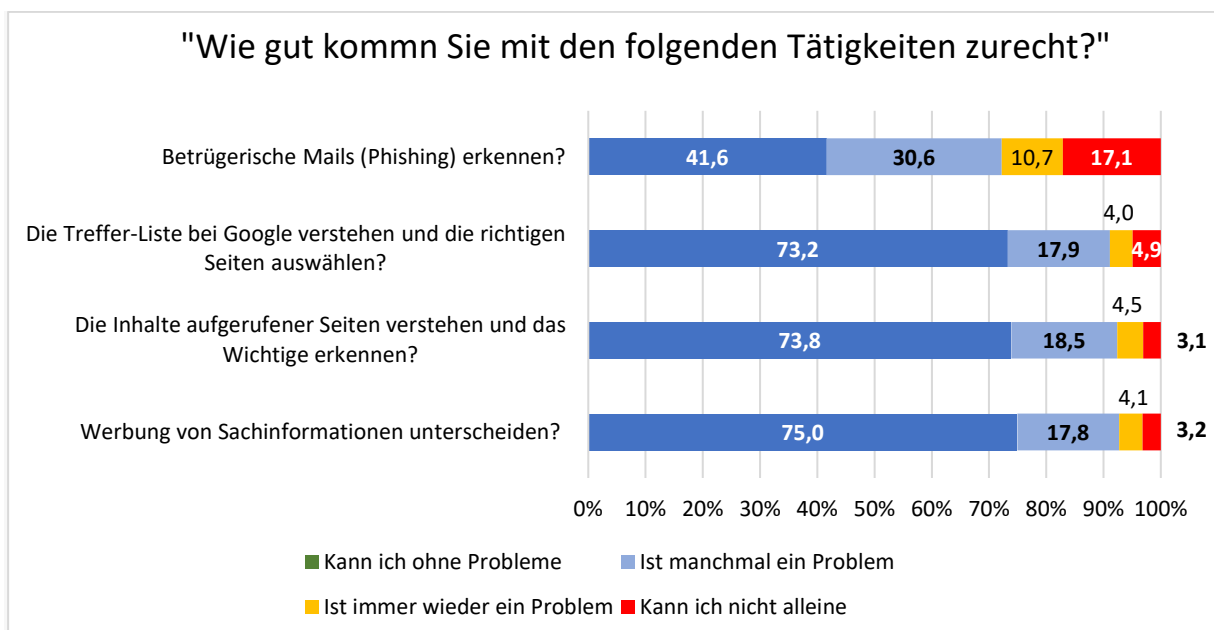


Abb. 8.6: Verständnisprobleme der älteren Onliner im Land Bremen bei bestimmten Aktivitäten

⁴⁸ Quelle https://initiated21.de/app/uploads/2021/06/zahlen_und_fakten_aeltere_generationen-d21-digital-index_2020_2021.pdf

Ein Indikator für die individuellen Kompetenzen ist die Anzahl der Aktivitäten, die ohne Probleme ausgeführt werden können (Abb. 8.7), bzw. umgekehrt die Anzahl der Aktivitäten, die jemand nicht allein ausführen kann (Abb. 8.8).

Abb. 8.7 ist zu entnehmen, dass rund die Hälfte der 9.252 Onliner 13 bis 16 der insgesamt 16 genannten Aktivitäten ohne Probleme ausführen kann, nach diesem Maßstab also hohe Kompetenzen besitzt. 539 (6 %) sagen dies hingegen nur für eine bis drei Aktivitäten. Um deren Kompetenzen einzuschätzen, kommt es darauf an, um welche es sich handelt.

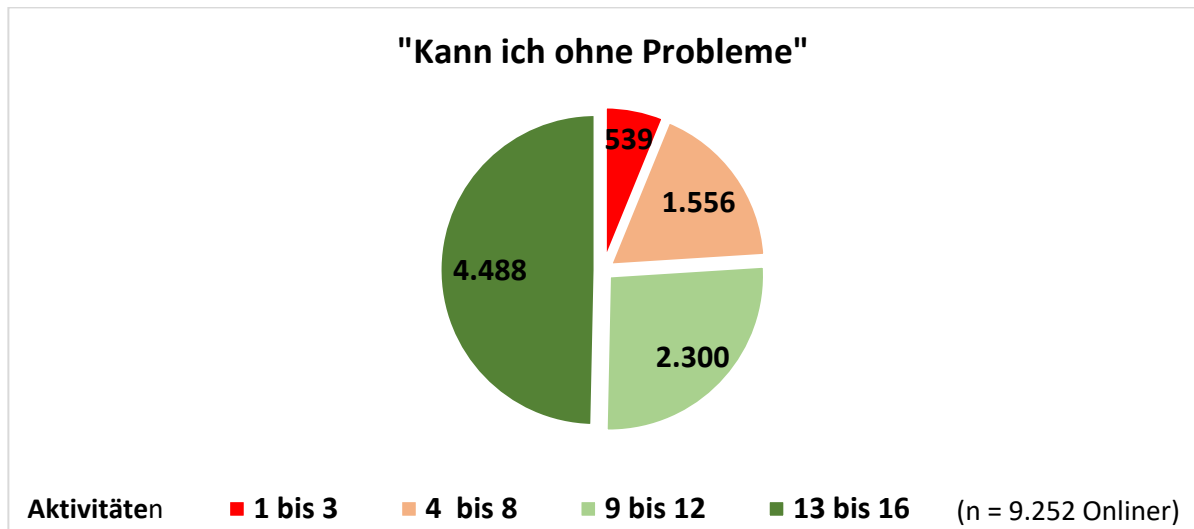


Abb. 8.7: Anzahl der ohne Probleme durchgeführten Aktivitäten der Onliner im Land Bremen

Umgekehrt gibt Abb. 8.8 die Anteile der Onliner wieder, die eine bestimmte Anzahl von Aktivitäten nicht allein durchführen können.

Zwischen Männern und Frauen sind die Unterschiede gering. Größer sind sie zwischen den Altersgruppen. Sind es in der Altersgruppe 60 bis 64 Jahre noch 65% mit hohen Kompetenzen, die 13 bis 16 der genannten Aktivitäten selbständig durchführen können, sind es in der Altersgruppe 75 bis 79 Jahre noch 38% und in der Altersgruppe 90+ nur noch 20%. Umgekehrt steigt

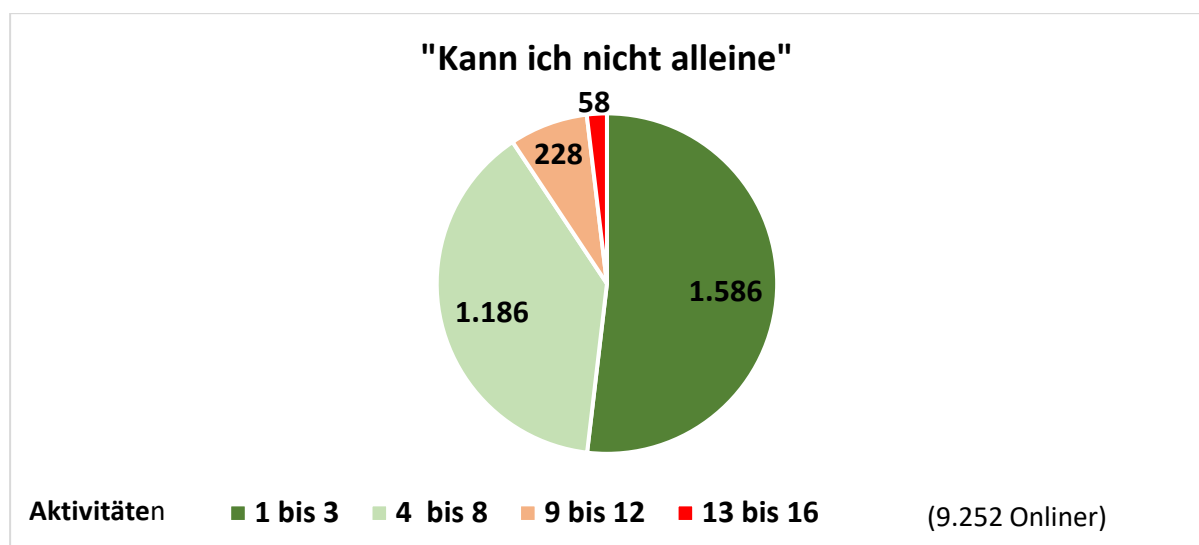


Abb. 8.8: Anzahl der nicht allein durchgeführten Aktivitäten der Onliner im Land Bremen

der Anteil derer, die nur eine bis drei Aktivitäten durchführen können, z.B. Zurück zum Startbildschirm, Wischen und Texte schreiben.

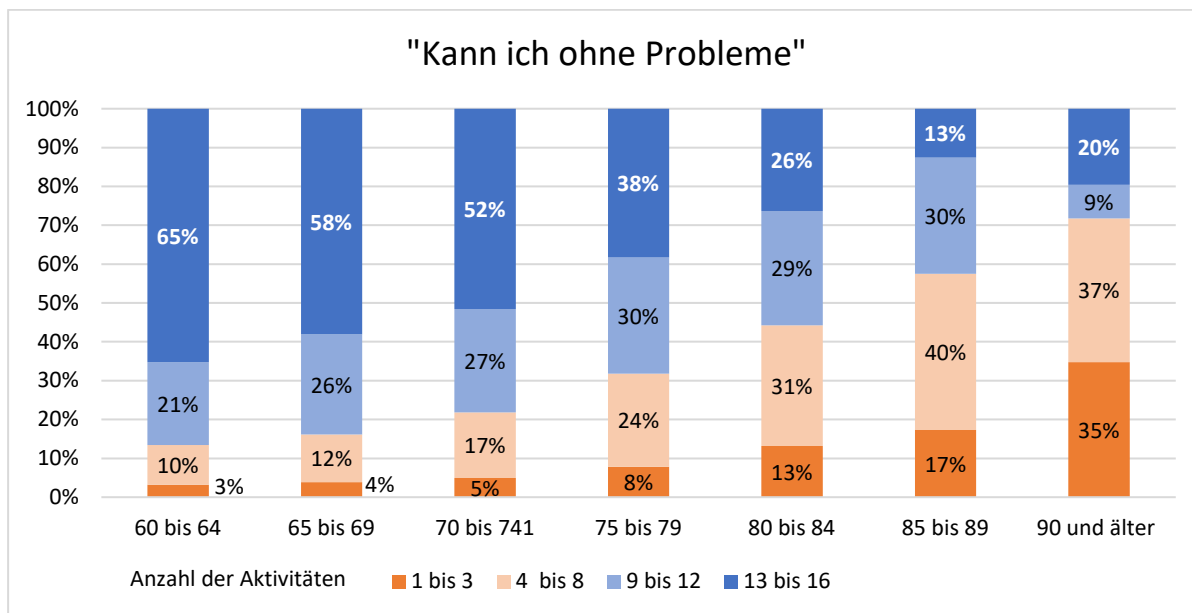


Abb. 8.9: Anzahl der ohne Probleme durchgeführten Aktivitäten in den Altersgruppen

Wie zu erwarten zeigt sich ein deutlicher Zusammenhang mit der Häufigkeit der Nutzung. Je öfter das Internet genutzt wird, umso geringer sind die Schwierigkeiten. Von denjenigen, die seltener als mehrmals in der Woche im Internet sind, kann niemand 13 oder mehr der vorgegebenen Aktivitäten ohne Probleme nutzen; von denjenigen, die es täglich nutzen, schaffen das 70%. Bei mehrmaliger Nutzung in der Woche sinkt der Anteil derjenigen mit den geringsten Schwierigkeiten auf 32% ab.

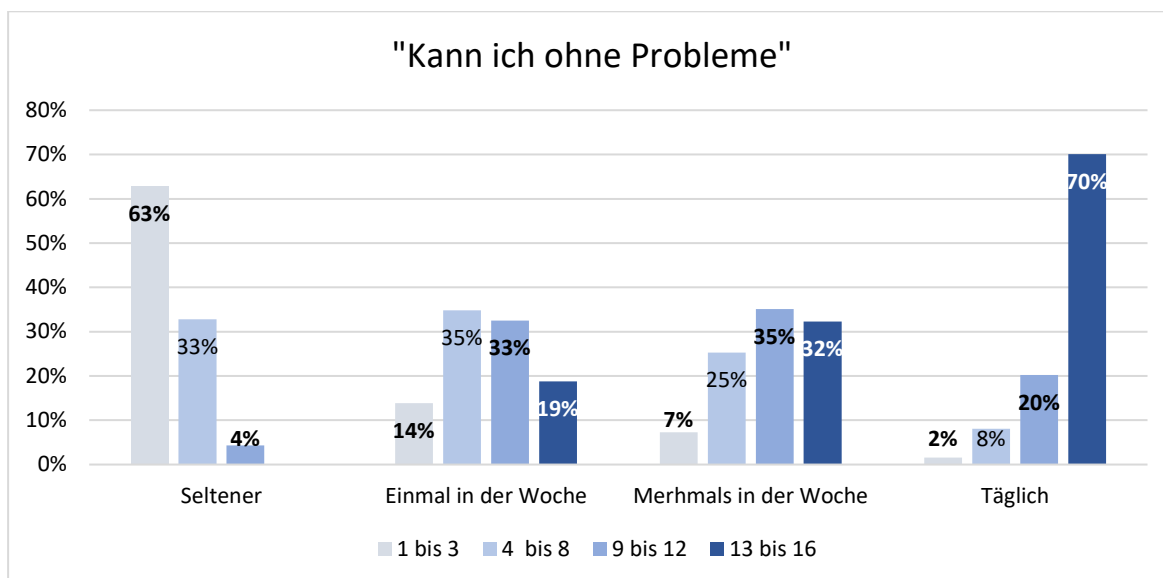


Abb. 8.10: Problemlose Nutzung in Abhängigkeit von der Häufigkeit der Nutzung

8.4 Zusammenfassung

Die Befunde der vorliegenden Umfrage bestätigen mit etwas anderen Operationalisierungen die Ergebnisse der „Digital Skill Gap“-Studie der Initiative D 21:

- Nur die Hälfte der Befragten gibt eine selbständige Nutzung an, die andere hat mehr oder weniger Probleme mit der Bedienung oder den Inhalten einzelner Anwendungen.
- Bei den konkreten Schwierigkeiten überwiegen die Anwendungen, die ein gewisses Verständnis erfordern.

- Diese Schwierigkeiten nehmen mit zunehmendem Alter zu.
- Sie sinken deutlich mit der Häufigkeit der Nutzung.

Diese Befunde bestätigen die mit zunehmendem Alter abnehmende Problemlösungskompetenz in der „Digital-Skill Gap“ Studie. Die dort gezogenen Schlussfolgerungen bleiben jedoch ebenso allgemein wie die der Kommission für den Achten Altersbericht oder der Initiative D21: Empfohlen werden zielgruppenspezifische und nutzen-orientierte Starthilfen und Unterstützung (Initiative D21 2021b).

„Digitale Kompetenzen sind deutlich ungleich verteilt: Während sich die jüngeren und gut Gebildeten sehr viel häufiger kompetent in der digitalen Welt bewegen, brauchen vor allem Ältere und Menschen mit niedriger Bildung Unterstützung und drohen andernfalls abgehängt zu werden. Sie brauchen Angebote, die möglichst lebensnah, kostenfrei und vor Ort eine niederschwellige Starthilfe in die digitale Welt bieten. Gesellschaftliche Teilhabe heißt heute längst auch digitale Teilhabe.“ Hannes Schwaderer, Präsident der Initiative D21.

So ähnlich lauteten schon die Empfehlungen der Arbeitsgruppe „Senioren in der Informationsgesellschaft“ in dem vom damaligen Bundesministerium für Forschung und Technologie (BMFT) einberufenen Form Info 2000. In ihrem Abschlussbericht weisen die über 100 Expertinnen und Experten auf die vielfältigen Hemmschwellen und Hindernisse hin, auf die ältere Menschen vor und bei einer Internetnutzung stoßen und fordern u.a.

„zielgruppenorientierte Initialisierungs- und Aufklärungskampagnen sowie multimediale Demonstrations- und Erlebnistechniken, Anreizsysteme für ältere Menschen, wie zum Beispiel verbilligter Zugang, um sie zu motivieren, sich mit den Chancen vertraut zu machen und Weiterbildungsangebote wahrzunehmen, und „Angebote, die für SeniorInnen leicht erreichbar sind, zum Beispiel in Zusammenarbeit mit bereits existierenden Stadtteilinitiativen, Trägern und kommunalen Anbietern, auch angeknüpft an vorhandene bürgerschaftliche Einrichtungen.“⁴⁹

Die Stiftung Digitale Chancen hat, gestützt auf die Ergebnisse aus dem Projekt „Digital mobil im Alter“, zehn Grundsätze für eine responsive Förderung digitaler Kompetenzen älterer Menschen zusammengestellt und einen darauf bezogenen Leitfaden erarbeitet (Stiftung Digitale Chancen 2018). Umstritten ist hingegen die ebenfalls gezogene Schlussfolgerung, dass ein nennenswerter Teil älterer Menschen die aufzusuchenden Unterstützungsangebote nicht wahrnehmen oder sich die erforderlichen Fertigkeiten und Kenntnisse nicht aneignen kann und daher helfende oder stellvertretende Unterstützung benötigt (Kubicek und Lippa 2017, Kubicek 2020b). Die Kommission für den Achten Altersbericht sieht einen solchen Bedarf nicht, weil er von einem falschen, „defizitorientierten Menschenbild“ ausgehe, dem die Kommissionsmitglieder nicht folgen. Stattdessen gehen sie von einem kompetenzorientierten Menschenbild aus:

„Allzu oft werden ältere Menschen hierbei pauschal als diejenigen dargestellt, die mit technischen Entwicklungen nicht mithalten können, die vermutete Potenziale der digitalen Technologien nicht ausschöpfen, die zur Anwendung von entsprechender Technik grundsätzlich Motivation und Hilfe benötigen oder die Technik ablehnen. Die Kommission wählt hingegen ein Leitbild, bei dem ältere Menschen grundsätzlich in der Lage sind, auch in der digitalen Welt souverän zu agieren und sich die dafür notwendigen Kompetenzen (selbstgesteuert) anzueignen.“ (Achter Altersbericht 2020, S.108).

Dem widersprechen die Befunde der D 21 Digital Skills Gap Studie und der vorliegenden Umfrage. Insofern besteht hier noch grundsätzlicher Klärungsbedarf. In der vorliegenden Umfrage wurde ein über reine Kompetenzvermittlung hinausgehender Unterstützungsbedarf thematisiert, wie er in dem Herbsthelfer-Projekt mit Aufsuchender Digitalassistenz festgestellt wurde (Kubicek 2019).

⁴⁹ <https://www.digitale-chancen.de/transfer/downloads/md467.pdf>

9 Unterstützungsbedarf der Onliner

9.1. Vorbemerkungen

Aus den beschränkten Kompetenzen und eingeräumten Schwierigkeiten resultiert ein Qualifizierungs- oder Unterstützungsbedarf auch der Onliner. Es ist erstaunlich, dass danach in den bundesweiten Erhebungen nicht gefragt wird. Den einzigen pauschalen Hinweis findet man in der Antwort der Offliner „Wenn es mir jemand zeigen würde“ bei den Bedingungen für eine Nutzung (mit 23 % im jüngsten Digital-Index und 38,9 % in dieser Umfrage). Daraus ergibt sich jedoch noch nicht, was genau und wie gezeigt werden sollte.

In einer Umfrage des Digitalverbands BITKOM wünschen sich alle Befragten in Bezug auf digitale Technologien neben dem Internet auch für Smart Home Anwendungen u.ä. persönliche Hilfsangebote, z.B. durch Begleitpersonen und Erprobungsräume zum Kennenlernen (Tabelle 9.1).

„Was würden Sie sich wünschen, um digitale Technologien besser nutzen zu können?“			
	Alle	65-74 -Jährige	Über 75-Jährige
Leichter verständliche Bedienungsanleitungen	60 %	80 %	55 %
Persönliche Hilfsangebote, z.B. Begleitpersonen	50 %	65 %	45 %
Mehr Benutzerfreundlichkeit, z.B. einfachere Bedienoberflächen	40 %	55 %	40 %
Schulungen zum Umgang mit digitalen Technologien	35 %	40 %	35 %
Erprobungsräume zum Kennenlernen digitaler Technologie	35 %	35 %	40 %
Austausch mit anderen Betroffenen	25 %	40 %	45 %

Tabelle 9.1: Unterstützungswünsche von Onlinern (Quelle: Bentkämper u.a. 2020)⁵⁰

Am häufigsten werden verständliche Bedienungsanleitungen genannt. In den Grundsätzen zur Förderung der Medienkompetenz der Stiftung Digitale Chancen wird darauf verwiesen, dass gerade ältere Menschen gerne schriftliche Anleitungen nach einem Training mit nach Hause nehmen möchten. Der Digital Kompass hat dazu eine Fülle von Anleitungen in einer Fundgrube bereitgestellt.⁵¹ In den WhatsApp-Gruppen der ersten Innovationsprojekte stießen diese auf geringe Akzeptanz, weil die Abbildungen nicht immer den Geräten der Teilnehmenden entsprachen. Teilweise wurden daher im Training mit Screenshots der vorhandenen Geräte eigene Anleitungen erstellt (Kubicek 2021). An zweiter Stelle werden persönliche Hilfsangebote genannt. Was genau unter „Begleitpersonen“ zu verstehen ist, wird nicht erklärt. In einer anderen BITKOM-Studie werden „Digital Streetworker“ empfohlen (BITKOM 2021).

In der erwähnten Bertelsmann-Studie zur Digitalen Souveränität wurden angesichts ständig neuer technischer Innovationen „Assistenzinfrastrukturen“ für die älteren Menschen gefordert, die sich das jeweils erforderliche neue Wissen nicht selbst aneignen können (Stubbe u.a. 2019). Bürger und Grau liefern konkretere Daten zu der Frage, an wen sich ältere Nutzerinnen und Nutzer bei Problemen wenden (Abb. 9.1). Nur 8 bzw. 9 % der Befragten wenden sich an Selbsthilfegruppen, Vereine, kommunale Einrichtungen oder kommerzielle Anbieter, wie sie in Bremen und Bremerhaven als Digitalambulanzen bezeichnet werden. Mehr als zwei Drittel wenden sich an Freund:innen, Bekannte und Familienmitglieder.

⁵⁰ Bei den angegebenen %werten handelt es sich um Auf- und Abrundungen aus einem Balkendiagramm ohne Einzelangaben

⁵¹ <https://www.digital-kompass.de/materialien>

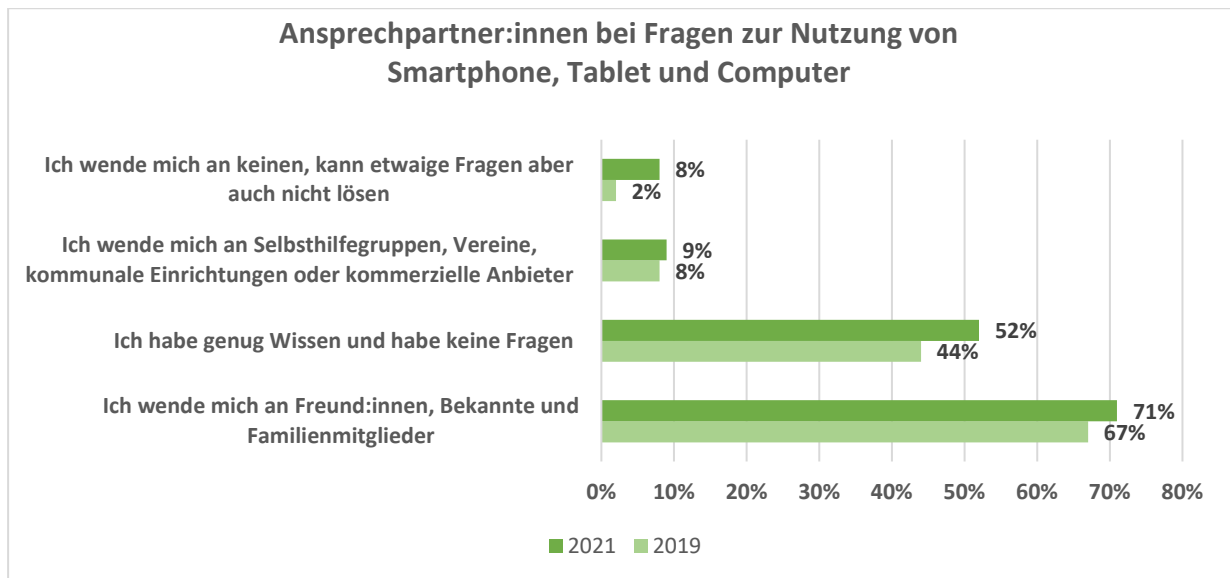


Abb. 9.1.: Ansprechpersonen bei Problemen (eigene Darstellung nach Daten von Bürger und Grau 2021, S.21)

Bei der Evaluation der ersten fünf Innovationsprojekte im Netzwerk Digitalambulanzen haben auf die Frage, wie es weitergehen soll, 27 von 28 Teilnehmenden gesagt, dass persönliche Sprechstunden auf jeden Fall weiter angeboten werden sollten. Für eine telefonische Sprechstunde hat sich mehr als die Hälfte ausgesprochen (Kubicek 2021, S. 43). Ein Praxisbeispiel für eine gemeinschaftlich betriebene Hotline in Ostfriesland schildern Bürger und Grau (2021, S. 22): In dem Projekt „Machbarschaft“ gibt es eine zentrale Rufnummer, bei der Anfragen eingehen. Diese werden dann gleichzeitig an eine größere Anzahl Ehrenamtlicher weitergeleitet. Wer helfen kann, meldet sich dann bei den Hilfesuchenden.

Da es in der vorliegenden Umfrage um die Gewinnung von möglichst konkreten Anhaltspunkten für die Arbeit der Digitalambulanzen in Bremen und Bremerhaven geht, wurde detaillierter sowohl nach den Inhalten als auch nach den Formen gewünschter Unterstützung gefragt.

9.2 Unterstützungsbedarf nach Themen und Formen

Um den Unterstützungsbedarf konkreter zu bestimmen, wurden vier Themenfelder und drei Formen vorgegeben. Bei den Offlinern haben auf die Frage nach dem Unterstützungsbedarf zwischen 77 % und 80 % keine Antwort gegeben, weil sie zuvor angegeben hatten, dass sie für sich keinen Nutzen erwarten. Bei den Onlinern ist die Antwortquote umgekehrt. Über 90 % haben die Frage nach einem Unterstützungsbedarf beantwortet.

Abb. 9.1 gibt die Verteilung der Bedarfe auf die vier Themenfelder wieder. Über 40 % hätten gerne Unterstützung bei der Einstellung ihres Geräts und runde 35 % bei der Bedienung, wenn sie nicht weiterkommen. 25 % hätten gerne Unterstützung beim Internetzugang und 23 % beim Registrieren, bei Passwörtern und LogIns, in Übereinstimmung mit den genannten Schwierigkeiten, ein Konto einzurichten. 12,5 % nennen zusätzlich einen Unterstützungsbedarf bei verschiedenen Anwendungen.

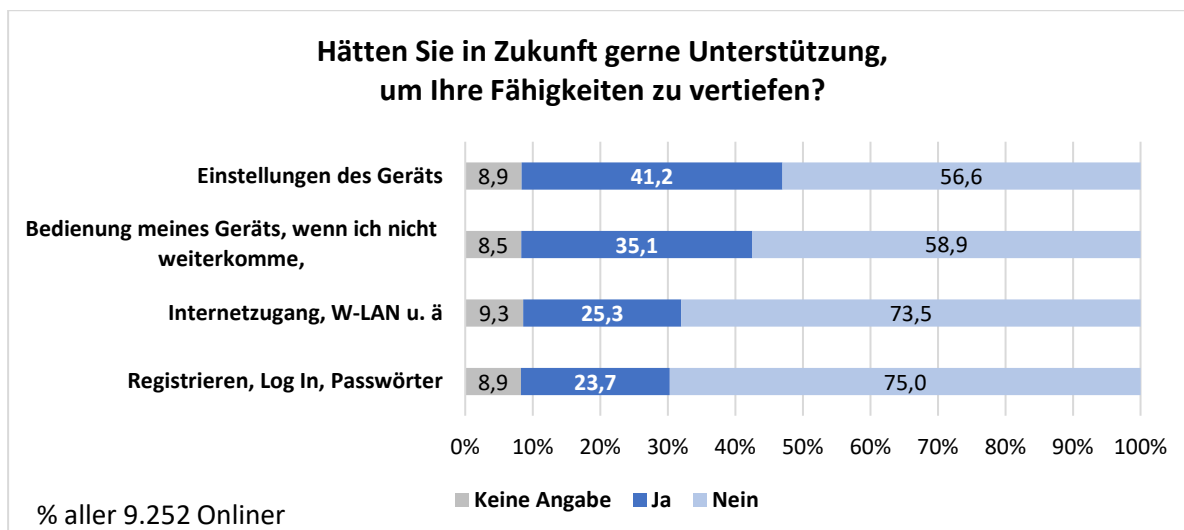


Abb. 9.2: Unterstützungsbedarf der älteren Onliner im Land Bremen

Abb. 9.3 gibt die für diese Themen präferierte Form der Unterstützung wieder.

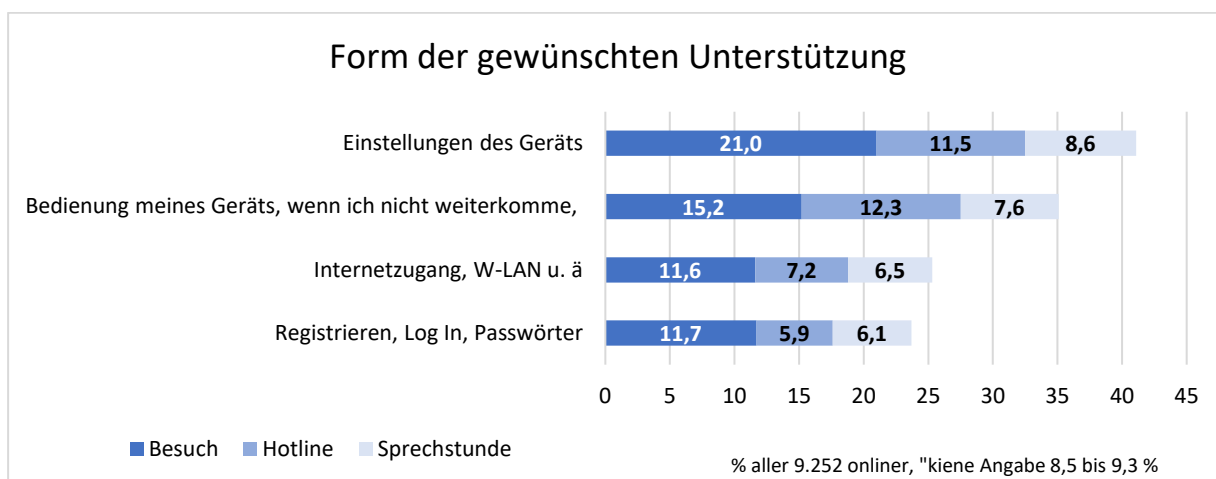


Abb. 9.3: Gewünschte Themen und Formate der Unterstützung älterer Onliner im Land Bremen

Bei allen vier Themen wird am häufigsten ein Hausbesuch gewünscht. Zwischen 5,9 und 11,5 % wünschen sich eine telefonische Hotline und 6,1 bis 8,6% eine Sprechstunde.

In der erwähnten Umfrage der Bertelsmann Stiftung zur Digitalen Souveränität wünscht sich noch ein deutlich höherer Anteil der befragten Onliner Hausbesuche und/oder eine telefonische Hotline (Tabelle 9.1). Die Angaben beziehen sich auf alle Befragten in der Stichprobe ab dem Alter von 14 Jahren. Zur Altersabhängigkeit heißt es ohne nähere Zahlenangabe: „Je älter eine Person wiederum ist, als desto weniger hilfreich werden Lernkurse und die Hilfe von Computerexpert:innen per Telefon bewertet.“ (Bürger und Grau 2021, S.23).

Unterstützungsangebote im Umgang mit digitalen Technologien	
Lernangebote, die ich im Internet selbst nutzen kann, wie etwa Lernvideos oder Onlinekurse	58%
Lernangebote die ich außerhalb des Internet nutzen kann, etwa Kurse von Volkshochschulen oder Services von Bibliotheken	48%
Individuelle Hilfe von qualifizierten Computerexpert:innen per Telefon	46%
Individuelle Hilfe von qualifizierten Computerexpert:innen, die bei Bedarf zu mir nach Hause kommen	42%

Tabelle 9.1: Gewünschte Unterstützungsangebote (Quelle: Bürger und Grau 2021, S. 23)

Da die verschiedenen Unterstützungsformate teilweise von unterschiedlichen Trägern angeboten werden, ist auch eine Darstellung nach diesen Formaten sinnvoll. Weil es sich um konkrete Angebote vor Ort handelt, erfolgt diese Darstellung getrennt für die Stadt Bremen (Abb. 9.4) und für Bremerhaven (Abb. 9.5). Die Unterschiede sind nur sehr gering.

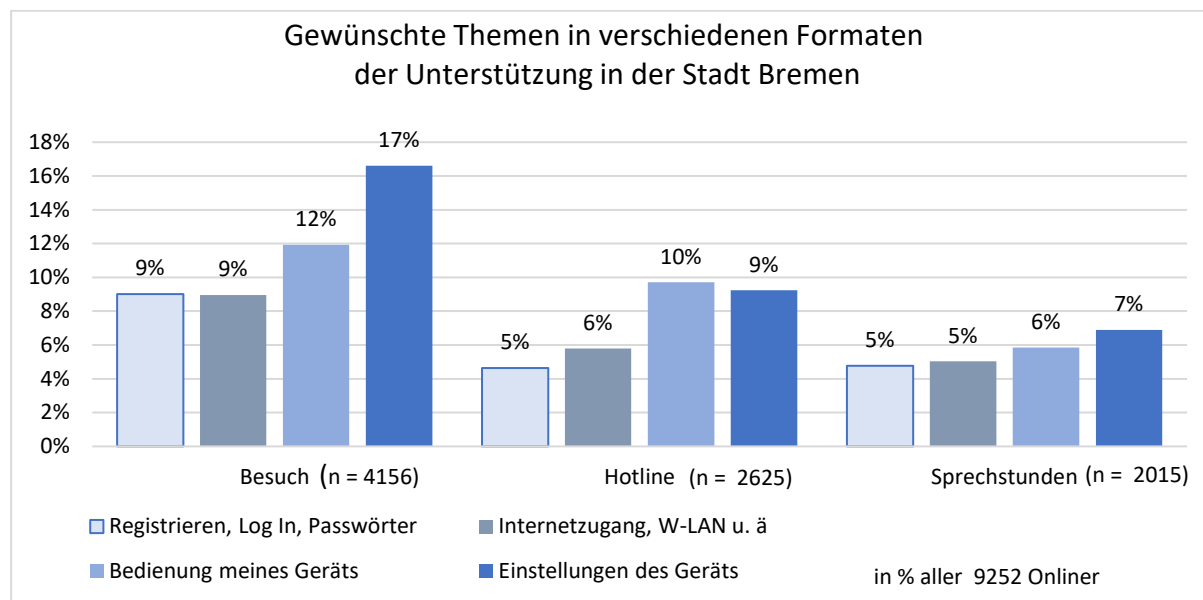


Abb. 9.4: Gewünschte Unterstützungsformate älterer Onliner in der Stadtgemeinde Bremen

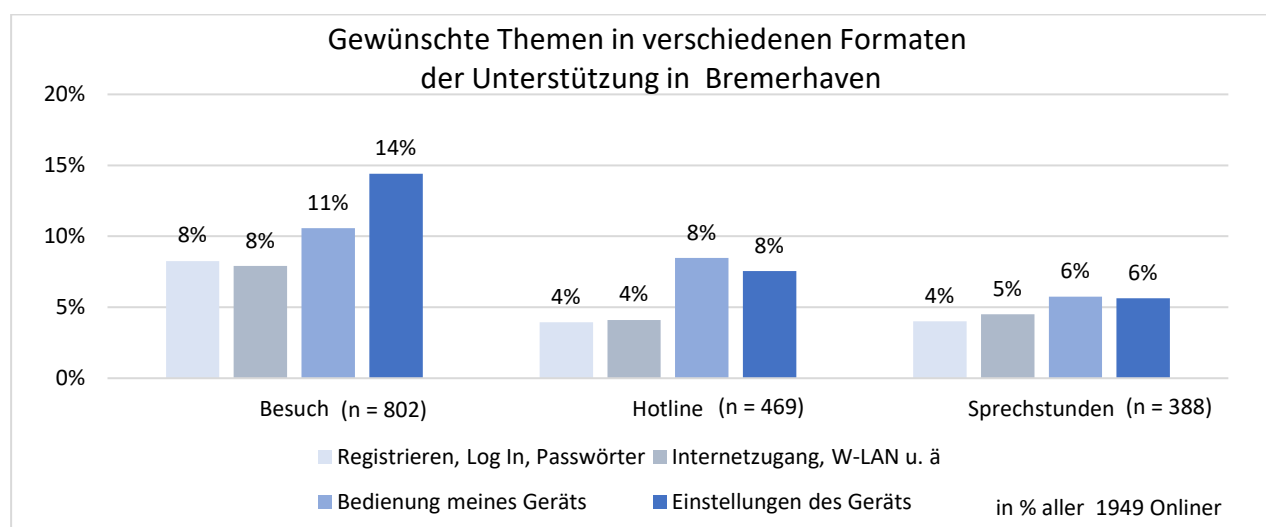


Abb. 9.5: Gewünschte Unterstützungsformate älterer Onliner in Bremerhaven

Für die konkrete Planung solcher Unterstützungsangebote ist eine Differenzierung nach Altersgruppen und Geschlecht sinnvoll. Für die Altersgruppen ergibt sich in Abb. 9.6, dass die 964 Personen, die beim Thema WLAN eine Unterstützung in Form eines Besuchs wünschen, zu 19 % zur Altersgruppe 60 – 64 Jahre gehören und z.B. zu 15 % zur Altersgruppe 80 – 84 Jahre. Mit zunehmendem Alter wechseln die Präferenzen. Während in der Altersgruppe 60 – 64 die Hotline am häufigsten genannt wird, ist dieses Format in der Altersgruppe 85 – 89 hingegen am seltensten. Das ist plausibel, weil die meisten Hochaltrigen wissen, dass technische Anweisungen am Telefon ihnen kaum helfen. Die Verteilung der Antworten zu den drei anderen Themen entspricht weitgehend der zum Thema WLAN in Abb. 9.6 und muss nicht zusätzlich dargestellt werden.

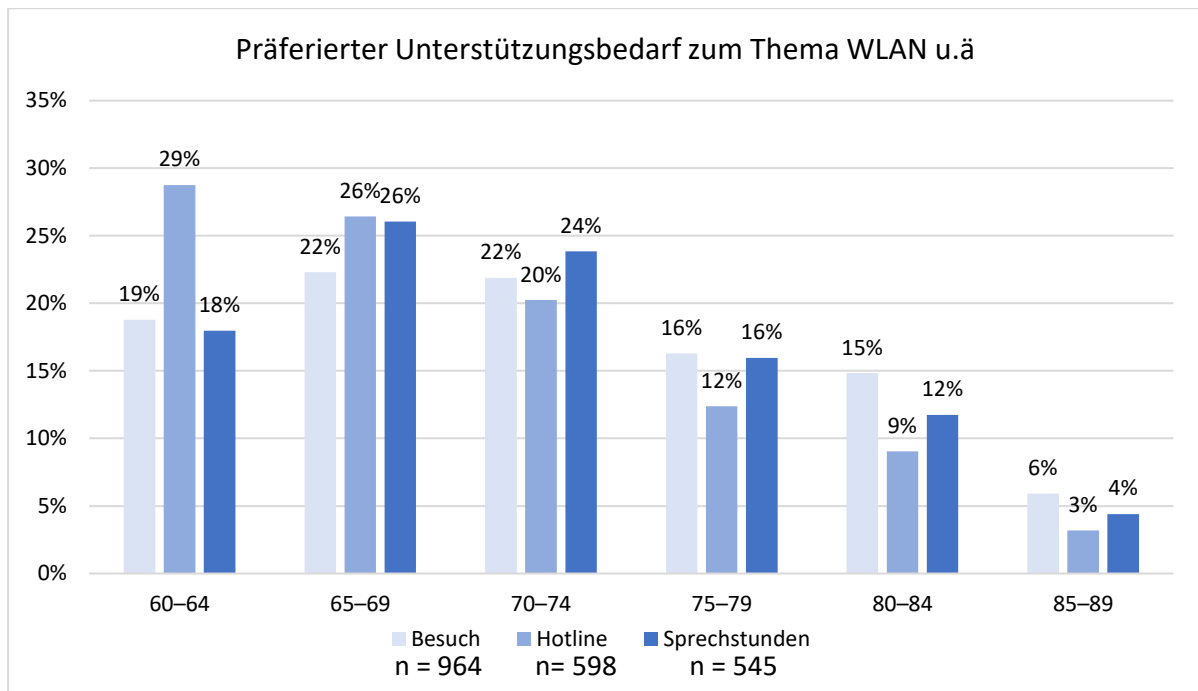


Abb. 9.6: Gewünschte Unterstützungsformate nach Altersgruppen im Land Bremen

Einen Unterschied zwischen dem von Männern und Frauen geäußerten Bedarf gibt es nur zum Thema Registrieren, Password, LogIn (Abb. 9.7). Dies entspricht dem Unterschied bei der Angabe von Schwierigkeiten beim Einrichten eines Kontos.

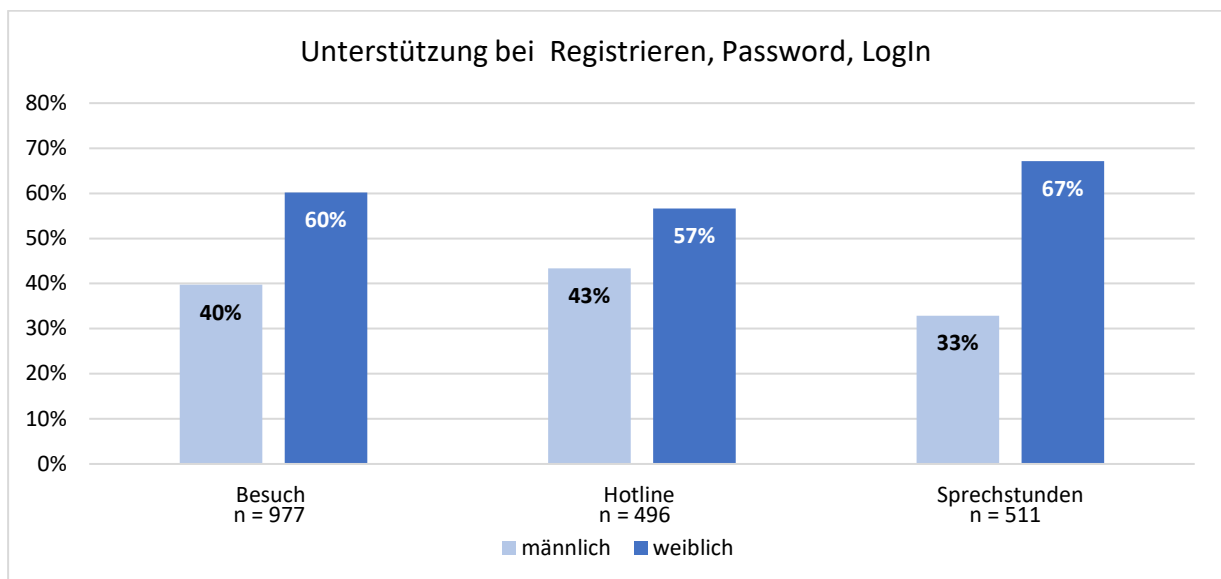


Abb. 9.7: Gewünschte Unterstützungsformate männlicher und weiblicher älterer Onliner im Land Bremen

Wie zu erwarten, präferieren Onliner mit Mobilitätseinschränkungen am stärksten die Hausbesuche für eine Unterstützung bei allen vier Themen. Die Verteilung für das Thema WLAN u.ä. in Abb. 9.8 unterscheidet sich nicht von der bei den anderen drei Themen.

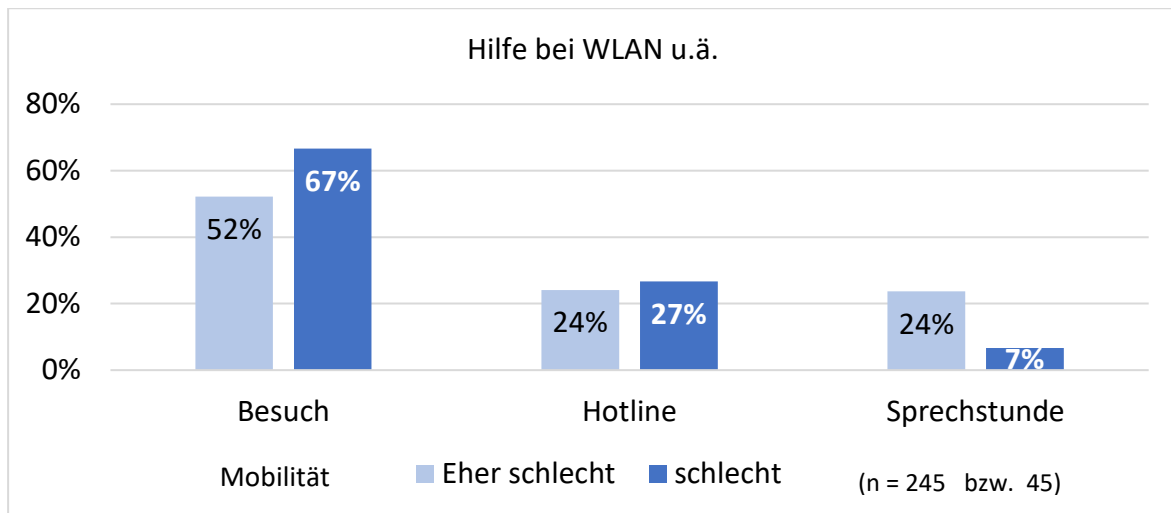


Abb. 9.8: Gewünschte Unterstützung älterer Onliner im Land Bremen in Abhängigkeit von der Mobilität

9.3 Art des Kompetenzerwerbs

Für die Planung von zukünftigen Unterstützungsangeboten ist es interessant zu wissen, wie die befragten Onliner in der Vergangenheit ihre Kompetenzen erworben haben. Man weiß aus anderen Studien, dass ältere Menschen aus verschiedenen Gründen formale Bildungsangebote wie Kurse und eine mehr oder weniger große Gruppe von Lernenden nicht schätzen und dass gerade in Bezug auf die Internetnutzung informelles Lernen überwiegt (FfG 2016 sowie Runder Tisch 2016 a und b).

Im Fragebogen wurden sechs Möglichkeiten des Kompetenzerwerbs vorgegeben, für die angegeben werden sollte, ob man diese genutzt hat und ob diese Teilnahme erfolgreich oder nicht erfolgreich war. In Abb. 9.9 sind nur die Werte für eine erfolgreiche Teilnahme gegenübergestellt. Am häufigsten werden mit 47 % der Onliner Verwandte genannt. Ein Drittel sagt, sie haben es sich selbst beigebracht, bei 22 % waren es Bekannte oder Nachbarn. Nur 13 % haben ihre Kompetenzen in einem Internet-, Tablet- oder Smartphone-Kurs erworben und nur 1 % in einem WLAN-Café oder einer WhatsApp Gruppe. Dies entspricht den eingangs zitierten Ergebnissen der Bertelsmann Stiftung nach den Ansprechpersonen.

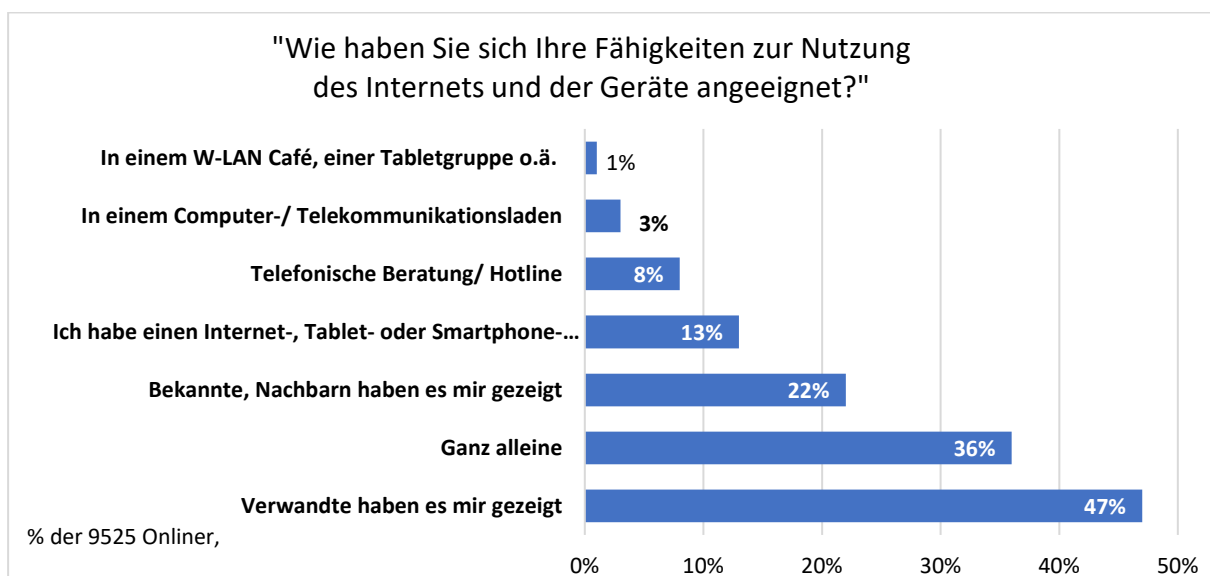


Abb. 9.9: Art des erfolgreichen Kompetenzerwerbs der älteren Onliner im Land Bremen

9.4. Zusammenfassung und Hochrechnung

Da zwischen 25 und 50% der Onliner verschiedene Schwierigkeiten benannt haben, ist ein Wunsch nach entsprechender Unterstützung nur folgerichtig. „Onliner“ sind hier die Personen, die angegeben haben, dass sie das Internet „ab und zu nutzen“. Auch fortgeschrittene Nutzerinnen und Nutzer in mittleren Altersgruppen finden nicht immer alle Einstellungen sofort, müssen mehrfach probieren oder sich ggf. Unterstützung suchen. Vor diesem „Ausprobieren“ schrecken viele ältere Menschen aufgrund geringerer Selbstwirksamkeit jedoch zurück und sind dementsprechend unsicher bis hilflos, wenn sie sich verlickt haben und nicht weiterwissen.

Die herrschende Antwort auf diesen Bedarf sind bisher die Lern- und Erfahrungsorte, die Kurse, Gruppen- oder Einzeltrainings und/oder Sprechstunden anbieten. Wenn sie wählen könnten, würden die befragten Onliner jedoch je nach Thema zu 11 bis 21 % einen Hausbesuch und zu 6 bis 11 % eine telefonische Hotline vorziehen. Das dürfte nicht nur auf Bequemlichkeit zurückzuführen sein. Für Menschen mit Mobilitätseinschränkungen ist das Aufsuchen einer Digitalambulanz eine physische Barriere. Aber auch aus anderen Gründen tätigen viele lieber zuerst einen Anruf, bevor sie sich auf den Weg machen. Vielfach wissen sie nicht, wo und wann ihnen geholfen werden kann, weil die Angebote und Öffnungszeiten der bestehenden Digitalambulanzen nicht bekannt sind und weil die Übersicht auf der Homepage des Netzwerks für Offliner nicht zugänglich ist. Ein Teilnehmer an der Umfrage schrieb in einer Mail, es sei unverständlich, dass ein Netzwerk, das älteren Menschen beim Einstieg in das Internet helfen will, in seinem Flyer nur die Mail-Adressen nennt und keinen telefonischen Kontakt anbietet. Es geht bei dem Wunsch nach einer Hotline also nicht unbedingt um sofortige Hilfe, sondern zunächst um eine verlässliche Auskunft, wann und wo geholfen werden kann.

Bisher wurde nicht damit gerechnet, dass bis zu 50 % der Onliner gelegentlichen Unterstützungsbedarf haben. Der geäußerte Bedarf entspricht jedoch den Befunden und Schlussfolgerungen der in der Einführung zu diesem Kapitel zitierten Studien der Bertelsmann Stiftung und von BITKOM und kann als valide angesehen werden. Um daraus praktische Konsequenzen zu ziehen, ist es wichtig zu schätzen, wie groß dieser Bedarf in der gesamten Bevölkerung im Alter ab 60 Jahre in Bremen und Bremerhaven ist. Tabelle 9.2 enthält eine Hochrechnung für die Stadt Bremen,

Gewünschte Unterstützung bei den vier Themen insgesamt Stadtgemeinde Bremen			
	Stichprobe		Bedarfsschätzung (111.351 Onliner)
	Absolute Häufigkeit	Prozent	
Besuch	4.156	47,2 %	52.558
Hotline	2.625	29,8 %	33.183
Sprechstunde	2.015	22,9 %	25.500
Summe Antworten	8.796		
Antwortende (n)	7.441		

Tabelle 9.2: Gewünschte Unterstützungsformate in der Stadt Bremen

Für diese Hochrechnung werden die absoluten Häufigkeiten der gewünschten Unterstützungsformate für die vier genannten Themen addiert. Darin sind zwar Mehrfachantworten enthalten. Aber diese Möglichkeit wurde bewusst gegeben, weil bei verschiedenen Themen auch unterschiedliche Formate präferiert werden können. Aus diesen absoluten Häufigkeiten werden in Tabelle 9.2 die Prozentanteile an der Anzahl der Antwortenden berechnet. Diese Prozentsätze werden anschließend auf die geschätzte Zahl der Onliner in Bremen nach Tabelle 3.4 hochgerechnet. Dabei wird die kleinere Anzahl mit dem Korrekturfaktor verwendet. So ergibt sich für Bremen Stadt eine Schätzung der Bedarfsträger von abgerundet 52.000 Personen, die sich Hausbesuche wünschen, 33.000 Personen, die eine Hotline wünschen, und 25.000 Personen, die Sprechstunden genannt haben.

Für Bremerhaven ergeben sich bei gleicher Gewichtung folgende geschätzte Bedarfe.

Gewünschte Unterstützung bei den vier Themen insgesamt Bremerhaven			
	Stichprobe		Bedarfsschätzung (22.369 Onliner)
	Absolute Häufigkeit	Prozent	
Besuch	802	53,0 %	11.856
Hotline	469	31,0 %	6.934
Sprechstunde	388	25,6 %	5.726
Summe Antworten	1.659		
Antwortende (n)	1.514		

Tabelle 9.3: Gewünschte Unterstützungsformate in Bremerhaven

Daraus folgt jedoch nicht, dass diese Personen entsprechende Angebote auch wahrnehmen würden. Bedarf ist in der Marktforschung nicht gleich Nachfrage. Für einen Teil dürfte es beruhigend sein zu wissen, dass es bei Bedarf solche „Rettungsboote“ gibt. Daher ist eine Korrektur nach unten geboten. Andererseits bedeutet der Wunsch einer Person nach einem Unterstützungsformat nicht, dass sie dieses nur einmal in ihrem Leben wahrnehmen wird. In den vorangegangenen Ausführungen wurde mehrfach auf einen dauerhaften Unterstützungsbedarf verwiesen, weil das Erinnerungsvermögen und geringe Praxis oft nicht ausreichen, um etwas einmal Gezeigtes und Geübtes dauerhaft zu beherrschen. Vor allem aber führen, wie verschiedene zitierte Studien belegen, häufige Updates zu erneutem Hilfebedarf. In der zitierten Passage aus dem Koalitionsvertrag geht es ausdrücklich um ein Programm, das *„für die immer wieder auftretenden Probleme bei der Nutzung "digitale Ambulanzen" schafft, die aufgesucht oder angerufen werden können“*. Es müssen also auch Annahmen getroffen werden, wie oft im Durchschnitt jemand, der zum Beispiel einen Bedarf für eine Hotline geäußert hat, diese tatsächlich anrufen würde.

Diese Nutzungshäufigkeit hängt von vielen Faktoren auf der Nachfrage-, aber auch auf der Angebotsseite ab. Denn die tatsächliche Nachfrage wird auch davon beeinflusst, wie breit gestreut und mit welchen Mitteln für die Angebote geworben wird. In der Marktforschung werden in solchen Fällen mehrere Szenarien erarbeitet. In einer wissenschaftlichen Studie würden diese Szenarien in einem Expertenpanel erstellt und in mehreren Sequenzen gegebenenfalls korrigiert. Beides ist im Rahmen dieses Berichts nicht leistbar. Die geschätzten Zahlen der Bedarfsträger dürfen als valide angesehen werden. Anhaltspunkte für die Anzahl der Inanspruchnahmen liefert die im November 2021 durchgeführte Partnerbefragung zur Erstellung des Sachstandberichts zum Projekt für das Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat.

	Zeitraum von – bis (z.B. 5/20 - 12/21)	Anzahl der ein- zelnen Sprech- stunden, Beratun- gen, Besu- che	Anzahl der Teil- nehmenden insgesamt	Durchschnittliche An- zahl der Sprechstunden und Beratungen pro Person (Mehrfach-Teil- nahmen) *
Sprechstunden	09/21. – 12/21	8	10	4
Indiv. Beratung / Coaching im Café WLAN	09/20 – 12/21	94	34	3

Hausbesuche A	11/20 – 12/21	370	60	6
---------------	------------------	-----	----	---

Hausbesuche B	März – Juli 2021	15	29	2
Hausbesuche C	März – Juni 2021	24	4	6

Tabelle 6: Angaben zu Sprechstunden, Hausbesuchen und Anrufen

Bei den Anrufen wird nicht festgehalten, wer anruft und daher kann auch nicht ermittelt werden, wie oft dieselbe Person anruft. Die ambulanten Versorgungsbrücken berichten, dass diese Häufigkeiten ihrem Eindruck nach stark variieren und von einmal und bis über 10 Mal reichen.

Auf dieser Basis werden in Tabelle 9.4 zwei Beispielrechnungen vorgenommen.

- In einem Minimal-Szenario für die Stadt Bremen wird angenommen, dass nur jede fünfte Person, die einen Bedarf geäußert hat, tatsächlich auch ein Angebot nachfragt und zwar nur ein Mal im Jahr.
- In einem Mittleren Szenario wird angenommen, dass nur jede dritte Person, die einen Bedarf geäußert hat, tatsächlich auch ein Angebot nachfragt. Entsprechende den bisherigen Erfahrungen werden Hausbesuche von einer Person im Durchschnitt 4 Mal benötigt, Sprechstunden im Durchschnitt 2 Mal im Jahr aufgesucht. Für Anrufe bei einer Hotline wird mangels vergleichbarer Erfahrungswerte eine durchschnittliche Frequenz von 2 Mal im Jahr angenommen.

Nach diesem Muster können Leserinnen und Leser in einer Excel-Tabelle andere Faktoren einsetzen.

Minimal-Szenario	Bedarfs-träger	Nachfrage-quote	Nachfragende	Häufigkeit pro Jahr	Nachfrage
Besuch	52.558	20 %	10.512	1	10.512
Hotline	33.183	20 %	6.637	1	6.637
Sprechstunde	25.500	20 %	5.100	1	5.100
Mittleres Szenario	Bedarfs-träger	Nachfrage-quote	Nachfragende	Häufigkeit pro Jahr	Nachfrage
Besuch	52.558	33 %	17.344	4	69.376.
Hotline	33.183	33 %	10.950	2	21.900
Sprechstunde	25.500	33 %	8.415	3	25.2450

Tabelle 9.4: Hochrechnung für ein Minimal-Szenario und ein Mittleres Szenario der Nachfrage

Hierbei sind die Offliner, die ebenfalls einen Unterstützungsbedarf angemeldet haben (Tabelle 5.11), nicht berücksichtigt.

Eine Möglichkeit, diesen institutionellen Unterstützungsbedarf zu reduzieren, bietet der überraschend hohe Anteil der Onliner, die ihre Kompetenzen und vermutlich auch einen großen Teil ihres Unterstützungsbedarfs mit Hilfe von Verwandten und Bekannten erworben haben bzw. decken können. Zu diesem Zweck bieten sich spezielle Angebote zur Ermutigung und Unterstützung von Kindern und Enkeln älterer Menschen an, z. B. in Form von Informationsmaterialien, Anleitungen, Lernvideos u.a.m. Entscheidend ist nach der Gratifikationstheorie, dass solche Anwendungen gezeigt werden, die in der jeweiligen Situation als besonders nützlich erscheinen.

10 Methodische und inhaltliche Reflexion

Nach der ausführlichen Darstellung der Ergebnisse der Umfrage kann nun geprüft werden, inwieweit die drei zu Beginn genannten Ziele damit erreicht worden sind. In Abschnitt 1.2 wurden diese wie folgt formuliert:

- (1) Erstellung eines differenzierteren, auch kleinräumigen Lagebilds der Nutzung und Nicht-Nutzung des Internet durch ältere Menschen sowie der Gründe und Barrieren für die Nicht-Nutzung,
- (2) eine möglichst konkrete Ermittlung von Art und Umfang des Unterstützungsbedarfs für Offliner und Onliner,
- (3) eine Nullmessung, um am Ende des Förderzeitraums des Netzwerkprojekts die erzielten Wirkungen nachweisen zu können.

Die Zielerreichung soll in methodischer und inhaltlicher Hinsicht reflektiert werden. Darüber hinaus kann ein erstes Feedback von Digitalambulanzen wiedergegeben werden. Abschließend soll die Übertragbarkeit der Befunde erörtert werden.

10.1 Methodische Reflexion

Zur Repräsentativität

Wie in Abschnitt 2.6 näher ausgeführt wurde kann die Datenbasis als weitgehend repräsentativ für die Bevölkerung ab 60 Jahre in Bremen und Bremerhaven gelten. Personen mit eher schlechten oder schlechten Deutschkenntnissen sind aufgrund der für die Beantwortung der Fragen erforderlichen Deutschkenntnisse unterrepräsentiert. Bewohnerinnen von Wohn- und Pflegeeinrichtungen konnten aufgrund der Stichprobenziehung nur erreicht werden, wenn sie dort gemeldet waren. Ihre Unterrepräsentation in der Stichprobe ist insofern ein Mangel, als bei ihnen ein besonders hoher Unterstützungsbedarf angenommen werden kann. Daher sollte eine gesonderte Befragung über die Einrichtungen in Bremen und Bremerhaven folgen.

Bei einer Rücklaufquote von 28 % haben 72 % den Fragebogen nicht ausgefüllt. Wie in Abschnitt 3.2 näher erläutert wurde, geht das Statistische Bundesamt bei der Hochrechnung der Onliner-Quote auf die Gesamtbevölkerung von einer methodisch bedingten Verzerrung der Ergebnisse zugunsten der Onliner aus. Da angenommen wird, dass Offliner, die keinen Nutzen im Internet für sich sehen, seltener einen Fragebogen dazu ausfüllen, wird ein Korrekturfaktor verwendet. Aufgrund des Vergleichs der Quote in der vorliegenden Umfrage und der für den Digital-Index der Initiative D21 wurde die Onliner-Quote in der Gesamtbevölkerung um 10 Prozentpunkte verringert.

Bisher hat keine andere Studie Daten zur Internetnutzung und zum Unterstützungsbedarf bis auf die Stadtteilebene bzw. Postleitzahlgebiete heruntergebrochen. Die Größe der vorliegenden Stichprobe hat eine solche kleinräumige Betrachtungen mit einer hinreichenden Anzahl von Fällen ermöglicht. Dies ist in Bezug auf den Unterstützungsbedarf besonders wichtig, weil allgemein empfohlen wird, diese Unterstützung niedrigschwellig, gut erreichbar und in vertrauten Umgebungen anzubieten. Diese Anforderungen erfüllen Angebote und anbietende Einrichtungen in den jeweiligen Quartieren am besten. Um den Digitalambulanzen konkrete Daten für ihren Einzugsbereich zu geben, wurden ausgewählte Daten für jedes einzelne Postleitzahlgebiet in einem kurzen Datenreport zusammengestellt (Anlage 2).

Wie erwähnt variiert der Rücklauf für die Postleitzahlgebiete zwischen 19 und 42 % (oben Tabelle 2.2). Das liegt nicht an der Stichprobenziehung. Die Anteile der Versandfälle an der Bevölkerung ab 60 Jahre schwanken nur zwischen 19 und 21 %. In Bremen gelten die Gebiete mit den geringsten Onliner-Quoten als stadtentwicklungspolitisch benachteiligt und werden im Programm Soziale Stadt gefördert. In

Bremerhaven gibt es ebenfalls eine deutliche Tendenz geringerer Onliner-Quoten in sozial benachteiligten Quartieren. Da nach allen Umfragen Alter, Einkommen und Bildung die Haupteinflussfaktoren für die Internetnutzung sind, überrascht dieser Befund nicht. Die genannten Gebiete dürften sich durch ein niedrigeres Einkommens- und Bildungsniveau vor allem in der älteren Bevölkerung auszeichnen. Die niedrigeren Antwortquoten sind nach der hier vertretenen Auffassung daher keine Verzerrung der Ergebnisse, sondern das Resultat der geringeren Onliner-Quoten. Eine Mitarbeiterin eines Wohlfahrtsverbandes hat diese Unterschiede bei einer ersten internen Präsentation dieser Daten mit den Worten kommentiert: *„Ältere Leute in diesen Stadtteilen haben gerade unter Pandemiebedingungen Wichtiges zu tun, als einen Fragebogen zum Internet auszufüllen, das sie vielleicht gar nicht nutzen.“*

Um einzelne Befunde zu validieren, wurden Ergebnisse aus thematisch vergleichbaren Studien herangezogen. In den meisten Fällen stimmen die Tendenzen überein. Bei Abweichungen wurde versucht, diese zu erklären. Die größten Abweichungen gibt es bei den Zahlen der Internetnutzung nach Altersgruppen. Hier liegen die Daten für das Land Bremen 20 bis 30 Prozentpunkte über denen bundesweiter Umfragen (oben Abb. 4.1). Der Grund dürfte vor allem in der vermuteten Überrepräsentation der Onliner liegen, die durch den höheren Rücklauf aus den besser gestellten Stadtteilen noch verstärkt wird.

Insgesamt kann von einer umfassenden und validen Datenbasis für die Erreichung der ersten beiden Ziele ausgegangen werden. Rückblickend erscheinen bis auf die Einbeziehung der Wohn- und Pflegeeinrichtungen keine methodischen Veränderungen erforderlich.

Eignung als Null-Messung für die Wirkungsanalyse des Netzwerks

Das dritte Ziel der Umfrage bestand darin, Ausgangsdaten im Sinne einer Null-Messung für die Wirkungsanalyse des Netzwerks zu gewinnen. Im Herbst 2022 sollte vor dem Auslaufen der Förderung eine zweite Erhebung mit gleichen Fragen sowie einigen zusätzlichen zur Bekanntheit des Netzwerks folgen. Nach den Erfahrungen mit der vorliegenden Umfrage erscheint eine Wiederholung nun nicht mehr zielführend. Diese Erhebung hat mit Druck und Versand der Fragebögen, Eingabe der Daten und statistischer Auswertung rund 40.000 Euro gekostet. Bevor noch einmal ein ähnlich hoher Betrag aufgewendet wird, ist eine Kosten-Nutzen-Abwägung geboten. Es gibt mindestens drei Gründe, die gegen eine Wiederholung sprechen:

- Aus einer erneuten Zufallsstichprobe aus dem Melderegister kann eine andere soziodemographische Zusammensetzung resultieren, so dass Veränderungen nicht nur alleine auf Wirkungen des Netzwerks und seiner Partner zurückgeführt werden können.
- Die konkreten Zahlen aus dieser Umfrage können nur bedingt mit Ergebnissen aus früheren Umfragen verglichen werden, die vor den Corona-bedingten Einschränkungen durchgeführt wurden. Zum Zeitraum dieser Umfrage im April und Mai 2021 gab es Einschränkungen, die sich auf das Online-Verhalten ausgewirkt haben. Im September 2022 werden sich die Bedingungen mit Sicherheit wieder verändert haben, auch wenn man heute noch nicht vorhersagen kann wie und wie sich dies auf die Internetnutzung auswirken wird. Ein valider Vorher-Nachher-Vergleich ist in solchen Zeiten nicht möglich.
- Wichtige Teilgruppen älterer Menschen, die nach den Befunden dieser Umfrage von einer Beeinträchtigung digitaler Teilhabe betroffen sind, sind hier quantitativ unterrepräsentiert. Daher konnten zwar Tendenzen festgestellt werden, aber keine validen Befunde und belastbaren Bedarfsschätzungen für ältere Menschen in gemeinschaftlichen Wohnformen und Pflegeeinrichtungen vorgenommen werden. Es hat sich gezeigt, dass dies mit einer Stichprobe aus dem Melderegister und einem schriftlichen Fragebogen grundsätzlich nicht leistbar ist. Die Bedürfnisse und Möglichkeiten von Menschen in Wohn- und Pflegeeinrichtungen und der ambulanten Pflege können besser über die jeweiligen Betreuungskräfte gewonnen werden. Verfügbare Mittel sollten daher besser für eine solche ergänzenden Umfragen verwendet werden.

10.2 Inhaltliche Reflexion

Zur Erreichung der beiden zuerst genannten Ziele der Umfrage wurden sechs Leitfragen formuliert und in insgesamt 28 Fragen (Items) im Fragebogen operationalisiert.

Differenziertes Lagebild

Für das Ziel (1) Gewinnung eines differenzierteren, auch kleinräumigen Lagebilds der Nutzung und Nicht-Nutzung des Internet durch ältere Menschen sowie der Gründe und Barrieren für die Nicht-Nutzung sind die Leitfragen und die Operationalisierung in Tabelle 10.1 wiedergegeben. Die Nummern der Fragen entsprechen denen im Fragebogen, der im Anhang beigelegt ist.

Leitfrage	Operationalisierung (Items)
(1) Wie viele Bremer:innen und Bremerhaver:innen über 60 Jahre nutzen das Internet und wie viele tun dies nicht?	Frage 1 (Nutzen) und Frage 4 (Planen)
(2) Welchen Zugang haben diejenigen, die es nutzen und welche Geräte nutzen sie?	Frage 6 (Zugangsort) und Frage 7 (Geräte)
(3) Welche Gründe gibt es, die eine Nutzung verhindern? Auf welche Barrieren stoßen die Befragten?	Offliner: Frage 2 (Gründe für Nicht-Nutzung) und Frage 3 (Bedingungen für eine Nutzung), Onliner: Frage 9 (Selbständigkeit der Nutzung), Frage 16 (Gründe für keinen Onlinekauf), Frage 17 (Verschiedene Schwierigkeiten)
(4) Welche Unterschiede bestehen in Abhängigkeit von Alter, Geschlecht, Wohnsituation, Gesundheit u.a. Faktoren?	Frage 20 (Geschlecht), Frage 21 (Alter), Frage 22 (PLZ), Frage 23 und 24 (Wohnform und Personenzahl), Frage 25 (Berufstätigkeit), Frage 26 (Deutschkenntnisse), Frage 27 (Körperliche und geistige Verfassung), Frage 28 (Pflegergrad), Frage 29 (Sozialhilfe u.ä.)
(5) Gibt es Unterschiede zwischen Bremen und Bremerhaven und zwischen den Bremer Stadtteilen?	Über Frage 22 (PLZ)

Tabelle 10.1: Leitfragen zum Lagebild und Items im Fragebogen

Bei der Auswertung einer Umfrage kommt es häufiger vor, dass bei Lagebeschreibungen und Erklärungsversuchen Aspekte entdeckt werden, die das Bild abrunden oder offene Fragen klären könnten, die jedoch aus unterschiedlichen Gründen in der Erhebung nicht berücksichtigt worden sind. Daher ist bei der inhaltlichen Reflexion auch zu prüfen, ob mit diesen Leitfragen und deren Operationalisierung alle Aspekte erfasst wurden, die nachträglich für das zitierte politische Ziel wichtig sind, oder ob aus heutiger Sicht weitere Aspekte hätten berücksichtigt werden sollen.

Insgesamt konnte mit den Antworten auf die gestellten Fragen ein sehr umfassendes und differenziertes Lagebild der Nutzung und Nicht-Nutzung des Internet durch ältere Menschen sowie der Gründe und Barrieren für die Nicht-Nutzung geschaffen werden. Mit den Fragen nach der geistigen und körperlichen Verfassung und dem Pflegergrad wurden erstmalig neben fehlenden Kompetenzen (Skills) auch fehlende Möglichkeiten (Capabilities) als Barrieren in einer großen Umfrage berücksichtigt. Über die Postleitzahlen war auch eine kleinräumige Differenzierung möglich, die einen Bezug zur Stadtentwicklung als Handlungsfeld herstellt. Wenn die Umfrage heute noch einmal zu konzipieren wäre, könnten lediglich folgende Ergänzungen das Bild noch weiter schärfen:

- Bei den genutzten Geräten sollte ausdrücklich auch nach dem Fernsehgerät (Smart TV) gefragt werden.
- Bei den Gründen für die Nicht-Nutzung sollte nach der Antwort „Ich sehe keinen Nutzen für mich“ ergänzend gefragt werden, worauf dieses Urteil basiert und ob die Betroffenen es schon einmal probiert haben und dieses Urteil auf eigener Erfahrung basiert oder nur eine ungeprüfte Vermutung ist. Auch könnte eine weitere Antwortmöglichkeit ergänzt werden: „Ich habe Hilfe gesucht, aber keine gefunden“.
- Um die These vom möglichen Abgehängtsein zu konkretisieren, könnte auch gefragt werden, ob die Befragten im vergangenen Jahr auf etwas verzichten mussten, das nur digital erreichbar war, und sie keinen Zugang oder nicht die erforderlichen Kompetenzen für eine digitale Nutzung hatten. Ebenso könnte nach den Bereichen gefragt werden, für die damit in den nächsten drei bis fünf Jahren gerechnet wird, z.B. im Zusammenhang mit der Umsetzung des Online-Zugangsgesetzes.

Eine notwendige Erweiterung betrifft die Formulierung der Zielsetzung und aller Leitfragen gemeinsam. In der zitierten Passage aus dem Bremer Koalitionsvertrag von 2019 lautet das Ziel wörtlich: „Wir wollen dafür sorgen, dass bei der Digitalisierung möglichst niemand abgehängt und ausgeschlossen wird, der teilhaben möchte“. In der vorliegenden Umfrage ging es ausschließlich um die Internetnutzung. Andere Bereiche der Digitalisierung, die für ältere Menschen relevant sind oder werden können, wurden bei der Konzipierung dieser Umfrage aus Rücksicht auf den Umfang des Fragebogens nicht einbezogen. Worum es darüber hinaus gehen kann, zeigt der Achte Altersbericht. Dort werden unter der Überschrift „Digitalisierung in zentralen Lebensbereichen älterer Menschen“ verschiedene digitale Technologien und Anwendungen in sechs Lebensbereichen genannt (Tabelle 10.2). Diese befinden sich in unterschiedlichen Entwicklungs- und Verbreitungsstadien und ihr Nutzen ist teilweise in der Fachwelt umstritten.

Wenn Umfragen wie die vorliegende nicht nur eine aktuelle Lage erfassen sollen, sondern auch als Grundlage für eine Planung für die nächsten drei bis fünf Jahre dienen, dann sollten angesichts der politisch angekündigten Beschleunigung der Digitalisierung bei ähnlichen Umfragen in Zukunft die genannten Bereiche der Digitalisierung angemessen berücksichtigt werden.

Digitalisierung in zentralen Lebensbereichen älterer Menschen					
Wohnen	Mobilität	Soziale Integration und Einsamkeit	Gesundheit und Digitalisierung	Digitale Unterstützungssysteme für die Pflege	Quartiers- und Sozialraumentwicklung
Technische Assistenzsysteme und Smart Home mit Sensoren wie Bewegungsmelder, Lichtschranken, Tür- und Fensterkontakte und Aktoren wie digital gesteuerte Tür- und Fensteröffnung und -schließung, Lichtschalter, Raumtemperaturregelung	Tracking und Navigation	Soziale Medien	Präventions- und Rehabilitationsunterstützung mit geeigneten Apps und Plattformen	Hausnotrufsysteme	Nachbarschaftsplattformen
	Bewegungstraining	Spiele-Apps	Telemedizin	Digitale Pflegeakte	Quartiersnetze und Apps
	Assistierte Mobilitätshilfen	Soziale Roboter	Künstliche Organe und Implantate	Robotische Pflegeassistenz	Apps zum Zugang zu öffentlichen und privaten Dienstleistungen

Hausnotrufsysteme	Assistiertes und autonomes Fahren			Systeme für häusliche Intensivpflege	
Einfache Haushaltsroboter					
Assistenzroboter					

Tabelle 10.2: Relevante Bereiche der Digitalisierung für ältere Menschen (Quelle: Achter Altersbericht 2020, S. 46 – 51)

In der regelmäßigen Erhebung des Statistischen Bundesamtes wird bereits nach der Nutzung von Smart Home und anderen mit dem Internet verbundenen Geräten gefragt, und es gibt mehrere speziell auf diese Thematik konzentrierte Umfragen, aus denen Anregungen gewonnen werden können (BITKOM 2020a und 2021, Bürger und Grau 2020).

Konkreter Unterstützungsbedarf

Für das Ziel (2), eine möglichst konkrete Ermittlung von Art und Umfang des Unterstützungsbedarfs für Offliner und Onliner lautete die Leitfrage: *„Wie können die Verwaltung und andere öffentliche Einrichtungen helfen, Barrieren zu überwinden und es ermöglichen, dass möglichst viele Bremer:innen und Bremerhavener:innen das Internet, Tablets und Smartphones auf die für sie beste Weise nutzen können?“* Operationalisiert wurde sie für die Offliner mit Frage 5 und für die Onliner mit den Fragen 10, 17 und 19 im Fragebogen (im Anhang).

Aus heutiger Sicht erscheinen keine weiteren Aspekte erforderlich, um den Unterstützungsbedarf noch konkreter zu bestimmen, wohl aber eine schärfere Unterscheidung bei einem erfassten Aspekt. Zur Bedarfsermittlung wurde sowohl bei den Offlinern als auch bei den Onlinern als ein mögliches Format eine telefonische Hotline genannt. Dabei wurde jedoch nicht näher erläutert, welche Art der Unterstützung eine solche Hotline konkret leisten soll. Es kann sich nämlich um zwei sehr unterschiedliche Funktionen handeln, für die auch unterschiedliche Bedarfe, auch zwischen Offlinern und Onlinern bestehen können.

- Zum einen kann es sich um eine „Infoline“ handeln, bei der Hilfesuchende sich informieren können, wo es welche Hilfe für ihr aktuellen Probleme gibt. Dazu ist auf der Seite der Infoline kein Fachwissen erforderlich, sondern eine gute Datenbank mit allen vorhandenen Angeboten.
- Zum anderen kann es sich um einen telefonischen Support zur Lösung ganz konkreter Bedienungs- und Nutzungsprobleme handeln, wie dies bei Telekommunikationsunternehmen und Internet Service Providern üblich ist. Ein solcher Support stellt hohe fachliche Anforderungen an die Berater:innen. Aufgrund von Erfahrungen von zwei Netzwerkpartnern wird angenommen, dass viele Probleme gerade mit älteren Menschen nicht am Telefon gelöst werden können, sondern zum Aufsuchen einer Sprechstunde oder zu einem Hausbesuch führen. In zwei Innovationsprojekten, in denen Videokonferenzsysteme eingesetzt wurden, hat sich hingegen ein begleitender telefonischer Support für Probleme bei der Einwahl sehr gut bewährt. Es geht an dieser Stelle nicht um die Bewertung und Ausgestaltung dieses Formats, sondern nur um den Hinweis, bei gleichen Umfragen in Zukunft deutlicher zwischen der Infoline und dem telefonischen Support zu unterscheiden.

10.3 Feedback von Digitalambulanzen

In einem Online-Meeting des Netzwerks Digitalambulanzen wurden im Oktober 2021 ausgewählter Ergebnisse und Schlussfolgerungen aus der Umfrage präsentiert. Im November wurde eine Kurzfassung der Ergebnisse zusammen mit 10 Empfehlungen für die Arbeit der Digitalambulanzen an alle Netzwerkpartner verschickt. Als diese kurz danach im Rahmen einer Online-Umfrage zur Erstellung

des Sachstandsberichts an das BMI gebeten wurden, verschiedene Aktivitäten des Netzwerks zu bewerten, wurden auch zwei Fragen zu dieser Umfrage gestellt. In Tabelle 10.3 werden die Ergebnisse wiedergegeben:

Wie beurteilen Sie die gerade fertiggestellten Ergebnisse der landesweiten Umfrage zur Internetnutzung älterer Menschen in Bremen und Bremerhaven?	
Die Ergebnisse der Umfrage sind allgemein interessant	
Ja	86,7 %
Nein	0 %
Ich konnte mir die Ergebnisse noch nicht ansehen.	13,3 %
Die Ergebnisse der Umfrage sind für unsere Arbeit hilfreich	
Ja	82,8 %
Nein	3,4 %
Ich konnte mir die Ergebnisse noch nicht ansehen.	13,8 %

Tabelle 10.3: Bewertung der landesweiten Umfrage durch die Netzwerkpartner

10.4 Übertragbarkeit der Ergebnisse

Abschließend soll erörtert werden, wie weit die Ergebnisse aus diesem Bericht auf andere Städte und das Umland übertragbar sind.

Aussagekraft für andere Städte

Die Aussagekraft dieser Umfrage und dieses Berichts für andere Städte liegt auf zwei Ebenen. Die ermittelten Unterschiede zwischen den Stadtteilen zeigen, dass es nicht nur den so genannten Digitalen Graben auf der individuellen Ebene zwischen den Altersgruppen gibt, der ihre zukünftige soziale Teilhabe beeinflusst, sondern auch auf einer kollektiven Ebene zwischen besser gestellten und benachteiligten Stadtteilen. Daraus ergibt sich eine völlig neue wissenschaftliche und praktische Perspektive.

In wissenschaftlicher Hinsicht führt die Reflexion zu der Erkenntnis, dass eine auf bestimmte kalendrisch Altersgruppen konzentrierte Umfrage Seniorinnen und Senioren in sehr unterschiedlichen Lebenswelten erfasst, die nur teilweise mit expliziten Merkmalen rekonstruiert werden können. Man isoliert sie gewissermaßen aus ihren unterschiedlichen Lebenswelten, die nicht durch gleiches Alter gekennzeichnet sind, und schafft mit der Kategorie der Altersgruppe artifizielle Kollektive. Ein Stadtteil, besser noch ein Quartier, bildet demgegenüber ein authentisches Kollektiv, das nach vielen Aspekten, auch nach der Altersverteilung, analysiert und differenziert werden kann, vor allem aber nach Milieus und Communities. So kann man zu ganz anderen Schlussfolgerungen und Maßnahmen in der Quartierentwicklung kommen. Unterstützungsbedarfe haben auch Menschen mit Migrationshintergrund, mit Behinderungen, psychischen Beeinträchtigungen, geringer Literalität u.a. unter 60 Jahren. Weder von den Betroffenen her, noch von den Trägern einzelner Angebote ist es sinnvoll, Unterstützungsmaßnahmen grundsätzlich streng nach diesen Zielgruppen zu trennen.

Von daher kann den Verwaltungen und politischen Gremien in allen Städten empfohlen werden, vertiefte Studien zur Nutzung digitaler Angebote auf Stadtteilebene für alle Altersgruppen durchzuführen und dabei Fragen zur Unterscheidung typischer Milieus einzubeziehen. Dies gilt ganz besonders für die sich abzeichnende Verbreitung digitaler Assistenzsysteme in den Bereichen Smart Home, Mobilität, Gesundheit und Pflege. Der in dieser Umfrage verwendete Fragebogen kann dabei gerne verwendet

und auch abgeändert werden. Er ist unter einer offenen Lizenz verfügbar. Auch viele Befunde zum Unterstützungsbedarf erscheinen auf andere Städte übertragbar.

Aussagekraft für den ländlichen Raum

Das Netzwerk Digitalambulanzen und die wissenschaftliche Begleitforschung werden vom Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat im Rahmen des Bundesprogramms Ländliche Entwicklung (BULE-BMI) als Regionales Open Government Labor gefördert. Die Begründung für die Förderung eines Labors in zwei Städten besteht darin, dass aus den Erfahrungen in diesen beiden Städten relevante Erkenntnisse auch für den ländlichen Raum gewonnen werden können, wo es solche Netzwerke bisher nicht gibt. Um die Übertragbarkeit der Erfahrungen zu beurteilen und in den ländlichen Raum zu transferieren, haben sich drei Resonanzpartner an dem Projekt beteiligt. Mit ihnen wird noch erörtert, welche Befunde direkt übertragbar erscheinen und welche trotz anderer konkreter Gegebenheiten eine Orientierung bei der Förderung digitaler Kompetenzen und Assistenz liefern.

Die allgemeine Datenlage zu Unterschieden bei der Internetnutzung zwischen Stadt und Land wenig befriedigend. Jäckel, Lenz und Zellien haben 2005 durch eine Sekundärauswertung der bundesweiten ALLBUS-Umfrage festgestellt, dass es keinen Unterschied macht, ob jemand auf dem Land oder in der Stadt das Internet nutzt oder nicht, aber dass es große Unterschiede im Hinblick auf die Art und die Inhalte der Nutzung gibt (Jäckel, Lenz und Zellien 2005). Im aktuellen Digital-Index wird eine Differenz von 6 Prozentpunkten bei dem Onliner-Anteil zwischen Land und Großstadt ausgewiesen (10.4).

Region	Einwohner	Onliner insgesamt	Onliner Mobil
Land	<20.000 Einwohner	85 %	77 %
Kleine Städte	bis 100.000	84 %	75 %
Mittelgroße Städte	Bis 500.000	87 %	80 %
Großstädte	ab 500.000	91 %	83 %

Tabelle 10.4: Internetnutzung nach Größe des Wohnorts (Digital-Index 2020/2021, S.13)

Gegen die naheliegende Vermutung, dass die Unterschiede vor allem an der Breitbandversorgung liegen, spricht der Befund, dass die Quote auf dem Land zwei Prozentpunkte größer ist als in den kleinen Städten. Eine wesentliche Rolle dürften auch hier die soziodemographischen Unterschiede spielen. Die Daten des Digital-Index beziehen sich auf die gesamte Bevölkerung. Unterschiede zwischen Stadt- und Landbevölkerung bestehen im Hinblick auf Alter, Bildung und Einkommen, also bei den Faktoren, die den stärksten Einfluss auf die Internetnutzung haben.

Grundsätzlich dürften daher die Gründe für die Nicht-Nutzung ähnlich sein, aber die Ausprägungen stärker. Dies ist auch für den Unterstützungsbedarfe der Offliner und Onliner anzunehmen. Für ein differenziertes Lagebild und eine konkrete Bedarfsermittlung wären eigene Erhebungen hilfreich. Damit scheinen viele Kommunen im ländlichen Raum jedoch noch zu zögern, weil sie die Angebotssituation nicht übersehen oder weil sie wissen, dass es keine oder nur wenige Angebote gibt, und sie daher mit einer solchen Umfrage keine Erwartungen wecken wollen, die sie nicht erfüllen können.

In den Kontakten mit den Resonanzpartnern im Netzwerk hat sich gezeigt, dass die Verbände selbst keine Informationen über die bestehenden Unterstützungsangebote in den Gebieten ihrer Mitgliedskommunen haben und dass diese selbst nur lückenhaft informiert sind. Dies liegt unter anderem daran, dass Unterstützungsangebote zur digitalen Teilhabe überwiegend von Freien Trägern erbracht werden und dass im ländlichen Raum generell kommunal geförderte Begegnungsstätten, Seniorentreffs und ähnliche Einrichtungen seltener sind als in Städten. Daher wäre vor einer Bedarfsermittlung zunächst eine Angebotsermittlung zu empfehlen. Den Resonanzpartnern des Netzwerks ist dazu von der Begleitforschung eine Online-Umfrage angeboten worden, zu der Mitgliedskommunen die lokal bekannten potenziellen Träger einladen können, um einen Überblick über Art und Umfang gegenwärtiger Angebote und zukünftige Planungen zu gewinnen. Eine Reaktion darauf steht noch aus.

Die einzig verfügbaren Informationen über das Bremer Umland liefert eine Studienarbeit im Studiengang Stadt- und Regionalentwicklung der Universität Bremen. Dort haben drei Studentinnen in 10 ausgewählten Bremer Umlandgemeinden mit einer Internetrecherche 52 mögliche Anbieter von Unterstützungsangeboten für ältere Menschen identifiziert und telefonisch befragt. Nur 11 hatten Angebote speziell für ältere Menschen. In Abb. 10.1 sind die 10 Gemeinden gekennzeichnet. Die 11 identifizierten Angebote verteilen sich auf 5 der 10 Gemeinden. Das heißt in 5 Gemeinden konnte kein einziges Angebot ermittelt werden (zu den Details vgl. Albers, Köhler und Weber 2021).

Aufgrund der verwendeten Methode und der begrenzten Ressourcen einer Studienarbeit kann nicht ausgeschlossen werden, dass es in den ausgewählten Kommunen weitere Angebote gibt. Auch wenn dies der Fall sein sollte, dürfte es sich nur um Einzelfälle handeln. Daher ändert sich nichts an der Einschätzung, dass es zumindest im Bremer Umland nur wenige Angebote gibt. Dies ist insofern unbefriedigend als digitale Dienste gerade im ländlichen Raum die immer größer werdenden Lücken in der Daseinsvorsorge schließen können. Mit dem Programm Digitale Dörfer wird dieser Entwicklung entgegengewirkt.⁵² Aber entsprechende Plattformen können ihre Wirkung nur entfalten, wenn auch alle Altersgruppen in der Lage sind, sie zu nutzen und dafür die erforderliche Unterstützung erhalten.

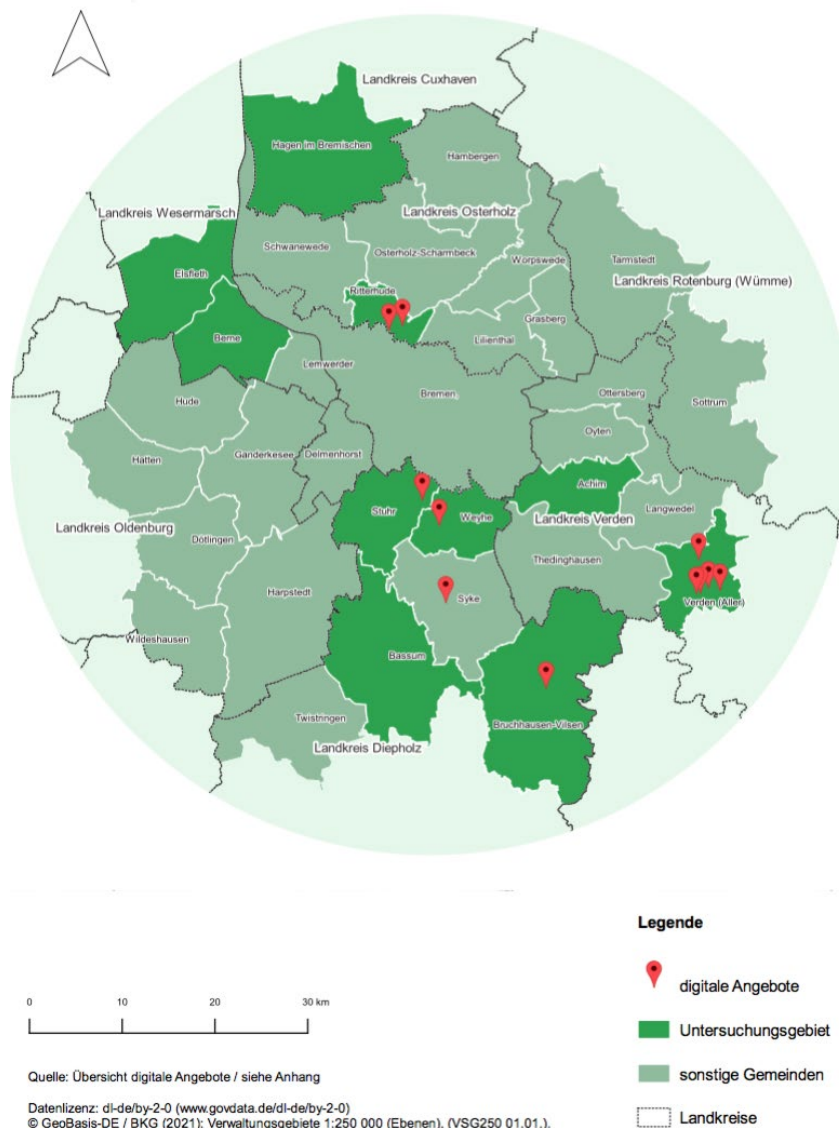


Abb. 10.1: Angebote für Ältere Menschen zur Unterstützung bei der Internetnutzung im Bremer Umland (Quelle: Albers, Köhler und Weber 2021)

⁵² <https://www.digitale-doerfer.de/das-projekt//> sowie <https://www.digitale-doerfer-niedersachsen.de/>

11 Schlussfolgerungen und Empfehlungen für Digitalambulanzen

Ein zentrales Ziel dieser landesweiten Umfrage bestand in der Ermittlung konkreter Bedarfe und Orientierungen für die Arbeit der derzeitigen und hoffentlich weiterer Digitalambulanzen in Bremen und Bremerhaven, für deren Träger und die zuständigen Stellen in Verwaltung und Politik. Für sie gibt es zwei überraschende Befunde von strategischer Reichweite, nach denen die bisher im Vordergrund stehenden Unterstützungsmaßnahmen wie Kurse, Trainings Übungsgruppen u.ä. nicht nur selbst quantitativ und qualitativ verbessert, sondern auch von zwei Seiten her ergänzt werden sollten (Abb. 10.1):

- zum einen durch eine gezielte aufsuchende Informierung und Motivierung als Hinführung für die erstaunlich große Zahl der Desinteressierten, die Angebote nicht aus eigenem Interesse wahrnehmen, weil sie für sich keinen Nutzen erwarten,
- zum anderen durch eine von vornherein gewährleistete dauerhafte Nachsorge, weil unsichere Offliner und Wenig-Nutzer damit rechnen, dass nach einer zeitlich befristeten Kompetenzförderung immer wieder Probleme auftreten und sie dann Hilfe benötigen.

Es geht somit um drei zeitlich aufeinander bezogene Handlungsfelder (Abb. 11.1):

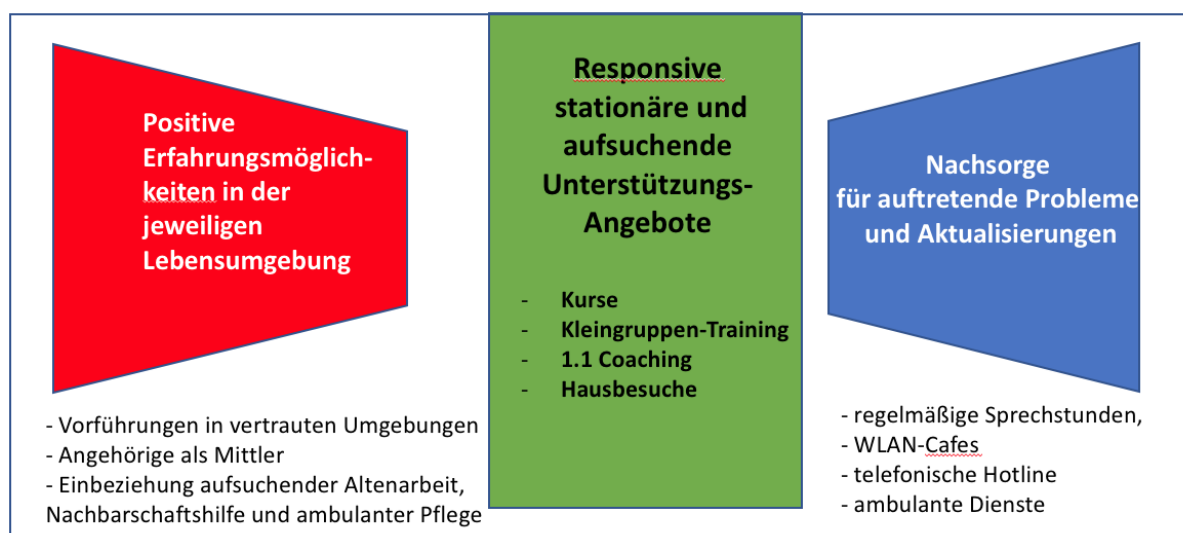


Abb. 11.1: Hinführung und Nachsorge als rahmende Maßnahmen zur Förderung digitaler Teilhabe

Für jedes dieser drei Handlungsfelder lassen sich aus den Befunden dieser Umfrage Empfehlungen für die konkrete zukünftige Arbeit der Digitalambulanzen ableiten, die auch für ähnlicher Erfahrungs- und Lernorte interessant sein könnten. Diese Empfehlungen wurden mit einer Kurzfassung der Befunde allen Netzwerkpartnern im November online zur Konsultation vorgelegt. Mit dem Online-Tool Taskcard wurde für jede der 10 Empfehlungen eine Karte mit einer gekürzten Beschreibung erstellt, die inhaltlich kommentiert werden konnte und zu der mit einem Daumensymbol Zustimmung oder Ablehnung signalisiert werden konnte. Von dieser Möglichkeit haben 12 Netzwerkpartner in unterschiedlichem Umfang Gebrauch gemacht. Es gibt zwischen 2 und 6 Kommentare zu den einzelnen Empfehlungen und zwischen 3 und 12 Bewertungen.⁵³ Die Kommentare und Bewertungen werden nach jeder der folgenden Empfehlungen angegeben.

(1) Das Vor-Urteil fehlenden Nutzens und die Herausforderung der Hinführung

77 % der Offliner haben bei der Frage nach einem Unterstützungsbedarf keine der vorgegeben Antwortmöglichkeiten angekreuzt, sondern einfach keine Antwort gegeben (Abb. 5.10). Dies entspricht in

⁵³ <https://www.taskcards.de/#/board/ed9f594f-41fe-4c40-ace9-9125d9db0546/view?token=a70e5ee5-f390-438a-b6b2-fa6acf6ba56c>

etwa dem Anteil derer, die als Grund für ihren Nutzungsverzicht angegeben haben, dass sie für sich keinen Nutzen sehen oder generell kein Interesse haben (36 bzw. 44 % der Offliner in Abb. 5.11). Aus subjektiver Sicht ist dieses Verhalten konsequent: „Wenn ich keinen Nutzen sehe, brauche ich auch keine Unterstützung“. Das heißt aber auch, dass es keinen Grund gibt, eine Digitalambulanz oder einen anderen Erfahrungsort aufzusuchen und so dem Risiko zukünftig geringerer Teilhabe ausgesetzt zu sein.

Nach der Hochrechnung in Tabelle 3.4 gibt es im Land Bremen rund 52.000 Offliner, in der Stadtgemeinde Bremen 43.000 und in Bremerhaven 10.000. Lern- und Erfahrungsorte und Digitalambulanzen sollen nach der mehrfach zitierten Ankündigung des Senats dazu beitragen, dass *„niemand abgehängt und ausgeschlossen wird, der teilhaben möchte“*. Was bedeutet in dieser Formulierung die Beschränkung auf diejenigen, die teilhaben „möchten“? Niemand soll zur Nutzung des Internet gezwungen werden. Aber wieviel Entscheidungsfreiheit hat man, wenn man nur mit einem digitalen Impfpass in ein Restaurant gelassen wird oder wenn nach dem Online-Zugangsgesetz demnächst alle Verwaltungsleistungen online angeboten werden und die Kapazitäten für die persönliche Inanspruchnahme aus Kostengründen so reduziert werden, dass man mehrere Monate auf einen Termin warten muss, während die gleiche Angelegenheit online sofort erledigt werden kann. Sollen die für die Daseinsvorsorge zuständigen Stellen so lange warten, bis die heute Uninteressierten solche Erfahrungen machen? Und welche Reaktion ist für diejenigen älteren Menschen mit geistigen und körperlichen Einschränkungen angemessen, die es sich nicht mehr zutrauen, eine selbständige Nutzung zu erlernen, keine Angehörigen haben, die etwas online für sie erledigen und sich vielleicht schämen, dauerhaft fremde Hilfe in Anspruch zu nehmen? (vgl. zu diesen ethischen Fragen Kubicek und Lippa 2017, S. 214 f.).

Weil es sich bei der Angabe des fehlenden Nutzens als Grund für die Nicht-Nutzung überwiegend um ein Vor-Urteil handelt, sollte im Sinne einer präventiven Daseinsvorsorge und speziell im Rahmen der Altenhilfe versucht werden, diesen großen und heterogenen Anteil älterer Menschen davon zu überzeugen, dass das Internet ihnen in ihrer jeweiligen Lebenssituation durchaus individuell nützliche Informations- und Interaktionsmöglichkeiten bietet. Inhaltlich kommt es nach dem Uses-and-gratification-Ansatz der Medienforschung darauf an, situationsgerecht Gratifikationen zu identifizieren und erfahrbar zu machen. Dafür geben diese und andere Studien durchaus Anhaltspunkte (siehe oben Abschnitt 5.5 sowie Kubicek und Lippa 2017, speziell mit Quartierbezug Buboltz-Lutz und Stiel 2019 sowie Kreis Recklinghsausen 2021).

Um auf die Angebote der Digitalambulanzen aufmerksam zu machen, wurde bisher neben der Webseite auf Flyer und nach Möglichkeit auf Medienberichte vertraut. In dem Herbsthelfer-Projekt wurde die Erfahrung gemacht, dass diese Wege wenig bewirken.⁵⁴ Aber es gibt keine gesicherten Erfahrungen mit besser geeigneten Wegen, diese Uninteressierten zu erreichen, sie von ihrem Vorurteil abzubringen und zu motivieren, mögliche nützliche Anwendungen anzuschauen und auszuprobieren. In diese Richtung weisen die zitierten Bedingungen für erfolgreiche technische Innovationen von Rogers und die daran orientierten Quartiersprojekte im Kreis Recklinghausen (Abschnitt 5.1).

Das Problem geringer Wahrnehmung der Angebote durch Uninteressierte und Unsichere und die verschiedenen Barrieren, um aus einem geweckten Interesse heraus dann auch ein Angebot wahrzunehmen, wurde bisher unterschätzt. Einrichtungen mit analogen Angeboten für ältere Menschen, wie die Dienstleistungszentren, die aufsuchende Altenhilfe, Wohn- und Pflegeberatung kennen dies vor allem wenn es um Prävention geht. Betroffene nehmen selten vorausschauend Beratung in Anspruch, sondern kommen meistens erst, wenn ein Problem akut ist. In einer Arbeitsgruppe Öffentlichkeitsarbeit während der Antragsphase wurde vor dem Hintergrund solcher Erfahrungen der Vorschlag gemacht, mit den Projektmitteln größer angelegte Informationskampagnen im Radio, in Straßenbahnen und in werbefinanzierten Wochenblättern zu starten. Diese Vorschläge wurden bei der weiteren Planung bisher nicht berücksichtigt.

⁵⁴ <https://www.finanzen.bremen.de/organisation/herbsthelfer-netzwerk-digitalambulanzen-61017>

Ganz im Sinne der präventiven Altenhilfe gilt auch hier: „Wenn sie nicht zu den Erfahrungsorten kommen, muss man mit den Erfahrungsmöglichkeiten zu ihnen kommen oder dorthin, wohin sie aus anderen Gründen gehen“. Dies kann auf ganz unterschiedliche Weise geschehen:

- a) Einen interessanten Ansatz verfolgt das vom Bundesfamilienministerium geförderte Projekt „Digitale Engel“, das von Deutschland sicher in Netz durchgeführt wird:⁵⁵ Ein Team fährt mit einem Bus auf Marktplätze oder zu Begegnungsstätten und zeigt dort für ältere Menschen interessante Anwendungen, spricht über Bedenken und zeigt konkrete Möglichkeiten auf, sich näher mit den verschiedenen Angeboten zu befassen. Ein solches mobiles aufsuchendes Angebot könnte in Bremen über die verschiedenen Stadtteile verteilt agieren und die Seniorinnen und Senioren auf die örtlichen Erfahrungsorte und Digitalambulanzen hinweisen.
- b) Eine ergänzende Möglichkeit besteht darin, die Personen in den Einrichtungen, die Seniorinnen und Senioren aufsuchen oder die ihnen mit persönlichen Auskünften und Dienstleistungen zu Hause helfen, als „Digitalbotschafter“ zu gewinnen, sie zu qualifizieren und ihnen Demonstrationsbeispiele an die Hand zu geben.⁵⁶ Dabei können sogenannte Testimonials helfen, kurze Video-Statements älterer Menschen, in denen diese konkret berichten, welchen Nutzen sie zum Beispiel mit einem geliehenen Tablet erfahren haben⁵⁷. Das bedeutet allerdings, dass diese Haupt- und Ehrenamtlichen in der Altenhilfe und ambulanten Pflege zu Digitalbotschaftern im wörtlichen Sinne motiviert und qualifiziert werden müssen und ihnen die für diese zusätzliche Aufgabe erforderliche Zeit einzuräumen ist.
- c) Weil zu den Stadtteilen mit den höchsten Offliner-Quoten auch mehrere ehemalige WIN-Gebiete gehören, in denen es ein professionelles Quartiersmanagement mit einer guten Vernetzung in die zivilgesellschaftlichen Organisationen gibt, können auch diese eine wirksame Mittlerrolle übernehmen.
- d) Aus den Netzwerkpartnern könnte ein Team von Haupt- und Ehrenamtlichen gebildet und angeleitet werden, das nach und nach in Begegnungsstätten, Bürgerhäusern, Bibliotheken und ähnlichen Einrichtungen Vorführungen zu ganz konkreten Gratifikationen anbietet, den dort anwesenden Seniorinnen und Senioren im Rahmen eines Kaffeekränzchen interessante Anwendungen zeigt und bei so gewecktem Interesse auf dauerhafte Angebote verweisen.
- e) Die Tatsache, dass die meisten aktiven Onliner ihre Kompetenzen mit der Hilfe von Verwandten und Bekannten erworben haben (Abschnitt 9.3), verweist auch auf die Option, Kinder und Enkel für erste Demonstrationen nützlicher Anwendungen zu gewinnen und darin zu unterstützen, ihre Eltern und Großeltern zu motivieren, mit ihnen auch digital zu kommunizieren, mit ihnen einmal interessante Angebote gemeinsam anzuschauen und schrittweise zur eigenen Nutzung zu befähigen. Dabei können Anleitungen, Empfehlungen und kurze Veranstaltungen helfen.

Reaktion der Netzwerkpartner:

Die Vorschläge a), d) und e) wurden separat zur Kommentierung und Abstimmung gestellt. Der Empfehlung a) haben 7 Netzwerkpartner zugestimmt, 2 haben sie abgelehnt, der Empfehlung d) haben 8 zugestimmt, 2 haben sie abgelehnt, der Empfehlung e) haben alle 12 teilnehmenden Netzwerkpartner zugestimmt.

Insgesamt wurden 12 Kommentare geschrieben. In den Kommentaren zu a) und d) wurde mehrfach die Bezeichnung „Digitale Engel“ als unpassend kritisiert und teilweise auch die Wirkung einmaliger Präsentationen in Zweifel gezogen. Stattdessen wurden stationäre Informationsangebote, z.B. in Bibliotheken, einem Kiosk, der Post, in Ladengeschäften und der Sparkasse oder bei unterschiedlichen Trägern vorgeschlagen.

⁵⁵ <https://www.digitaler-engel.org/ueber-das-projekt>

⁵⁶ Eine Studie der Forschungsgesellschaft für Gerontologie spricht von der Notwendigkeit, vertraute Personen als „Türöffner“ zu gewinnen (FfG 2016, S. 22 ff.)

⁵⁷ Beispiele aus dem Projekt Digital mobil im Alter gibt es unter <https://www.youtube-nocookie.com/embed/EiBBqqSelVw>.

Bei den Kommentaren zu d) wurde aus der Sicht der Dienstleistungszentren ein Bedarf und auch eine grundsätzliche Bereitschaft zur Übernahme einer solchen Botschafterfunktion eingeräumt. Wegen fehlender Ressourcen war bisher jedoch eine Umsetzung nicht möglich. Auch wird darauf hingewiesen, dass bei vielen Kund:innen eine einmalige Vorführung nicht ausreicht, sondern mehrere intensivere Gespräche zur Erkundung individueller Interessen, viel Überzeugungsarbeit und mehrfaches Üben erforderlich sind, um Ängste und Selbstzweifel zu überwinden. Die Empfehlung e) wurde speziell von einem Netzwerkpartner bekräftigt, der bei der Integration von Migrant:innen hilft.

(2) Diversifizierung und Erweiterung der bisherigen Angebote

Die Umfrage hat einige Anhaltspunkte für besondere Bedarfe und weitere interessante Themen für die zukünftigen Angebote ergeben:

a) Beratungsbedarf in Bezug auf Geräte und Verträge

Wenn man dem zeitlichen Verlauf der Motivierung für eine Internetnutzung folgt, verwundert es nicht, dass bei den Themen für eine Unterstützung am häufigsten der Wunsch nach Beratung bei Geräten und Verträgen genannt wurde (Abb. 5.10). Dieser trifft auf eine Angebotslücke. Die beste und vertrauenswürdigste Informationsquelle zu diesem Thema sind die Tests der Stiftung Warentest. Die nahe liegendste darauf aufbauende Beratung könnte von der Verbraucherzentrale kommen. Doch die darf satzungsgemäß keine Produktberatung durchführen. Die überwiegend ehrenamtlichen Betreuungskräfte in den Begegnungsstätten und Wohneinrichtungen haben zwar in Einzelfällen sogar beim Kauf eines Geräts geholfen. Überwiegend sehen sie eine solche Beratung bisher aber nicht als ihre Aufgabe an und informieren sich kaum aus diesen Quellen und sind teilweise auch unsicher. Die hauptamtlichen und mehr noch die ehrenamtlichen Kräfte empfehlen zumeist die Geräte, die sie selbst nutzen – mit der Spaltung in eine Android- und eine Apple Community, und mit den Provider-Verträgen befasst sich kaum jemand. Hier könnten die Koordinierungsstellen in Zusammenarbeit mit den Verbraucherzentralen eine Empfehlungsliste erarbeiten und diese an die Unterstützungskräfte weitergeben.

Reaktion der Netzwerkpartner:

Dieser Empfehlung haben 11 Netzwerkpartner zugestimmt, es gibt keine Ablehnung.

In den Kommentaren wurde von Seiten der Dienstleistungszentren angemerkt, dass deren Helfer:innen solche Beratung auf keinen Fall leisten sollen. Ergänzend wurde angeregt, auch Elektrogeschäften Schulung anzubieten, damit diese ihre Kund:innen beraten können.

Anm: Das gilt auf jeden Fall für die in Empfehlung 2d) erwähnten Smart Home Technologien

b) Virtuelle Arztbesuche per Videosprechstunde

Gerade angesichts der Ansteckungsrisiken mit Corona- und Grippeviren sind Arztbesuche für ältere Menschen durchaus riskant und für Menschen mit Mobilitätseinschränkungen unabhängig davon teilweise beschwerlich. Für einige Anlässe in einem bestehenden Arzt-Patienten-Verhältnis kann ein virtueller Arztbesuch per Videokonferenz eine Entlastung sein. Die Krankenkassen sehen darin auch eine Entlastung der Praxen und fördern das Angebot. Die Kassenärztliche Vereinigung (KBV) wirbt verstärkt bei Ärzten und Patienten und Patientinnen⁵⁸ und meldet einen kontinuierlichen Anstieg der Zahl der anbietenden Ärzte und der Nutzung. Im zweiten Quartal 2020 wurden 1,2 Millionen Videosprechstunden bei 31.397 Ärzten in Anspruch genommen.⁵⁹

Nach einer Umfrage des Statistischen Bundesamtes sind ältere Menschen noch etwas zurückhaltender als Jüngere. Bundesweit haben im Alter 65+ erst 19 % eine Terminvereinbarung online vorgenommen

⁵⁸ <https://www.kbv.de/html/videosprechstunde.php>

⁵⁹ https://www.kbv.de/html/1150_50419.php

und 5 %t eine Online- Sprechstunde wahrgenommen. In dieser Umfrage ist der Anteil noch geringer. In den Kommentaren in der Umfrage wird dies auf fehlende Angebote der jeweiligen Ärzte zurückgeführt und durchaus Interesse bei einfachen Anliegen bekundet. Die KBV Bremen wäre sicher für eine gemeinsame Veranstaltung mit den Netzwerkpartnern und ihren Unterstützungskräften bereit. Drei oder vier Veranstaltungen in verschiedenen Stadtteilen, über die Lokale Presse angekündigt, dürften genügend Aufmerksamkeit und Teilnehmende finden.

Reaktion der Netzwerkpartner:

Dieser Empfehlung haben 11 Netzwerkpartner zugestimmt, es gibt keine Ablehnung.

In einem Kommentar wurde darauf hingewiesen, dass zu einer solchen Videokonferenz bei Bedarf ein Dolmetscher viel einfacher hinzugezogen werden kann als bei einem Besuch in einer Arztpraxis.

c) Spezielle Angebote für besondere Bedarfe

Es ist ein Ziel des Netzwerks dabei zu helfen, die Angebote noch stärker an den unterschiedlichen körperlichen, geistigen und finanziellen Ressourcen der sehr heterogenen Gesamtheit der älteren Menschen zwischen 60 und 90+ auszurichten. In der Umfrage wurde deutlich, dass unter den Offlinern überproportional Ältere mit Mobilitätseinschränkungen, einem schwachen Gedächtnis oder geringen Deutschkenntnissen zu finden sind. Um ihnen digitale Teilhabe zu ermöglichen, sollten nicht nur angemessene Formen der Unterstützung, sondern auch jeweils besonders gut passende Inhalte angeboten werden.

- Für Menschen mit Mobilitätseinschränkungen z.B. Navigationssysteme, Fahrpläne, Fahrdienste sowie Online-Transaktionen um Wege zu ersparen,
- für Menschen mit Gedächtnisproblemen Übungen zum Gedächtnistraining, Google Earth für Erinnerungen,
- für Menschen mit schlechten Deutschkenntnissen Übersetzungsprogramme, Lesehilfen, fremdsprachige Portale u.ä.

In Workshops mit den Stellen, die die jeweilige Teilgruppe analog betreuen oder vertreten, könnten passende Internet-Angebot gesucht, geprüft und auf Empfehlungslisten allen Digitalambulanzen über die Homepage zur Verfügung gestellt werden und in das in Entwicklung befindliche Curriculum eingebaut werden.

Reaktion der Netzwerkpartner:

Dieser Empfehlung haben 5 Netzwerkpartner zugestimmt, es gibt keine Ablehnung.

In einem Kommentar wurde zusätzlich auf die Sprachsteuerung als Hilfe für Menschen mit Sehschwierigkeiten hingewiesen. In einem zweiten Kommentar wurden in einem Kurs für Migrant:innen erstellte Anleitungen in Türkisch erwähnt.

d) Digitalisierung ist mehr als Kommunikation und Transaktion im Internet

Bisher liegt der Schwerpunkt der inhaltlichen Themen für Kurse, Trainings oder Gruppen bei den Kommunikationsdiensten mit einer gewissen Ausweitung auf Transaktionsdienste im Internet. Digitalisierung ist jedoch mehr als das WorldWideWeb. Die Fachwelt beschäftigt sich schon länger mit dem Internet der Dinge. Der Kühlschrank, den man befragen kann, ob alle Zutaten für ein Rezept aus dem Internet vorhanden sind, bleibt zwar noch Utopie. Aber unter den Begriffen Smart Home und Smart Devices (Smarte Geräte) gibt es inzwischen Einiges, das laut einer Erhebung des Statistischen Bundesamtes auch von älteren Menschen eingesetzt wird:

- Smart Home: Notrufsysteme, Überwachungskameras, Sturzmelder, Heizungssteuerung u.ä.,

- Smarte Geräte wie smarte Uhrarmbänder, Blutdruck- und Blutzuckermessgeräte,
- Smart TV: Fernsehgeräte mit Internetanschluss, mit denen man neben den klassischen Fernsehprogrammen auch individuell auf die Mediatheken, YouTube und Streamingdienste zugreifen kann. Nach der Erhebung des Statistischen Bundesamtes nutzen rund 20 % der Älteren diese Geräte, die ihnen vertraut sind und auf denen sie Videos auch deutlich besser sehen und hören können als auf einem Tablet.

Die Kommission für den Achten Altersbericht mit dem Thema „Ältere Menschen und Digitalisierung“ widmet den Themen Digitalisierung in den Bereichen Gesundheit, Wohnen sowie Pflege jeweils eigene Kapitel (vgl. oben Tabelle 10.1).⁶⁰ Die hessische Landesregierung hat eine Workshop-Reihe zu „Altersgerechten Assistenzsystemen“ organisiert, in der mit Akteuren aus verschiedenen Bereichen der Altenhilfe der Nutzen und der Bedarf diskutiert worden sind.

Auch hier bietet es sich an, zunächst in Workshops nützliche, praktikable und erschwingliche Geräte und Dienste zu identifizieren und diese sowohl auf einer Liste zusammenzufassen als auch einzelne Demonstrationen durch Fachleute zu organisieren, z.B. im Format der Stammtische. Bei Interesse könnten dann geeignete Angebote von Digitalambulanzen für interessierte Seniorinnen und Senioren in Innovationsprojekten erprobt werden. Hier bietet sich u.a. eine Kooperation mit der Wohnberatung für altersgerechtes Wohnen an. Schließlich sollte diese Thematik auch in das zurzeit entwickelte Curriculum aufgenommen werden.

Reaktion der Netzwerkpartner:

Dieser Empfehlung haben 5 Netzwerkpartner zugestimmt, es gibt keine Ablehnung.

In einem Kommentar wurde die Eignung von Smart TV-Geräten als Zugang für ältere Menschen bekräftigt. In einem zweiten Kommentar wurde einer Information zugestimmt, aber vor einer Überschätzung gewarnt.

(3) Dauerhafte Nachsorge als Rettungsboot für Offliner und aktive Onliner

a) Der kumulativ steigende Bedarf an Unterstützung

Man erwartet, dass Offliner einen Unterstützungsbedarf haben. Dafür wurden die Erfahrungs- und Lernorte geschaffen. Von dem Drittel der Offliner, das die Frage nach einem Unterstützungsbedarf beantwortet hat, haben sich 65 % Sprechstunden und 58 % eine telefonische Hotline gewünscht (Abb. 5.11). Reicht es, entsprechende Angebote für eine im Zeitablauf abnehmende Zahl von Offlinern auf- und auszubauen? Vielfach wird noch angenommen, die Förderung digitaler Kompetenzen sei ein einmaliges großes Programm, das ähnlich wie aktuell beim Impfen alle, auch die Älteren, einmal durchlaufen sollten und dann sei die digitale Teilhabe aller gewährleistet. Die Ergebnisse dieser Umfrage belegen überraschend, dass dies nicht der Fall ist. Bei den Onlinern haben 90 %, in absoluten Zahlen rund 8.000 Männer und Frauen, die Frage nach einem Unterstützungsbedarf zu verschiedenen Themen beantwortet. Je nach Thema, bei Problemen mit dem WLAN, ihrem Gerät oder beim Registrieren, haben zwischen 12 und 21 % Prozent der Onliner Unterstützung in Form von Hausbesuchen gewünscht, 6 bis 12 % in Form von Sprechstunden und 6 bis 8 % in Form einer Hotline (Abb. 9.3).

Dieser Bedarf wird auch grundsätzlich gesehen, die Bedeutung und die dazu erforderlichen Ressourcen werden aber noch nicht von allen erkannt. In einer Sonderauswertung der Initiative D21 wurde festgestellt, dass zwar Bedienfähigkeiten weit verbreitet sind, aber oft das Verständnis für die Bewertung von Vorgängen und für die Gründe von Fehlermeldungen fehlt. Ältere Menschen, die eine Anwendung beherrschen, die sie häufig nutzen, haben oft nicht die Fähigkeit erworben, dieses Wissen auf neue Anwendungen zu übertragen. Sie verfügen nicht über eine Problemlösungs- und Transferkompetenz. Daher wünschen sie sich mehr Einheitlichkeit und weniger Veränderungen im Design, in der Navigation und der Funktionalität von Anwendungen und Apps. Doch die Dynamik der Digitalisierung läuft genau

⁶⁰ <https://www.achter-altersbericht.de/fileadmin/altersbericht/pdf/Broschuere-Achter-Altersbericht.pdf>

in die entgegengesetzte Richtung. Daher benötigen nicht nur, aber ganz besonders ältere Onliner auch bei gutem Gedächtnis permanente Unterstützungsangebote. In der zitierten Passage aus dem Bremer Koalitionsvertrag 2019 wird diesem Bedarf Rechnung getragen. Es wird ein Programm angekündigt, „das für die immer wieder auftretenden Probleme bei der Nutzung "digitale Ambulanzen" schafft, die aufgesucht oder angerufen werden können“. Es gibt auch vereinzelt Anrufmöglichkeiten und Hausbesuche einiger Netzwerkpartner. Aber diese Angebote decken weniger als 1 Prozent des geschätzten Bedarfs (Tabelle 9.4).

Insgesamt ergibt sich aus diesen Befunden die Notwendigkeit eines qualitativen und quantitativen Ausbaus der Unterstützungsangebote entlang der Nutzungsbiografien. Erforderlich sind zum einen Angebote, die Offliner motivieren, befähigen, unterstützen und zu Onlinern machen, und zum anderen Angebote, die die so steigende Zahl von Onlinern dauerhaft im Bedarfsfall unterstützen. In der Hochrechnung zur Schätzung des Unterstützungsbedarfs für Onliner hat sich bei sehr vorsichtigen Annahmen ein jährlicher Bedarf von rund 10.500 Hausbesuchen, 6.600 Anrufen bei einer Hotline und 5.100 Besuchen von Sprechstunden ergeben (Tabelle 9.4). Dieser Bedarf entspricht den festgestellten Schwierigkeiten bei der Bedienung der eigenen Geräte, beim Einrichten von Konten und anderen Schwierigkeiten (Abschnitt 8.2, 8.3 und 8.4).

Zu der Schlussfolgerung eines permanenten Unterstützungsbedarfs wurde keine Empfehlung formuliert, sondern gefragt: „Sind die derzeitigen Digitalambulanzen in Bremen und Bremerhaven organisatorisch und personell darauf vorbereitet, und können sie dies dauerhaft ermöglichen? Wenn nein, unter welchen Bedingungen wäre dies möglich?“

Reaktion der Netzwerkpartner:

Dieser Frage haben 5 Netzwerkpartner zugestimmt, es gibt keine Ablehnung.

In einem Kommentar wurde empfohlen, für die Probleme und Änderungen beim Online-Banking die Sparkassen in die Pflicht zu nehmen. In einem zweiten Kommentar wurde die dauerhafte Umsetzung ohne zusätzliche personellen Ressourcen und Schulung Ehrenamtlicher als unrealistisch eingeschätzt.

b) Nachsorge ist auch Vorsorge

Ein erwartbares verlässliches Angebot an Unterstützung bei auftretenden Problemen von Onlinern hat auch eine wichtige Funktion, um unsichere und zweifelnde Offliner zu einer Nutzung zu führen. Von denen, die die Frage nach einem Unterstützungsbedarf beantwortet haben, haben sich zwei Drittel Sprechstunden und rund die Hälfte eine telefonische Hotline gewünscht. Für die Motivierung und Befähigung von Offlinern handelt es sich nicht um ein Add On, das neben Trainings und Coaching nice-to-have ist, sondern um eine Sicherheitsleine oder ein Rettungsboot, ohne das viele Interessierte sich erst gar nicht auf eine Nutzung des Internet einlassen. Sie kaufen sich erst ein Gerät und schließen einen Vertrag, wenn sie zu diesem Zeitpunkt mit Hilfe bei später auftretenden Problemen rechnen können, die sie mit Sicherheit erwarten. Das Deutsche Institut für Vertrauen und Sicherheit im Internet (DIVSI) hat in der wohl gründlichsten und umfassendsten Studie zu Internet im Alter aufgrund vieler persönlicher Interviews diese Barriere geringer Selbstwirksamkeit ausführlich und mit vielen Zitaten belegt (DIVSI 2016). Kubicek und Lippa verdeutlichen das Problem mit einem Zitat einer Teilnehmerin aus dem Projekt „Digital mobil im Alter“, die nach der dreimonatigen Nutzung eines geliehenen Tablet auf die Frage, ob sie sich nun ein eigenes Gerät anschaffen will, geantwortet hat:

„Ich würde das gerne tun. Aber ich weiß nicht, wohin ich mich wenden soll, wenn ich ein Problem habe. Und ich werde bestimmt immer wieder irgendein Problem haben.“ (ebenda S. 186)

Insofern ist Nachsorge auch Vorsorge.

c) Spezieller Unterstützungsbedarf bei höherschweligen Anwendungen

Ein weiterer Grund für flächendeckende nachsorgende Unterstützungsangebote ist der festgestellte Unterschied in der Nutzung von Kommunikations- gegenüber Transaktionsdiensten, hier auch als niedrigschwellige und höherschwellige Angebote charakterisiert (Abschnitt 7.5). Bei den bisherigen Angeboten der Digitalambulanzen haben WhatsApp-Gruppen, digitale Kaffeekränzchen und andere kommunikationsbezogene Inhalte im Vordergrund gestanden. Wer daran erfolgreich und mit Freude teilgenommen hat, ist damit noch lange nicht bereit und fähig, die höherschweligen Angebote zu erlernen und zu nutzen. An mehreren Stellen wurden Bedenken, fehlendes Wissen und Unterstützungswünsche bei der Einrichtung von Konten und finanziell relevanten Transaktionen deutlich, stets zu einem etwas größeren Ausmaß bei Frauen. Diese Anwendungen sind es jedoch, die im vierten Alter bei Mobilitätseinschränkungen eine eigenständige Nahversorgung erlauben und in bestimmten Fällen einen längeren Verbleib in der eigenen Wohnung.

In der Umfrage hat sich gezeigt, dass die Offliner mit eingeschränkter Mobilität seltener Online-Transaktionen tätigen, obwohl gerade sie sich den Alltag so erleichtern könnten (Abb. 7.9). Bisher hat nur eine Digitalambulanz einen konkreten Stufenplan, nach dem eine Gruppe mit WhatsApp beginnt und dann gemeinsam Online-Einkaufen und Online-Banking kennenlernt und übt und sich regelmäßig mit dem Übungsleiter austauscht. Andere würden dies sicher auch gerne anbieten. Aber auch hier fehlt es quantitativ und qualitativ an geeignetem Personal. Denn die Unterstützung beim Online-Einkauf und erst recht beim Online-Banking erfordert umfangreicheres Wissen und mehr pädagogisches Geschick, um auf entsprechende Bedenken einzugehen, sowie ein besonderes Vertrauen, wenn beim Anlegen von Konten oder LogIns geholfen werden soll und dabei persönliche Daten der Teilnehmenden offengelegt werden.

Die Digitalbotschafter in Rheinland-Pfalz lassen sich einen Haftungsausschluss unterschreiben, bevor sie rechtlich relevante Anwendungen üben. Dies ist jedoch wenig zielführend. Nach dem Pilotprojekt mit Aufsuchender Digitalassistentin hat eine Leiterin von Dienstleistungszentren um die Klärung von Haftungs- und Finanzierungsfragen gebeten (Kubicek 2019, S.29).

- „Dürfen innerhalb des geltenden vertraglichen Rahmens mit der Stadt Bremen personelle Ressourcen der DLZ für den Bereich Digitalassistentin eingesetzt werden?
- Wie müssen die Verträge mit den Kund*innen ergänzt werden?
- Wie kann sichergestellt werden, dass sich auch Amtskunden dieses Angebot leisten können? Besteht Bereitschaft Digitalassistentin in den Leistungskatalog aufzunehmen?
- Wie kann das Risiko des Missbrauchs minimiert und abgesichert werden?
- Wie werden fortlaufend erforderliche Schulungen organisiert und finanziert?“

Diese Fragen wurden von der Sozialbehörde noch nicht beantwortet. Eine Klärung ist jedoch eine wichtige Voraussetzung für eine Ausweitung entsprechender Angebote.

Auch zu dieser Schlussfolgerung wurde eine Frage, statt einer Empfehlung formuliert:
„Soll hier auch so ein einheitliches Formular entwickelt werden oder hat jemand bessere Ideen oder gar Erfahrungen, wie man diesen Herausforderungen begegnen kann?“

Dazu haben sich 4 Netzwerkpartner positiv geäußert und einer negativ.

In den Kommentaren wird angemerkt, dass Haftungsausschlüsse das Problem nicht lösen, aber zum Schutz Ehrenamtlicher notwendig sein können. In einem anderen Kommentar aus dem Kreis der Dienstleistungszentren wird das Prinzip „Keine Hand auf die Tastatur der Kund:innen“ formuliert. Ehrenamtliche sollen nur beraten, aber nicht stellvertretend handeln. In einem dritten Kommentar wird auch hier auf die Sparkassen verwiesen.

d) Hotline als Erstkontakt zu Hausbesuchen und Sprechstunden

Eine telefonische Hotline war schon bei der Evaluation der ersten fünf Innovationsprojekte im Rahmen des Netzwerks Digitalambulanzen von den Teilnehmenden als Nachsorge gewünscht worden. Das spezielle Innovationsprojekt der Ambulanten Versorgungsbrücken hat gleichzeitig die Grenzen telefonischer Beratung offenbart, weil vielen Anrufern letztlich erst mit einem telefonisch vereinbarten Hausbesuch oder dem Besuch einer Sprechstunde geholfen werden konnte (Kubicek 2020). Doch das spricht eher für als gegen eine solche Hotline. Wie für die Desinteressierten gilt auch für die Onliner, dass sie bei einem auftretenden Problem nicht wissen, wo die nächste Digitalambulanz ist, welche Angebote sie hat und wie man diese in Anspruch nehmen kann. Eine Bremen-weite zentrale Telefonnummer, die auch über eine kleine weit verbreitete Digital-Notfall-Karte bekannt gemacht wird, kann das Ziel des Netzwerks befördern, die unterschiedlichen Angebote der Netzwerkpartner gemeinsam über eine zentrale Informationsstelle auffindbar zu machen. Bisher soll dies ausschließlich die Homepage des Netzwerks leisten. Die Mehrzahl der Hilfesuchenden wird diese Webseite auch in Zukunft nicht kennen oder dort nicht so einfach die jeweils passende Hilfe finden. Dies lässt sich sehr viel besser telefonisch bei einer Hotline im Gespräch klären, die dann unter Verwendung einer Datenbank die passende Hilfe durch einen Netzwerkpartner empfehlen kann. Ein solches Vermittlungsangebot sollte für alle Offliner und Onliner angelegt sein. An jedem Werktag zwei Stunden am Nachmittag würden für den Beginn zunächst ausreichen.

Reaktion der Netzwerkpartner:

Dieser Empfehlung haben 8 Netzwerkpartner zugestimmt, es gibt eine Ablehnung.

In einem Kommentar wurde bezweifelt, dass eine Hotline die große Bandbreite „digitaler Fragen“ beantworten kann. (Anm.: das ist auch nicht Gegenstand dieses Vorschlags).

In einem zweiten Kommentar wird die Empfehlung befürwortet und ergänzend darauf hingewiesen, dass diejenigen, die an der Hotline arbeiten, auch auf "telefonseelsorgerliche" Gesprächssituationen vorbereitet sein sollten.

e) Unmittelbare telefonische Hilfe für Teilnehmende an Trainings und Übungsgruppen

Unmittelbare Hilfe am Telefon ist schwieriger als die Vermittlung von Hilfe. Sie kann ehrenamtlich betrieben auch nicht annähernd die Vielfalt der Probleme abdecken, die bei der Evaluation der ersten fünf Innovationsprojekte deutlich geworden sind (Kubicek 2020). Sie hat sich aber schon bewährt als Begleitung während eines Kurses zur Klärung von Problemen, die zwischen den Sitzungen auftreten oder zum Beginn von Videokonferenzen für Probleme bei der Einwahl. Sie erscheint daher für einen begrenzten und bekannten Kreis von Berechtigten realisierbar. Verständnisprobleme können in diesem Rahmen mit der Installation gemeinsamen Tools verringert werden. In einigen eingangs zitierten Kommentaren in der Befragung wird erwähnt, dass Bekannten per Teamviewer bei Problemen geholfen wird. Das könnte am Ende eines Kurses oder einer Gruppe mit den Teilnehmenden geübt und dann als Nachsorge angeboten werden.

12 Schlussfolgerungen und Empfehlungen für Träger, Verwaltung und Politik

12.1 Die Ausgangssituation

(1) Bundesweit

Wenn aus den Befunden in dieser Umfrage Schlussfolgerungen für Träger, Politik und Verwaltung gezogen und Empfehlungen formuliert werden, sollte dies vor dem Hintergrund bisheriger Empfehlungen und Erfahrungen erfolgen. In Abbildung 1.1 wurde gezeigt, dass die Alterslücke in den vergangenen 20 Jahren kaum verringert werden konnte, obwohl viele Regierungen auf Bundes- und Länderebene dies angekündigt und auch Förderprogramme geschaffen haben (ausführlicher Kubicek und Lippa 2017). Daraus folgt, dass diese Programme überwiegend die erhoffte Wirkung nicht entfaltet haben. Daher sollen im Folgenden auch die bisher üblichen Empfehlungen und Fördermaßnahmen kritisch reflektiert und unter Berücksichtigung der Analysen in diesem Bericht gegebenenfalls modifiziert und ergänzt werden.

Dabei geht es vor allem um die Frage, wo und wie die sehr unterschiedliche Gesamtheit der älteren Menschen von 60 bis weit über 90 Jahre erreicht werden kann und wie und durch wen angesichts unterschiedlicher geistiger, körperlicher und finanzieller Ressourcen eine digitale Teilhabe initiiert und nachhaltig gewährleistet werden kann. Für junge Menschen ist dies grundsätzlich recht einfach: Aufgrund der Schulpflicht sind die Schulen der zentrale Lernort auch für digitale Kompetenzen und die Lehrkräfte sind die zuständigen Vermittler, die in bestehenden Einrichtungen der Fortbildung für diese zusätzlichen Aufgaben qualifiziert werden können. In der Praxis gelingt die digitale Teilhabe von Schülerinnen und Schülern zwar nicht immer: Die Schulen sind teilweise nur unzureichend ausgestattet, die Lehrkräfte nicht alle hinreichend qualifiziert, nicht alle Schülerinnen und Schüler haben eigene Geräte und zu Hause den notwendigen Internetzugang. Das sind Umsetzungsprobleme. Für Seniorinnen und Senioren gibt es bereits in der Theorie keinen vergleichbaren zentralen Lernort und nicht eine zentrale Berufsgruppe, die digitale Kompetenzen vermitteln kann.

Zu Recht wird allgemein empfohlen, dass älteren Offlinern niedrigschwellige Angebote gemacht werden sollen, um ihr Interesse an digitalen Anwendungen zu wecken, sie zur Nutzung zu ermutigen und bei der Nutzung die individuell erforderliche Unterstützung zu bieten. Dies soll dort geschehen, wo sich ältere Menschen aufhalten. Kubicek und Lippa unterscheiden in ihrem Konzept der Responsiven Digitalisierungspolitik insgesamt vier Orte und Wege, die sich sowohl im Hinblick auf die typischen Ressourcen der dort erreichbaren älteren Menschen unterscheiden, als auch hinsichtlich der Trägerorganisationen und des dort eingesetzten Personals, das für solche Unterstützungsleistungen in Frage kommt (Abb. 12.1). Wenn man die aktuellen Förderprogramme auf Bundes- und Länderebene betrachtet, werden diese Wege noch recht unterschiedlich berücksichtigt:

- Mit dem Projekt „Digital-Kompass“, das von der BAGSO und Deutschland sicher im Netz durchgeführt und vom Bundesministerium für Justiz und für Verbraucherschutz gefördert wird, wurden bundesweit 100 Standorte initiiert und unterstützt „an denen Internetlotsen ältere Menschen dabei unterstützen, digitale Angebote selber auszuprobieren.“⁶¹ Mit einer Internet-Plattform, Materialien, Stammtischen und anderen Angeboten werden Ehrenamtliche in „Seniorenbüros, Mehrgenerationenhäusern, Senioren-Computerclubs, Volkshochschulen, Stadtbüchereien, Kirchengemeinden“ und vielen anderen Einrichtungen dabei unterstützt, ältere Menschen in die digitale Welt einzuführen und zu begleiten.

⁶¹ <https://www.digital-kompass.de/ueber-uns>

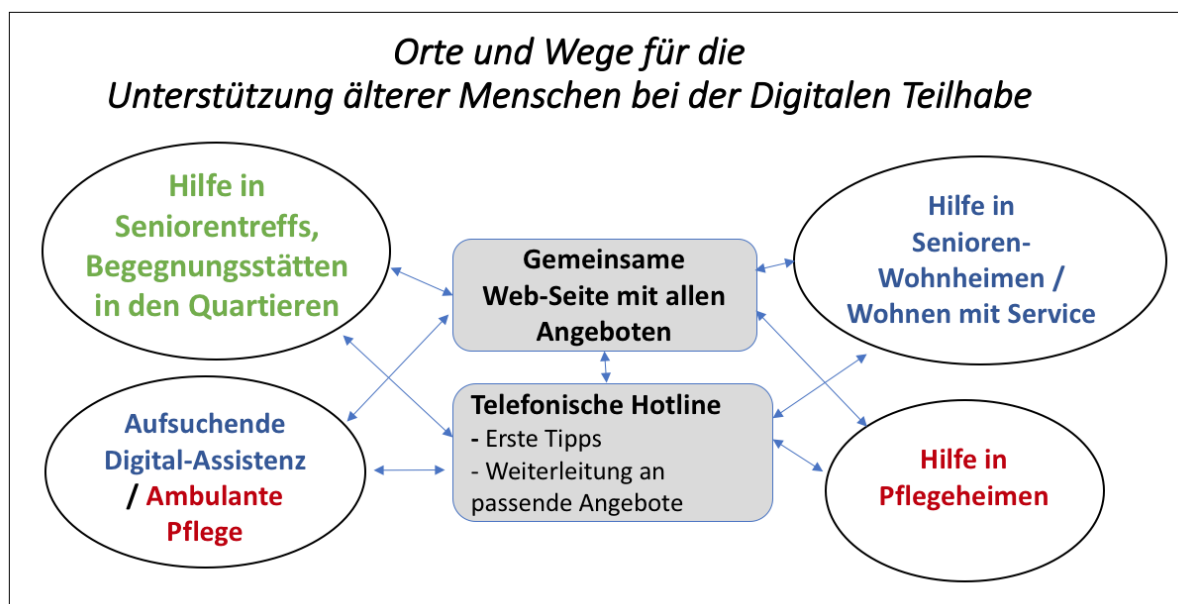


Abb. 12.1: Ein Vier-Säulen-Modell für die Unterstützung aller älteren Menschen bei der digitalen Teilhabe

- Der 2021 geschlossene „Digitalpakt Alter,“ der ebenfalls von der BGSO koordiniert und vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend gefördert wird, unterstützt bundesweit 100 Erfahrungsorte mit einem Betrag von jeweils 3.000 Euro.⁶²
- In Baden-Württemberg haben sich im „Netzwerk für Senior-Internet-Initiativen Baden-Württemberg e.V. (SII)“ über 50 Initiativen zusammengeschlossen, aus denen über 600 Engagierte zu Internet-Senioren-Helfer:innen ausgebildet und jährlich fortgebildet werden.⁶³
- In Hessen startete im Juli 2021 das ressortübergreifende Projekt „Digital im Alter – Di@-Lotsen“, in dem in der Pilotphase zunächst 6 Stützpunkte mit bis zu 1.500 € für grundlegende Technik gefördert und fachlich beraten werden. Bis Ende 2023 sollen insgesamt 40 Stützpunkte gewonnen und weitere Di@-Lotsinnen und -Lotsen geschult werden.⁶⁴

Dies ist nur eine Auswahl von Förderprogrammen. Es gibt keine Schätzung, wie viele Internet-Erfahrungsorte und Lernorte es insgesamt gibt und wie viele speziell für ältere Menschen. Die Stiftung Digitale Chancen hat bereits 2003 mit dem Aufbau einer Datenbank mit Internet-Erfahrungsorten und Lernorten begonnen, die nach Postleitzahlen gesucht werden können.⁶⁵ Darin sind aktuell etwa 2.000 Einrichtungen zu finden, die Angebote auch oder nur für Seniorinnen und Senioren machen. Daneben gibt es in vielen Bundesländern Schulungsangebote für ehrenamtliche Digitalbotschafter:innen, Internetlotsen, -scouts, -mentor:innen und -pat:innen.⁶⁶

In allen erwähnten Fällen geht es fast ausschließlich um Lern- und Erfahrungsorte, die aufgesucht werden müssen. Die Stiftung Digitale Chancen hat seit 2013 in Kooperation mit einem Telekommunikationsunternehmen ergänzend gemeinschaftlichen Wohneinrichtungen für ältere Menschen (Altenheime, Seniorenresidenzen, Pflegeheime u.a.) leihweise bis zu 20 Tablets mit einer SIM-Karte zur Verfügung zu stellen, die sie zusammen mit einem wöchentlichen Begleitangebot an ihre Bewohner:innen ausgeben konnten.⁶⁷ Erst mit den Corona-bedingten Kontakteinschränkungen hat die geringe Internetnutzung bei den Bewohnerinnen und Bewohnern solcher Einrichtungen größere öffentliche Beachtung gefunden. Die Stiftung Digitale Chancen hat darauf zusammen mit Telefonica Deutschland mit

⁶² <https://www.digitalpakt-alter.de/digitalpakt-alter/erfahrungsorte/>

⁶³ <https://netzwerk-sii-bw.de/>

⁶⁴ <https://www.miteinander-in-hessen.de/projekte/di-lotsen/>

⁶⁵ <https://www.digitale-chancen.de/index.cfm/secid.161>

⁶⁶ Eine umfassende Übersicht mit dem Stand von 2020 hat der Digitalkompass erstellt: <https://www.digitalkompass.de/aktuelles/digital-im-alter-wer-unterstuetzt-wo>

⁶⁷ <https://www.digitale-chancen.de/content/sdcprojekte/index.cfm/action.show/key.62/secid.144/lang.1>

dem Angebot eines Digitalen Care-Paketes für Pflegeeinrichtungen reagiert.⁶⁸ Die stärkste Reaktion ist in Hessen zu verzeichnen. Dort hat das Sozialministerium im Juni 2020 begonnen, insgesamt 10.000 Tablets für stationäre Einrichtungen zur Verfügung zu stellen.⁶⁹ Da man weiß, dass ältere Menschen anders lernen als Jüngere und dass diejenigen, die in solchen Einrichtungen leben, unterschiedliche Beschränkungen auch beim Lernen haben, ist 2020 das interdisziplinäre Forschungsprojekt „Bibi-Wohn“ gestartet, das digitale Bildungsprozesse für ältere Menschen in seniorenspezifischen Wohnformen der institutionalisierten Altenhilfe untersuchen und entsprechende Angebote entwickeln und erproben soll.⁷⁰

Während die aufzusuchenden Angebote in Form von Kursen, Trainings, 1.:1-Coaching und Sprechstunden, wie gerade ausgeführt, recht weit verbreitet sind, befinden sich Angebote in gemeinschaftlichen Wohnformen noch in einem frühen Verbreitungsstadium. Angebote in Pflegeeinrichtungen, die auch das Pflegepersonal einschließen, sind kaum bekannt.⁷¹ Zum Thema Digitalisierung in der Pflege findet man ausschließlich Literatur, die sich mit der Digitalisierung betrieblicher Prozesse und der Unterstützung des Pflegepersonals beschäftigt, aber nicht damit, wie dieses Personal die zu Pflegenden befähigen und unterstützen kann, digitale Medien zu nutzen oder dies mit ihnen gemeinsam zu tun. Dies gilt auch für eine Aufsuchende Digitalassistentin. Für die Ambulante Pflege sind überhaupt keine Angebote bekannt. In Anbetracht des vielfach genannten Ziels, dass „niemand abgehängt“ werden soll, ist dies erstaunlich. Denn von den rund 4 Millionen pflegebedürftigen älteren Menschen werden 80 % zu Hause und nur 20 % stationär gepflegt.

(2) In Bremen

Der Bremer Senat hat dieser Lücke in der eingangs zitierten Ankündigung Rechnung getragen und die erwähnten vier Wege zu digitaler Teilhabe ausdrücklich genannt: alters- und situationsgerechte Erfahrungsangebote *in* „*Begegnungszentren und -treffs sowie in Wohn- und Pflegeeinrichtungen*“ und *digitale Ambulanzen, die aufgesucht oder angerufen werden können*.“

Im Netzwerk Digitalambulanzen sind die oben genannten Arten von Lern- und Erfahrungsorten vertreten. In einer Partner-Befragung für den aktuellen Sachstandsbericht hat sich folgendes Bild ergeben:

Art der Einrichtung	Anzahl
(Senioren-) Begegnungsstätte	6
Weiterbildungseinrichtung	5
Bürgerhaus	3
Verein	3
Wohn-/Pflegeeinrichtung (Wohnen mit Service o.ä.)	3
Bibliothek	2
Andere: Aufsuchende Altenarbeit, Beratungseinrichtung für ältere Menschen, Behinderten und Jugendhilfeträger, Freiwilligen Agentur, Landesmedienanstalt, Sozialer Bildungsträger	8

Tabelle 12.1: Art der Einrichtungen im Netzwerk Digitalambulanzen

Von diesen 30 Einrichtungen haben seit Mai 2020 14 regelmäßig und 9 vereinzelt Unterstützung für Seniorinnen und Senioren angeboten (Tabelle 12.2).

„Haben Sie seit Mai 2020 Unterstützung von Seniorinnen für die Nutzung von Smartphones, Tablets, Internet o.ä. angeboten?“	Anzahl
Ja, regelmäßig	14

⁶⁸ <https://www.digitale-chancen.de/content/presse/stories.cfm/key.413/lang.1>

⁶⁹ <https://www.technologieland-hessen.de/news/35212>

⁷⁰ <https://www.gero.uni-heidelberg.de/forschung/dibiwohn.html>

⁷¹ Für die Schweiz Seifert (2017)

Ja, vereinzelt	9
Nein, planen wir aber	4
ahm	3

Tabelle 12.2: Angebote der Netzwerkpartner

Einige Partner sind erst kurz vor der Erhebung dem Netzwerk beigetreten und planen daher noch. Andere Partner wie die Freiwilligenagentur machen überhaupt keine Angebote für Seniorinnen und Senioren, sondern leisten andere Beiträge im Netzwerk wie die Hilfe bei der Qualifizierung von Ehrenamtlichen.

Die regelmäßigen Angebote unterscheiden sich erheblich in Umfang und Häufigkeit. Tabelle 12.3 gibt die Anzahl der Angebote nach verschiedenen Formaten und die Anzahl der Teilnahmen wieder. Weil nicht festgehalten wird, ob einzelne Personen mehrfach anrufen, öfter in eine Sprechstunde kommen oder im Zeitablauf an mehreren Kursen, zunächst für Anfänger und dann für Fortgeschrittene teilnehmen, können keine Angaben über die Zahl der Teilnehmenden gemacht werden. Für die Kapazitätsplanung sind die Teilnahmen und nicht die Teilnehmenden maßgebend.

Art der Angebote	Anzahl der Angebote	Anzahl der Teilnahmen
Smartphone- oder Tablet-Kurse	14	128
Individuelle Beratung	13	118
Regelmäßige Sprechstunde / Treff mit Beratung	10	135
Aufsuchende Assistenz zu Hause	9	423
Telefonische Beratung (Hotline)	7	110
Regelmäßig betreute Gruppen (WhatsApp, Klönschnack ...)	4	30
Aufsuchende Assistenz in Einrichtungen	3	45
Treff ohne Beratung (WLAN Cafe, DigitalCafe o.ä.)	1	8
		997

Tabelle 12.3: Anzahl der Angebote und Teilnahmen nach verschiedenen Formaten

Der Schwerpunkt liegt auch hier bei den aufzusuchenden Angeboten. Die Teilnahmezahlen variieren teilweise stark zwischen den anbietenden Einrichtungen. So entfallen von den 423 Hausbesuchen alleine 370 auf einen einzigen Netzwerkpartner. Eine Kundin wurde im Laufe des Jahre 35 Mal zu Hause unterstützt.

Für die folgenden Schlussfolgerungen ist ein Vergleich dieser Angebotszahlen mit der geschätzten Nachfrage zentral. Bei der Erfassung der Angebote wurde nicht differenziert, ob sich diese an Offliner oder Onliner wenden. Das spielt bei Sprechstunden, Hotline und Hausbesuchen auch keine Rolle, weil die Anbieter nicht danach unterscheiden. Bei Kursen und Gruppen macht es hingegen sehr wohl einen Unterschied, ob sie für Anfänger:innen oder Fortgeschrittene angeboten werden. Da sich die vorgegebenen Formate bei der Angebotsabfrage und der Frage nach dem Unterstützungsbedarf der Offliner nicht entsprechen, sind sie in Tabelle 12.4 mit den jeweiligen Bezeichnungen gegenübergestellt. Gut vergleichbar ist die Summe über die verschiedenen Formate.

Art des Angebots der Digitalambulanzen im Land Bremen	Teilnahmen 2020/21	Gewünschte Unterstützung der Offliner nach Tabelle 5.1	Geschätzte Nachfrage Offliner 2022
Smartphone- oder Tablet-Kurse	128	Einführungskurs mit eigenem Gerät	5.100
Individuelle Beratung	118	Schnupperangebot mit Leihgerät und Betreuung	5.900

Regelmäßig betreute Gruppen (WhatsApp, Klönschnack ...)	30		
Summe	276	Summe	11.000

Tabelle 12.4: Bisherige Angebote und geschätzte Nachfrage nach Kursen, Übungsgruppen u.ä. für Offliner

Direkt vergleichbar sind die Zahlen für die bisherigen Angebote und die geschätzte Nachfrage für Sprechstunden, Hausbesuche und eine telefonische Hotline (Tabelle 12.5).

Art des Angebots der Digitalambulanzen im Land Bremen	Teilnahmen 2020/21	Nachfrage Offliner 2022 nach Tabelle 5.1	Nachfrage Onliner 2022 nach Tabelle 9.4
Regelmäßige Sprechstunde / Treff mit Beratung	135	5.100	5.100
Aufsuchende Assistenz zu Hause	423	Nicht gefragt	10.500
Telefonische Beratung(Hotline)	110	5.100	6.600

Tabelle 12.5: Bisherige Angebote und geschätzte Nachfrage nach Sprechstunden, Hausbesuchen und Hotline

Bei allen Formaten wird eine enorme Kluft zwischen bisherigem Angebot und geschätzter Nachfrage deutlich, die so wohl kaum erwartet worden ist. Dabei wird für die Onliner hier nur das Minimal-Szenario verwendet. Die folgenden Schlussfolgerungen und Empfehlungen sollen darauf gerichtet sein, diese große Diskrepanz zwischen den bisherigen Angeboten und der geschätzten Nachfrage schrittweise zu überwinden. Offensichtlich ist, dass dies mit einer Fortführung der bisherigen Ansätze nicht gelingen kann, sondern grundlegende Änderungen erfordert.

12.2 Zehn Empfehlungen

(1) Gemeinsame Web-Seite und telefonische Hotlines

Situation

Ein explizites Ziel des Projekts „Netzwerk Digitalambulanzen“ besteht darin, die bisher nur verstreut in Flyern und aktuellen Pressemeldungen bekannt gemachten lokalen Unterstützungsangebote über eine gemeinsame Web-Seite aller Anbieter auffindbar zu machen. Dies ist bisher noch nicht vollständig gelungen, und unabhängig davon auch nur begrenzt wirksam. Wie in den Empfehlungen für die Digitalambulanzen erwähnt, schrieb ein Teilnehmer in einem Kommentar zur Umfrage, wieso ein Netzwerk, das Menschen erst zur Nutzung des Internet motivieren will, nur über das Internet erreichbar ist. Beim Unterstützungsbedarf von Offlinern und Onlinern wurde ebenfalls eine telefonische Hotline gewünscht. Bei den entsprechenden Empfehlungen für die Digitalambulanzen wurde zwischen einer Infoline und einem telefonischen Support unterschieden:

- Die Infoline soll ähnlich wie die Rufnummer 115 im Gespräch klären. Welchen Unterstützungsbedarf die Anrufenden haben und dann mit Hilfe einer Datenbank das passende, möglichst räumlich nächste Angebot finden und empfehlen. Ein solches Angebot stellt eher geringe Anforderungen an die Call Agents, aber hohe Anforderungen an die Datenbank. Die bisherigen Bemühungen, im Rahmen des verwendeten Content Management Systems eine einigermaßen differenzierte Suche zu realisieren, sind nicht erfolgreich. So ist zum Beispiel eine räumliche Suche nach dem nächstgelegenen Angebot in diesem Rahmen nicht möglich.
- Bei den Fragen nach dem Unterstützungsbedarf ging es um eine telefonischen Hilfe bei Problemen mit der Benutzung eines Geräts, den Einstellungen, WLAN u.ä.. In den Kommentaren zu den Empfehlungen für die Digitalambulanzen wird eingewendet, dass es mit dem derzeitigen überwiegenden Einsatz von Ehrenamtlichen nicht möglich ist, das ganze Spektrum an unterschiedlichen Geräten und Anwendungen kompetent abzudecken. Weil das so ist, war in dem Antrag für das Netzwerk-Projekt ein Second Level Support vorgesehen: Eine Hotline aus Ehrenamtlichen, die rotierend besetzt wird,

übernimmt einen First Level Support, indem sie einfache Fragen direkt beantwortet und für schwierigere Fragen an eine oder mehrere Stellen mit professionellen Berater:innen weiterleitet. Ob und wie dies geht, sollte in einer Arbeitsgruppe geklärt werden, die bisher nicht initiiert worden ist.

Empfehlung

Für die Infoline sollte eine Anforderungsdefinition an eine Datenbank zur Beantwortung typischer Informationsfragen zu Unterstützungsangeboten erarbeitet werden. Dann sollte geprüft werden, ob diese komplett mit dem derzeitigen CMS abgedeckt werden können. Dabei sollten keine Kompromisse eingegangen werden, weil die Abfragemöglichkeiten über die Qualität der telefonischen Auskünfte und damit über eine der wichtigsten Funktionen des Netzwerks entscheiden. Wenn die Prüfung, wie hier erwartet, negativ ausfällt, sollte die Entwicklung gleich mit einer Call Center Funktion ausgeschrieben werden. In der Anforderungsdefinition müssen die genauen Angaben enthalten sein, die die Anbieter zu ihren Angeboten machen sollen. Parallel sollte überlegt werden, wie die Netzwerkpartner dazu bewegt werden können, ihre Angebote auch mit diesen Angaben zu melden. Bisher hat dies nach eigenen Angaben in der Partnerumfrage für den Aktivitätsbericht nur Rund die Hälfte der Netzwerkpartner getan.

Für die Support Hotline mit First und Second Level Support sollte eine Machbarkeitsstudie in Auftrag gegeben werden, in der auch potenzielle Partner für den Second Level Support gesucht und geeignete Ticketing System geprüft werden. Dabei könnte der für den Schulbereich schon länger betriebene Supportdienst S3 hinzugezogen werden, der zwar selbst nicht in Frage kommt, aber aufgrund langjähriger Erfahrungen beraten kann.⁷²

(2) Aufholschritte in benachteiligten Quartieren

Situation

In Abschnitt 3.2 wurde gezeigt, dass die Offliner-Quoten deutlich zwischen den Postleitzahlgebieten und den diesen zugeordneten Stadtteilen variieren. In der Stadtgemeinde Bremen liegen sie zwischen 7 und 27 %, in Bremerhaven zwischen 15 und 28 %. Die Stadtteile mit den höchsten Offliner-Quoten gelten stadtentwicklungspolitisch als benachteiligt und werden in der Stadtgemeinde Bremen im Programm Soziale Stadt gefördert. Es nicht untersucht worden, ob in ihnen weniger Digitalambulanzen existieren als in den Stadtteilen mit höheren Onliner-Quoten. Sie sind u.a. durch niedrigeres Einkommen und niedrigeren Bildungsstand bei einem großen Teil insbesondere der älteren Einwohner:innen gekennzeichnet. Dies sind die Haupteinflussgrößen auf die Internetnutzung. In Städtebauförderprogrammen tragen die bisher üblichen Fördermaßnahmen der digitalen Teilhabe noch nicht ausdrücklich Rechnung.

Empfehlung

Im Rahmen der Stadtentwicklung sollte die Verteilung der Digitalambulanzen über die Stadtteile geprüft und auf eine möglichst gleiche Verteilung hingewirkt werden, damit benachteiligte Quartiere im Zuge der Digitalisierung nicht noch weiter benachteiligt werden. Dabei ist bei der Wahl der Einrichtungen sowie den Formaten und Inhalten der Angebote den jeweiligen Milieus Rechnung zu tragen. Grundsätzlich erscheinen aufsuchende Formate und typische Begegnungsorte am besten für diese Zielgruppen geeignet. Anregungen können aus zwei Quartiersprojekten in Nordrhein-Westfalen gewonnen werden (Bubolz-Lutz und Stiel 2019 sowie Kreis Recklinghausen 2021).

Dies könnte in Fortschreibung des Landesprogramm „Lebendige Quartiere“ geschehen.⁷³ Dort wird die Unterstützung bei der Digitalisierung bei den geplanten Maßnahmen noch nicht erwähnt. Da es sich jedoch um die gleichen Ziele handelt, sollten vor allem bei den Regelungen für Anträge aus dem Inno-

⁷² <https://www.schul-support-service.de/>

⁷³ <https://www.rathaus.bremen.de/landesprogramm-lebendige-quartiere-80760>

vationstopf entsprechende Maßnahmen ausdrücklich genannt werden. Mit den Trägern der Seniorentreffs- und -zentren, Bürgerhäusern, Pflegestützpunkten sowie mit den Ortsämtern, Quartiersmanagern u.a. Akteuren in den betroffenen Stadtteilen könnte in Form eines Runden Tisches oder in Stadtteilkonferenzen erörtert werden, welche Angebote für welche Teilgruppen besonders erfolgversprechend sind. Als Einstieg in diese lokalen Beratungen können die Datenreports dienen, in denen ausgewählte Daten für jedes Postleitzahlgebiet zusammengestellt worden sind (Anhang 2)

(3) Erfahrungsmöglichkeiten und Hilfe durch aufsuchende Digitalbotschafter:innen

Situation

Auch in besser gestellten Stadtteilen gibt es eine nennenswerte Anzahl an Offlinern in der älteren Bevölkerung. In der Umfrage hat sich ein überraschend großer Anteil der Offliner für keine Unterstützung ausgesprochen, weil sie keinen Nutzen im Internet für sich sehen (Abschnitt 5.4). Ebenfalls überraschend ist der große Anteil der Onliner, die sich für eine Hilfe bei auftretenden Problemen in Form von Hausbesuchen ausgesprochen haben (Abschnitt 9.2), und Menschen mit Mobilitätseinschränkungen sind deutlich weniger online, auch weil sie stationäre Angebote nicht oder nur beschwerlich aufsuchen können. Das Pilotprojekt „Aufsuchende Digitalassistenten“ der Bremer Dienstleistungszentren hat gezeigt, dass Angebote zur leihweisen betreuten Erprobung in dem gewohnten vertrauten Rahmen der organisierten Nachbarschaftshilfe auch älteren Menschen eine Erfahrungsmöglichkeit bieten, die von sich aus nicht aktiv werden. Die Bremer Dienstleistungszentren mit ihren fast 3.000 Nachbarschaftshelfer:innen haben einen bewährten vertrauensvollen Zugang zu älteren Menschen und können als Digitalbotschafterinnen und Botschafter auf jeden Fall informieren und erste Erfahrungen ermöglichen. Für Ältere, die von einem ambulanten Pflegedienst versorgt werden, bieten sich diese an. Die Umfrage hat belegt, dass die Onliner-Quote mit zunehmendem Pflegegrad sinkt, obwohl umgekehrt der Nutzen grundsätzlich steigt.

In einer nicht veröffentlichten Umfrage unter den Nachbarschaftshelfer:innen der Bremer Dienstleistungszentren im Rahmen der Herbsthelfer-Initiative 2019 wurden diese nach ihrer Bereitschaft zur Unterstützung ihrer Kund:innen bei der Nutzung des Internets gefragt. 34 % haben dies ohne Bedingungen bejaht, 29 % nach einer entsprechenden Schulung (Tabelle 12.2).

<i>„Können Sie sich vorstellen, im Rahmen der organisierten Nachbarschaftshilfe ältere Menschen bei der Nutzung des Internets (z.B. E-Mail, WhatsApp, Google, YouTube) zu unterstützen</i>	Absolute Häufigkeit	Prozent von 1.355 Fragebögen
Ja, auf jeden Fall	464	34 %
Ja, aber nur mit einer entsprechenden Schulung	395	29 %
Nein	496	37 %
keine Angaben	46	4 %

Tabelle 12.2: Bereitschaft von Nachbarschaftshelfer:innen zu digitaler Unterstützung

Fast alle wären bereit, an einer entsprechenden Schulung teilzunehmen (Tabelle 12.3).

<i>Würden Sie selbst an einer entsprechenden Schulung (ca. 10 Stunden verteilt auf mehrere Tage) teilnehmen?</i>	Häufigkeit	Prozent von 1.329 Fragebögen
Ja, auf jeden Fall	435	31 %
eher Ja	316	23 %
eher Nein	391	28 %

Nein, auf keinen Fall	187	13 %
keine Angaben	72	5 %

Tabelle 12.3: Bereitschaft von Nachbarschaftshelfer:innen zur Teilnahme an einer Schulung

Bisher haben die Dienstleistungszentren aus mehreren Gründen gezögert, dieses Potenzial zu nutzen:

- Bisher ist die Nachfrage nach den klassischen Unterstützungsleistungen wie Putzen, Waschen, Kochen oder Begleitdiensten größer als die Zahl der Nachbarschaftshelfer:innen. Wenn die Unterstützung bei der Nutzung des Internet als zusätzliche Leistung angeboten wird, wird befürchtet, dass ein Teil der Ehrenamtlichen diese lieber übernimmt und die Lücke bei den klassischen Leistungen noch größer wird.
- Es fehlt ein Plan, was genau geschult und wie oft angesichts der technologischen Dynamik nachgeschult werden soll und wie die Zeit für die Teilnahme vergütet wird.
- Auch wäre zu klären, ob den Nachbarschaftshelfer:innen und den Kund:innen wie in dem Pilotprojekt SIM-Karten zur Verfügung gestellt werden sollen, weil bei vielen Kund:innen kein WLAN vorhanden ist, und wie dies finanziert wird.
- Hinzu kommt die Klärung von Haftungsfragen.

Empfehlung

In einer ersten Stufe sollte es ausdrücklich nur um das Informieren über individuell nützliche Anwendungen mit einem Senioren-Handy oder Tablet durch die vertrauten Betreuungskräfte gehen. Diese können in einem zwei- bis vierstündigen Workshop und mit einem zu erstellenden Leitfaden darauf vorbereitet werden, was sie den von ihnen betreuten Seniorinnen und Senioren situationsabhängig zeigen können. Sie müssten dazu mit Geräten ausgestattet werden. Die Träger der Dienstleistungszentren, andere Akteure in der Aufsuchenden Altenarbeit und ambulante Pflegedienste sollten eingeladen werden, um zu klären, unter welchen Bedingungen sie für ein Pilotprojekt mit einer solchen einmaligen Botschafter-Funktion bereit wären. Die Träger der Dienstleistungszentren werden sich jedoch wahrscheinlich nicht auf ein Pilotprojekt einlassen, wenn nicht zuvor die oben genannten Fragen geklärt werden. Zur Klärung dieser und weiterer Fragen hatten die Dienstleistungszentren im Bremer Antrag im Smart City Wettbewerb eine Machbarkeitsstudie vorgeschlagen. Da dieser Antrag nicht bewilligt wurde, wird vorgeschlagen, diese Machbarkeitsstudie nun aus Landesmitteln zu finanzieren (siehe auch unten Empfehlung 9).

(4) Regelungen für dauerhafte Digitalassistenten

Situation

Von der Botschafterfunktion zu unterscheiden ist die Digitalassistenten, die älteren Menschen mit eingeschränkten körperlichen und geistigen Ressourcen vorübergehend oder dauerhaft bei Online-Aktivitäten hilft, die eine virtuelle Kompensation dieser Beschränkungen ermöglichen. Rechtswirksame Online-Transaktionen werden von Personen mit solchen Einschränkungen deutlich seltener genutzt. Dies wird in Zukunft auch für die zu erwartenden digitalen Verwaltungsdienste, für Videosprechstunden mit Ärzten und für Smart Home-Anwendungen gelten. Auch hier sind die bereits vertrauten Unterstützungskräfte am besten für Assistenzleistungen geeignet.

Empfehlung

Für Digitalassistenten durch Nachbarschaftshelfer:innen und Kräfte in der ambulanten Pflege sind mehrere Bedingungen zu klären und anzupassen:⁷⁴

⁷⁴ Auf diesen Klärungsbedarf hatte die verantwortliche Leiterin bei der AWO bereits in dem Bericht zum Pilotprojekt „Aufsuchende Digitalassistenten“ hingewiesen. Vgl. Kubicek (2019, S. 29) und oben Empfehlung 3c für die Digitalambulanzen.

- Kostenübernahme: Damit Assistenzleistungen in der organisierten Nachbarschaftshilfe abgerechnet werden können, müssen die Verträge mit den Dienstleistungszentren angepasst werden⁷⁵. Für die Einbeziehung in die ambulante Pflege müssen die digitalen Äquivalente zu den bereits enthaltenen Begleitdiensten zu Ämtern und Ärzten in den Leistungskatalog zur Rahmenvereinbarung mit den Pflegekassen aufgenommen werden.
- Klärung von Vertretungs- und Haftungsfragen: In beiden Bereichen muss geregelt werden, welche Vereinbarungen zu schließen sind, damit Assistenzkräfte online rechtswirksame Aktivitäten anleitend oder stellvertretend übernehmen, ohne für eventuelle Fehler zu haften.
- Qualifizierung und Fortbildung: Die größte und ungeklärte Voraussetzung ist eine entsprechende Qualifizierung der bisher eingesetzten Nachbarschaftsheferinnen und Pflegekräfte. Darauf wird später im Zusammenhang mit dem Vorschlag einer Agentur für Digitalassistenten eingegangen, weil sich diese Frage ebenso in Bezug auf Wohn- und Pflegeheime stellt. Für die ambulante Pflege ist zu klären, wann Pflegefachkräfte und wann Kräfte für hauswirtschaftliche Dienste eingesetzt werden. Denn neben der reinen Internetnutzung geht es in Zukunft im Rahmen der Digitalisierung der Pflege auch um den Einsatz unterschiedlicher Assistenzsysteme und die Unterstützung bei deren Nutzung.

Diese Fragen sollten in einem Workshop, ggfs. in einer Arbeitsgruppe mit den Pflegekassen und den Pflegediensten sowie den Wohlfahrtsverbänden, geklärt werden. Vor allem in Bezug auf Assistenzsysteme in der ambulanten Pflege sollten gemeinsame Pilotprojekte geplant und gefördert werden.

(5) Einbeziehung digitaler Teilhabe von Menschen mit Behinderungen

Situation

Ein Schwerpunkt dieser Umfrage lag in der Ermittlung des unterschiedlichen Unterstützungsbedarfs älterer Menschen mit ihren jeweiligen körperlichen, geistigen und finanziellen Ressourcen. Daher wurde in Erweiterung bisheriger Umfragen auch nach der körperlichen und geistigen Verfassung, dem Pflegegrad, den Deutschkenntnissen und der Wohnform (Altenheim, Pflegeheim) gefragt. Dabei hat sich gezeigt, dass gerade die Anwendungen, die eine selbständige Versorgung ermöglichen, wie Online-Einkäufe, Online-Banking, zukünftig E-Governmentdienste und Telemedizinien von den Onlinern mit körperlichen oder geistigen Einschränkungen seltener genutzt werden. Die Digital Skill Gap Studie der Initiative D21 spricht von einem „Innovativeness-Needs-Paradox“, d.h. dass „Menschen, die in bestimmten Lebenssituationen besonders von digitalen Angeboten profitieren würden, diese seltener kennen und weniger Notwendigkeit sehen, ihre digitalen Kompetenzen auszubauen“ (Initiative D21 2021b).

Einen ähnlichen Unterstützungsbedarf bei Transaktionsdiensten und Smart Home Installationen haben auch jüngere Menschen mit Behinderungen. Eine Studie im Auftrag der Bremer Landesmedienanstalt hat nicht nur einen höheren Anteil an Offlinern unter Menschen mit Behinderungen und geringere digitalen Kompetenzen sowie eine unzureichende Ausstattung der Heime festgestellt. In den geführten Expertengesprächen wurde auch deutlich, dass die meisten Träger der Behindertenhilfe auf den mit der Digitalisierung entstehenden Unterstützungsbedarf noch nicht hinreichend vorbereitet sind (Busse u.a. 2018).

Gleichzeitig sind die rechtlichen Bedingungen und Unterstützungsansprüche mit der Novellierung des Bundesteilhabegesetz 2020 verbessert worden: Der gesetzlich verbrieft Anspruch auf Eingliederungshilfe wurde über die Teilhabe am Arbeitsleben und an Bildung hinaus um die Soziale Teilhabe erweitert. Nach § 76 SGB IX gehören zu den Leistungen zur sozialen Teilhabe Leistungen für Wohnraum, zum Erwerb und Erhalt praktischer Kenntnisse und Fähigkeiten, zur Förderung von Verständigung, zur Mobilität u.a.m.. Nach § 78 SGB IX können sich zur Teilhabe erforderliche Assistenzleistungen dement-

sprechend auf die Haushaltsführung, das Einkaufen, auf die Erledigung von Verwaltungsangelegenheiten oder Gesundheitsleistungen u.a.m. beziehen. Die Leistungen umfassen „1. die vollständige und teilweise Übernahme von Handlungen zur Alltagsbewältigung sowie die Begleitung der Leistungsberechtigten und 2. die Befähigung der Leistungsberechtigten zu einer eigenständigen Alltagsbewältigung. Die Leistungen nach Nummer 2 werden von Fachkräften als qualifizierte Assistenz erbracht. Sie umfassen insbesondere die Anleitungen und Übungen in den Bereichen nach Absatz 1 Satz 2.“

Da in dieser Definition nicht näher bestimmt wird, auf welchen Wegen die zu unterstützende „Erledigung des Alltags“ erfolgt, durch persönliche Interaktion, per Post, Telefon oder Internet, ist davon auszugehen, dass die Erledigung über das Internet hier einbezogen ist. Man kann darauf verweisen, dass dieser digitale Weg mittlerweile allgemein üblich ist. Vor diesem Hintergrund stellt sich die Frage, wer diese Leistungen wie erbringen kann und will und welche organisatorischen und personellen Herausforderungen damit verbunden sind.

Empfehlung

Im Antrag für das Netzwerk-Projekt war eine Erweiterung der Zielgruppen auf Menschen mit Behinderungen in Aussicht gestellt worden. Diese sollte nun konkret mit zwei oder drei Pilotprojekten zur Digitalassistentz eingeleitet werden, in denen die Möglichkeiten des novellierten Bundesteilhabegesetzes ausgeschöpft werden. Mit Trägern der Behindertenhilfe und den für die Eingliederungshilfe zuständigen Stellen in den Verwaltungen sollten Projekte mit Zielgruppen mit unterschiedlichen Behinderungen konzipiert und umgesetzt werden. Dabei könnten u.a. folgende Fragen geklärt werden, die in einem Expertenworkshop des Bundesbeauftragten für Menschen mit Behinderungen aufgeworfen wurden:

- Welche konkreten Leistungen soll die Digitalassistentz im Rahmen von § 78 SGB IX umfassen? Informationssuche und -auswahl, Anlegen von Konten, Registrierungen, Prüfung von Rechnungen, verbindliche Bestellungen inklusive Bezahlung, Stellen von Online-Anträgen, Videosprechstunden mit Ärzten u.a.m.?
- Welche Anbieter von Assistenzleistungen kommen für eine solche Digitalassistentz über die bisher in der Eingliederungshilfe tätigen Organisationen hinaus in Frage?
- Wie kann eine Abgrenzung zu oder eine Kombination mit Leistungen der ambulanten Pflege erfolgen?
- Welche fachliche Grundqualifikation ist erforderlich, um als Fachkraft für qualifizierte Assistenz im Sinne von § 78 SGB IX anerkannt zu werden?
- Ist eine digitale Zusatzqualifikation für die derzeitigen Fachkräfte zielführender als eine spezielle Funktion der Digitalassistentz, wie z.B. für Physiotherapie oder Logopädie? Wie soll deren Aus- und Fortbildung erfolgen?
- Soll die Ausführung des Auftrags oder der bevollmächtigten Aktivität, wie z.B. ein Onlinekauf eines Artikels oder eine Buchung, nur in Anwesenheit des Auftrags- oder Vollmachtgebers erfolgen oder auch ohne ihn oder sie?
- Wie sollen die Durchführung und das Ergebnis einer beauftragten oder bevollmächtigten Online-Transaktion dokumentiert werden, um sie im Bedarfsfall sowohl gegenüber dem Onlineanbieter als auch dem Auftrag- bzw. Vollmachtgeber nachweisen zu können? Reichen dazu Ausdrucke von Online-Bestätigungen? Müssen Screenshots angefertigt werden? Soll die Nachweispflicht in Abhängigkeit vom Betrag der Transaktionen abgestuft werden?
- Welches Haftungsrisiko besteht für die einzelne Assistenzkraft und die entsendende Institution? Sollte eine Versicherung abgeschlossen werden?
- Welche technische und personelle Ausstattung ist in Einrichtungen der Behindertenhilfe erforderlich?
- Welche Anforderungen stellen die für die Gewährung von analogen Assistenzleistungen zuständigen Stellen an die Übernahme der Kosten einer Digitalassistentz? Welche Kriterien müssen für eine Bedürftigkeit gegeben sein und wie werden diese überprüft?

(6) Gezielte Förderung bei besonderem sprachbedingtem Unterstützungsbedarf

Situation

In der vorliegenden Umfrage sind methodisch bedingt Personen mit schlechten Deutschkenntnissen unterrepräsentiert. Dennoch haben rund 200 Personen den Fragebogen vollständig ausgefüllt, die ihre Deutschkenntnisse als „eher schlecht“ oder „schlecht“ bezeichnen. Der Offliner-Anteil liegt mit 36 und 55 % deutlich höher (Abb.4.5) und macht sich speziell bei Transaktionen bemerkbar. „Schlechte Deutschkenntnisse“ beziehen sich hier nicht in erster Linie auf das Sprechen, sondern auf das Lesen und Schreiben von Texten auf Internetseiten. Solche Schwächen können mindestens drei verschiedene Gründe haben, die Unterstützungsmaßnahmen in verschiedenen Kontexten erfordern:

- Deutsch ist nicht die Muttersprache: Hier sind Maßnahmen im Rahmen der Integration von Migrantinnen und Migranten in deren Communities erforderlich.
- Lernbehinderungen: Menschen mit Lernbehinderungen benutzen Videokonferenzen und YouTube, kaum jedoch Online-Banking oder Online-Einkäufe und werden sich auch mit zukünftigen E-Government- und Gesundheitsanwendungen schwertun. Hier sind bedarfsgerechte Unterstützungen im Rahmen der Teilhabeförderung erforderlich, die mit dem novellierten Teilhabegesetz über berufliche Teilhabe hinaus nun auch die gesellschaftliche Teilhabe und entsprechende Assistenzleistungen umfasst (Kubicek 2021).
- Funktionaler Analphabetismus / geringe Literalität: In der erwachsenen Bevölkerung wird die Anzahl von Menschen mit geringer Literalität auf 6,2 Millionen geschätzt.⁷⁶ Nach der sogenannten LEO-Studie nutzen sie Videotelefonie, Sprachnachrichten und selektiv auch Soziale Netzwerke sogar häufiger als der Durchschnitt, sind bei rechtlich und finanziell relevanten Transaktionen jedoch sehr vorsichtig. Sprachein- und -ausgabe, Lesehilfen u.ä. können hier helfen. In einem Innovationsprojekt wurde versucht, Tablets als Lernmittel einzusetzen. Für diese sehr heterogene Gruppe müssen jeweils geeignete Lernorte wohl noch gesucht und gestärkt werden.

Empfehlung

Die jeweils Betroffenen (älteren) Menschen haben auch im analogen Alltag Probleme beim Ausfüllen von Formularen und anderem Schriftverkehr und es gibt jeweils unterschiedliche Stellen, die dabei beraten und unterstützen. In einem ersten Schritt sollte überprüft werden, ob die obige Unterscheidung zwischen drei Gruppen von Betroffenen trennscharf und vollständig ist. Dann wären die unterstützenden Stellen im analogen Alltag zu identifizieren. Mit ihnen könnte dann geklärt werden, ob und wie sie ihre Unterstützung auf digitalen Schriftverkehr, Navigation in digitalen Medien und Apps und Ähnliches ausdehnen können. Parallel sollte geklärt werden, welche assistiven Technologien bei welchen Problemen helfen können (Spracherkennung, Übersetzung u.a.). Eventuell kann die Landesmedienanstalt im Rahmen ihres gesetzlichen Auftrags zur Förderung der Medienkompetenz hinzugezogen werden. Sie hat bereits 2017 eine Studie zur Medienkompetenz in der Behindertenhilfe veröffentlicht hat (Busse u.a. 02017).⁷⁷

(7) Finanzielle Hilfen für Digitale Grundausstattung

Situation

⁷⁶ <https://leo.blogs.uni-hamburg.de/wp-content/uploads/2019/05/LEO2018-Presseheft.pdf>

⁷⁷ <https://www.bremische-landesmedienanstalt.de/studie-zu-medienkompetenz-der-behindertenhilfe-veroeffentlicht>

In der Stichprobe hat sich, wenn auch nur mit geringer Fallzahl, bestätigt was Sozialverbände schon lange feststellen: Menschen mit geringem Einkommen werden von digitaler Teilhabe und damit von sozialer Teilhabe häufig ausgeschlossen, weil sie sich ein Gerät und einen Vertrag für die Internetnutzung nicht leisten können. In der Umfrage hat rund ein Drittel zu hohe Kosten als Grund für die Nicht-Nutzung des Internet angegeben. Und umgekehrt ist unter den Bezieherinnen und Beziehern von Sozialleistungen die Offliner-Quote höher.

Kubicek und Lippa haben bereits als Schlussfolgerung aus dem Projekt „Digital mobil im Alter“ darauf hingewiesen, dass bei der Berechnung des Warenkorb für den Regelsatz für die Hilfe zum Lebensunterhalt der vorgesehene Anteil für „Nachrichtenübermittlung“ nicht mehr der zunehmenden digitalisierten Lebenswelt entspricht, und eine Anpassung empfohlen (2017, S. 210 f.). Im Projekt „Aufsuchende Digitalassistentz“ hat sich gezeigt, dass bei älteren Menschen mit Mobilitätseinschränkungen nicht nur die Kosten für ein Gerät und einen Vertrag eine finanzielle Barriere darstellen, sondern auch gegebenenfalls erforderliche Kosten für Hilfe bei der Nutzung, wenn kein Pflegegrad vorliegt oder der Entlastungsbetrag von 125 Euro pro Monat schon für hauswirtschaftliche Dienste verwendet wird. Eine gewünschte Fortführung der wöchentlichen zweistündigen Betreuung war nur zu dem Regelsatz von 8,50 Euro pro Stunde möglich, den sich ein Teil nicht leisten konnte (Kubicek 2019).

Als beim Corona-bedingten Home Schooling festgestellt wurde, dass Kinder- und Jugendliche aus Familien mit geringem Einkommen keine geeigneten Geräte und keinen ausreichenden Internetzugang zu Hause hatten, wurde politisch darauf mit einer kurzfristigen Aufstockung des Digitalpakts Bildung reagiert. Für Wohn- und Pflegeheime wurde auf die verordnete Einsamkeit der Bewohnerinnen und Bewohner in einigen Bundesländern mit den oben erwähnten Programmen reagiert. Für die Mehrheit der älteren Menschen mit niedrigem Einkommen, die ausserhalb von solchen Einrichtungen leben und ebenfalls in ihrer Teilhabe stark beschnitten wurde, sind bisher keine Konsequenzen gezogen worden. Im Juni 2021 hat die Bürgerbeauftragte des Landes Schleswig-Holstein in ihrem Tätigkeitsbericht für alle Bezieherinnen von Grundsicherungsleistungen einen gesetzlichen Anspruch auf einen „Mehrbedarf für die digitale Grundausstattung“ gefordert.⁷⁸

Empfehlung

Die Sozialbehörde sollte eine Übersicht erstellen, inwieweit die verschiedenen Transferleistungen für ältere Menschen den durch die Digitalisierung veränderten Kommunikationsbedingungen und Alltagsprozessen und dem daraus resultierenden Unterstützungsbedarf Rechnung tragen und volle Teilhabe ermöglichen. Das Ergebnis sollte mit den Wohlfahrtsverbänden erörtert werden. Für die festgestellten Versorgungslücken sollte dann geprüft werden, welche durch die Anpassung von Leistungskatalogen, etwa bei Sachhilfen, durch die Verwaltung unmittelbar geschlossen und Leistungen angepasst werden können, wo Landesgesetze verändert werden müssen und wo Initiativen auf Bundesebene erforderlich sind, die zusammen mit anderen Bundesländern, wie zum Beispiel Schleswig-Holstein, ergriffen werden könnten.

(8) Ausstattung und Angebote von Wohn- und Pflegeheimen

Situation

Nach den Befunden dieser Umfrage sind ältere Menschen in Wohn- und Pflegeeinrichtungen häufiger offline als diejenigen, die in einer eigenen Wohnung oder einem eigenen Haus leben. Aufgrund der geringen Fallzahlen ist dies jedoch nur eine Tendenzaussage, die keine belastbaren quantitativen Bedarfsschätzungen erlaubt. Bisher gibt es keine anderen Erhebungen über die Ausstattung der Wohn- und Pflegeheime mit WLAN, Gerätausstattung der Bewohner:innen und Betreuungsangebote im Land

⁷⁸ <http://www.ltsh.de/pressticker/2021-06/10/10-39-50-5202/PI-YMHP1IIC-lt.pdf>, http://www.landtag.ltsh.de/nachrichten/21_06_10_buergerbeauftragte_bericht_lpk/, <https://www.ndr.de/nachrichten/schleswig-holstein/Buergerbeauftragte-in-SH-fordert-digitale-Grundausstattung,elsamadoni116.html>

Bremen. In dem aktuellen jährlichen Pflegereport der Barmer kommt dieses Thema noch nicht vor.⁷⁹ Gerade für die älteren Menschen in Heimen kann das Internet nicht nur unter Corona-Bedingungen zu einem „Fenster zur Außenwelt“ werden (Seifert 2017). Daher fordern u.a. der VdK und die BAGSO eine Ausstattung der Heime mit WLAN, Tablets und fachlicher Betreuung.⁸⁰ Die Kommission für den Achten Altersbericht fordert die Ermöglichung von Zugang und Nutzung digitaler Technologien für ältere Menschen in allen Wohnformen.

In einigen Bundesländern wird dem bereits Rechnung getragen:

- Das Land Niedersachsen hat angekündigt, die rund 1400 Pflegeheime mit Tablets auszustatten, damit Hausärztinnen und Hausärzte zu ihren Patientinnen und Patienten in den Heimen Kontakt aufnehmen können, ohne sie dem Risiko einer Infektion mit dem Corona Virus auszusetzen.⁸¹
- Die Hessische Landesregierung hat schon 2020 damit begonnen, für die über 1.000 Pflege- und Wohneinrichtungen mit über 60.000 Bewohnerinnen und Bewohnern 10.000 Tablets zur Verfügung zu stellen.⁸²
- Nordrhein-Westfalen hat im novellierten Wohn- und Teilhabegesetz in § 5 „Teilhabe am Leben in der Gesellschaft“ den Leistungsanbietern vorgeschrieben: „Alle Individual- und Gemeinschaftsbereiche müssen über die technischen Voraussetzungen für die Nutzung eines Internetzugangs verfügen.“

Der Autor dieser Empfehlungen hat in einer Stellungnahme zum Achten Altersbericht darauf hingewiesen, dass man aus den bisherigen Erfahrungen mit der Ausstattung von Schulen spätestens seit dem holprigen Start des Home Schoolings lernen sollte, dass die technische Ausstattung alleine nicht für einen gut funktionierenden Zugang und eine problemlose Nutzung ausreichen. Dafür wurde bereits im Zusammenhang mit dem Programm „Schulen ans Netz“ das Bild eines Eisbergs verwendet.⁸³



Abb. 12.2: Die verdeckten Voraussetzungen für eine problemfreie Nutzung des Internet in Einrichtungen

⁷⁹ <https://www.barmer.de/blob/270028/6b0313d72f48b2bf136d92113ee56374/data/barmer-pflegereport-2020-komplett.pdf>

⁸⁰ https://www.vdk.de/bayern/pages/presse/vdk-zeitung/vdk-zeitung_archiv/80256/auch_pflegeheime_brauchen_internet?dsc=ok

⁸¹ https://www.ms.niedersachsen.de/startseite/service_kontakt/presseinformationen/tablets-fur-niedersachsens-pflegeheime-projekt-videosprechstunde-startet-187917.html

⁸² <https://www.techniklotsen.de/2020/10/12/hessen-verteilt-tablets-an-pflegeeinrichtungen-ein-guter-anfang/>

⁸³ https://www.achter-altersbericht.de/fileadmin/altersbericht/pdf/Stellungnahmen/Stellungnahme_Prof_Kubicek_Stiftung_Digitale_Chancen.pdf

Die Notwendigkeit von Tablets, eines Breitbandanschlusses und eines WLAN ist für alle einsichtig. Dass auch eine Netzwerkadministration und ein technischer Support bereitgestellt werden müssen, Betreuungspersonal bei den ausgewählten Anwendungen geschult und fortgebildet werden muss, eventuell Lizenzen für bestimmte Anwendungen eingeholt und verwaltet werden müssen, wurde erst schrittweise erkannt. Dies wäre in einer Ausstattungsplanung für die Wohn- und Pflegeeinrichtungen von vornherein zu berücksichtigen.

Empfehlung

Weil sich gezeigt hat, dass die Bewohner:innen stationärer Einrichtungen mit einer Stichprobe aus dem Melderegister grundsätzlich nicht erreicht werden können, wurde bereits eine gesonderte Umfrage über diese Einrichtungen und das dort tätige Personal empfohlen. Der Inhalt sollte mit den Trägern der Einrichtungen und den Pflegekassen abgestimmt werden. Daraus könnten nicht nur wichtige Erkenntnisse für die weitere Arbeit für das Ziel digitaler Teilhabe aller im Land Bremen gewonnen werden. Diese wären auch bundesweit einmalig und relevant, weil es bisher keine Untersuchungen zur digitalen Unterstützung in Wohn- und Pflegeeinrichtungen und der ambulanten Pflege gibt. Für eine solche Studie kommen Kollegen an der Universität Bremen in Betracht, die den Pflege-Report der Barmer erstellt haben. Für den Pflegebereich wäre dabei u.a. zu klären, ob Pflegehilfskräfte Digitalassistenten leisten sollen und / oder medienpädagogische Fachkräfte oder Fachkräfte aus der Erwachsenenbildung, wie sie für soziale Dienste eingesetzt werden.

(9) Agentur für Digitalassistenten als gemeinsame Fortbildungs- und Vermittlungsstelle

Situation

An verschiedenen Stellen wurde auf einen Fortbildungsbedarf für unterschiedliche Gruppen von Unterstützungskräften verwiesen:

- ehrenamtliche Übungsleiter:innen, Trainer:innen, Digitalbotschafter:innen u.ä., die in Begegnungsstätten und anderen stationären Digitalambulanzen Kurse geben, Gruppen betreuen, Sprechstunden halten,
- Hauptamtliche in diesen Einrichtungen, die Angebote für bestimmte Zielgruppen planen und organisieren,
- Nachbarschaftshelferinnen und -helfer in der organisierten Nachbarschaftshilfe der Dienstleistungszentren,
- Haupt- und Ehrenamtliche in der aufsuchenden Altenhilfe,
- Pflegehilfskräfte in der ambulanten und stationären Pflege,
- Fachkräfte in hauswirtschaftlichen ambulanten Diensten,
- Fachkräfte in den sozialen Diensten der Wohn- und Pflegeeinrichtungen u.a.m.

Zur Vorbereitung auf die unterschiedlichen Unterstützungsbedarfe der jeweiligen Zielgruppen gibt es einige gemeinsame inhaltliche und didaktische Elemente, die durch verschiedene Spezifika im jeweiligen Kontext ergänzt werden müssen. So ist in allen Fällen die Unterstützung bei Kommunikationsdiensten wie E-Mail und Messengerdiensten ein zentraler Bestandteil. Die ehrenamtlichen Übungsleiter und Digitalbotschafter:innen dürfen aber zum Beispiel keine rechtlich und finanziell relevanten Online-Transaktionen für die unterstützten Seniorinnen und Senioren vornehmen. Bei der unter (4) vorgeschlagenen Digitalassistenten sollen die dafür erforderlichen Bedingungen geschaffen werden. In der ambulanten Pflege ginge es zusätzlich auch um Assistenzsysteme, Gesundheits-Apps u.a.m.

In allen Bereichen der Pflege und der sozialen Dienste steht die Digitalisierung der internen Prozesse oben auf der Tagesordnung, die jeder Träger für sich plant. Es erscheint aber angesichts der genannten Überschneidungen wenig sinnvoll, dass diese Träger auch jeder für sich Schulungsmaßnahmen für die digitale Unterstützung der jeweils betreuten älteren Menschen planen und durchführen.

Daher hatten bei der Vorbereitung des Bremer Smart City Antrags die vier Träger der Dienstleistungszentren in Bremen eine gemeinsam betriebene Agentur für Digitalassistenten in Erwägung gezogen. Dabei hatten sich jedoch eine Reihe von Fragen zum Bedarf nach Digitalassistenten auf der eine Seite und den geeigneten Unterstützungsformen und Anforderungen an die Unterstützungskräfte sowie zur organisatorischen, personellen und finanziellen Ausstattung einer zentralen Organisation gestellt, für deren Klärung eine Machbarkeitsstudie beantragt wurde. Darin sollten u.a. folgende Fragen geklärt werden:

- Klassifikation der Unterstützungsbedarfe und Anforderungen an die Unterstützungskräfte,
- Stellenbedarf und Stellenstruktur der Agentur für die Aufgaben der Akquisition von ehrenamtlichen Assistentenkräften, die Organisation der Schulung, Vermittlung, Gewinnung und Einsatzplanung von Dozent:innen, ggfs. Leihverkehr von Tablets, interne Verwaltung,
- Beschäftigungsverhältnis und Vergütung der Unterstützungskräfte (Ehrenamtliche mit oder ohne Aufwandsentschädigung, Honorarkräfte oder Angestellte? Erhalten die Ehrenamtlichen die übliche Pauschale bei den DLZ von 8,50 Euro oder Mindestlohn?
- Schließen die Kund:innen Verträge mit dem jeweiligen Träger oder mit der Agentur? Wenn ja, mit welchem Preis pro Monat?
- Wie erfolgt die Zusammenarbeit der Agentur mit den Trägern der DLZ? bei der Ansprache potenzieller Kund:innen und potenzieller Ehrenamtlicher / Mitarbeiter:innen?
- Rechtliche Rahmenbedingungen (Haftung, Datenschutz u.a.), wenn es um Unterstützung oder Einrichtung bei finanziell oder sicherheitsrelevanten Aktivitäten geht (Bankgeschäfte, Einkäufe, Passwörter, ärztliche Beratung).
- Hardware verleihen oder nicht? Wenn ja, Konditionen, Aufwand für Einrichten und Zurücksetzen, Preise u.a.
- Welche Software ist für die verschiedenen Aufgabenbereiche nötig?
- Rechtsformform (Verein, GmbH, Stiftung) und Gesellschaftsvertrag.

Dann sollte eine Kostenkalkulation für den Betrieb erfolgen unter Berücksichtigung von

- Personalkosten für das erarbeitete Stellentableau,
- Ausstattung der Arbeitsplätze –mobil –Homeoffice,
- Kosten für Schulungen,
- Kosten für Software,
- Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit.

Leider wurde der Antrag nicht bewilligt.

Empfehlung

Der Unterstützungsbedarf ist nach den Befunden der vorliegenden Umfrage deutlich höher als bisher vermutet. Daraus ergibt sich ein entsprechend großer Bedarf an Unterstützungskräften, die auf diese Aufgaben vorbereitet und angesichts der technologischen Dynamik regelmäßig fortgebildet werden müssen. Die Idee einer gemeinsamen Organisation ist nach wie vor sinnvoll und sollte angesichts der oben genannten weiteren Gruppen von Unterstützungskräften auf weitere Dienste einschließlich Pflege ausgeweitet werden. Daher wird empfohlen, die geplante Machbarkeitsstudie der Dienstleistungszentren aus Landesmitteln zu finanzieren und diese auf alle hier genannten Gruppen von Unterstützungskräften auszudehnen und mit weiteren Trägern abzustimmen. Dazu sollten im Vorfeld mit den Arbeitgebern und Ausbildungsträgern die aktuellen Tätigkeitsprofile und Curricula gesichtet werden und dann erörtert werden, ob und wie diese an die Digitalisierung im jeweiligen Kreis der Betreu-

ten und dem damit verbundenen Unterstützungsbedarf angepasst und fortgeschrieben werden können. Parallel sollten aktuelle Aus- und Fortbildungsangebote für die Digitalisierung bei Aufgaben im Gesundheitsbereich und der Sozialwirtschaft gesichtet werden. So bietet die in Bremen ansässige private Apollon Hochschule unter anderem ein Zertifikatsstudium Digitale Prävention und Gesundheitsförderung an.⁸⁴

(10) Ergänzung des Altenplans um Abschnitte zur Digitalisierung

Situation

In der mehrfach zitierten Passage aus dem Koalitionsvertrag formuliert der Senat das Ziel, „*dass bei der Digitalisierung möglichst niemand abgehängt und ausgeschlossen wird, der teilhaben möchte.*“ Auch wenn sie nicht ausdrücklich genannt werden, sind es vor allem die älteren Menschen, Menschen mit Behinderungen und in beiden Gruppen auch jeweils Menschen mit Migrationshintergrund, die von dem so beschriebenen Risiko betroffen sind und um die es in dem gesamten Abschnitt der Vereinbarung zur Teilhabe und Inklusion geht. Um dieses Ziel zu erreichen soll „*ein Programm aufgelegt*“ werden mit alters- und situationsgerechten Erfahrungsorten und Digitalambulanzen zur Hilfe bei immer wieder auftretenden Problemen. Diese Absicht wurde in diesem Bericht mehrfach als gut begründet und zielführend und im Vergleich zu anderen Bundesländern als besonders fortschrittlich gewürdigt. Im Lichte der Befunde dieser Umfrage und der weiteren hinzugezogenen Studien kann ein solches Programm jedoch nur der Einstieg in eine umfassende Transformation der Unterstützungsstrukturen für die genannten Gruppen sein. Die bisherigen Angebote reichen nach den inzwischen gewonnenen Erkenntnissen quantitativ und qualitativ nicht aus, um die ermittelten Bedarfe zu decken und das Ziel auch nur annähernd zu erreichen.

- In quantitativer Hinsicht geht es nach den vorgenommenen Schätzungen alleine im Jahr 2022 um rund 10.000 Teilnahmen an Kursen, Übungsgruppen, Einzeleinweisungen (Coaching) und um rund 30.000 Sprechstunden, Hausbesuche oder telefonische Hilfen. Diesen stehen im abgelaufenen Jahr 2021 nur ca. 300 Teilnahmen an Kursen und Gruppen sowie rund 700 Teilnahmen an Sprechstunden, Hausbesuchen und telefonischer Hilfe der derzeitigen 30 Netzwerkpartner gegenüber.
- Inhaltlich geht es heute bereits und vor allem in den nächsten Jahren neben der Nutzung des Internet auch um digitale Assistenzsysteme und Smart Home Anwendungen. Sie können zur Erreichung des im gleichen Abschnitt des Koalitionsvertrags genannten Ziel eines möglichst langen Verbleibs in der eigenen Wohnung beitragen. Vielfach wird dies jedoch nur gelingen, wenn vergleichbare Unterstützungsleistungen verfügbar sind.
- Auch hat sich gezeigt, dass für die Erreichung dieses Ziels insbesondere eine Unterstützung bei rechtlich und finanziell relevanten Online-Tätigkeiten in Form einer professionell erbrachten und geregelten Assistenz erforderlich ist. Sie wird am besten durch die Fachkräfte in den bisher analogen Unterstützungsleistungen in der Altenhilfe, ambulanten Pflege und Behindertenhilfe erbracht.

Ein durchgehendes Leitprinzip dieser Empfehlungen zielt auf die Integration digitaler Unterstützungsleistungen in die analogen Strukturen der Altenhilfe, Behindertenhilfe und Pflege. Denn in Verbindung mit dem aus den digitalen Mitteln resultierenden Unterstützungsbedarf geht es in vielen Fällen auch um eine inhaltliche Unterstützung, die sowohl entsprechende Fachkenntnisse als auch Erfahrungen im Umgang mit den jeweils spezifischen Möglichkeiten und Grenzen der zu Unterstützenden erfordert. Dies ist das Potenzial der Fachkräfte in der Alten- und Behindertenhilfe und Pflege, das um digitale Kompetenzen für die eigene Nutzung und die Unterstützung der jeweils Betreuten ergänzt werden sollte.

⁸⁴ <https://www.apollon-hochschule.de/zertifikatskurse/gesundheit-praevention/digitale-praevention/>

Die vorangegangenen Empfehlungen wurden nach einer ersten Sichtung durch die am Projekt beteiligten Stellen in der Verwaltung als begründet und sinnvoll eingeschätzt. Ihre Umsetzung fällt in die Zuständigkeiten mehrerer Referate im Sozialressort und erfordert die Kooperation mit einer Reihe von Partnern aus der bisherigen Zusammenarbeit bei analogen Unterstützungsleistungen. Für diese wurde zuletzt 2007 ein Altenplan erarbeitet. Dieser konnte der hier behandelten Digitalisierung und dem daraus resultierenden Unterstützungsbedarf noch nicht Rechnung tragen.

Empfehlung

Zwischen den einzelnen Empfehlungen gibt es Überschneidungen und sie können nicht alle gleichzeitig umgesetzt werden, so dass Prioritäten gesetzt werden. Dies könnte in einem Masterplan oder einer Roadmap „Digitalisierung und Alter“ geschehen. Sinnvoller erscheint jedoch eine Aktualisierung des geltenden Bremer Altenplans,⁸⁵ damit die empfohlene Integration in die analogen Unterstützungsstrukturen berücksichtigt wird. In diesem Sinne sollten auch Bezüge zu mehreren im Koalitionsvertrag genannten Programme im Abschnitt „Soziale Städte – inklusiv, solidarisch, mit starkem sozialen Zusammenhalt“ hergestellt werden, wie z.B. zum „Landesprogramm Lebendige Quartiere“.

Thematisch wird eine Orientierung an der Gliederung des Achten Altersberichts zum Thema Digitalisierung empfohlen. Dort werden die Entwicklungen und Herausforderungen für sechs Handlungsfelder beschrieben:

- Wohnen: Sicher und selbstbestimmt leben,
- Mobilität: Selbständigkeit erhalten,
- Soziale Integration: Miteinander – aber anders,
- Gesundheit: Neue Wege der Versorgung,
- Pflege: Unterstützen, nicht ersetzen
- Sozialraum: Verbinden und vernetzen.⁸⁶

Bis auf das Handlungsfeld Mobilität decken sich diese mit den Bereichen des letzten Bremer Altenplans aus dem Jahr 2007⁸⁷. Daher sollte überlegt werden, ob statt eines Querschnittskapitels Digitalisierung, die diesbezüglichen Analysen und Planungen in den einzelnen Kapiteln ergänzt werden.

In diesem Bericht wurde für die Internetnutzung und das Handlungsfeld Sozialraum deutlich, dass für die digitale Teilhabe eine komplexe Kombination aus unterschiedlichen Maßnahmen von unterschiedlichen Trägern organisiert werden muss, die personell ausgestattet und finanziert werden müssen. In Abb. 12.3 sind die für erforderlich gehaltenen Bausteine zusammengestellt.

⁸⁵ <https://www.soziales.bremen.de/soziales/aeltere-menschen/weitere-themen/altenplan-2398>

⁸⁶ <https://www.bmfsfj.de/resource/blob/159704/3dab099fb5eb39d9fba72f6810676387/achter-altersbericht-aeltere-menschen-und-digitalisierung-data.pdf>

⁸⁷ <https://www.soziales.bremen.de/soziales/aeltere-menschen/weitere-themen/altenplan-2398>

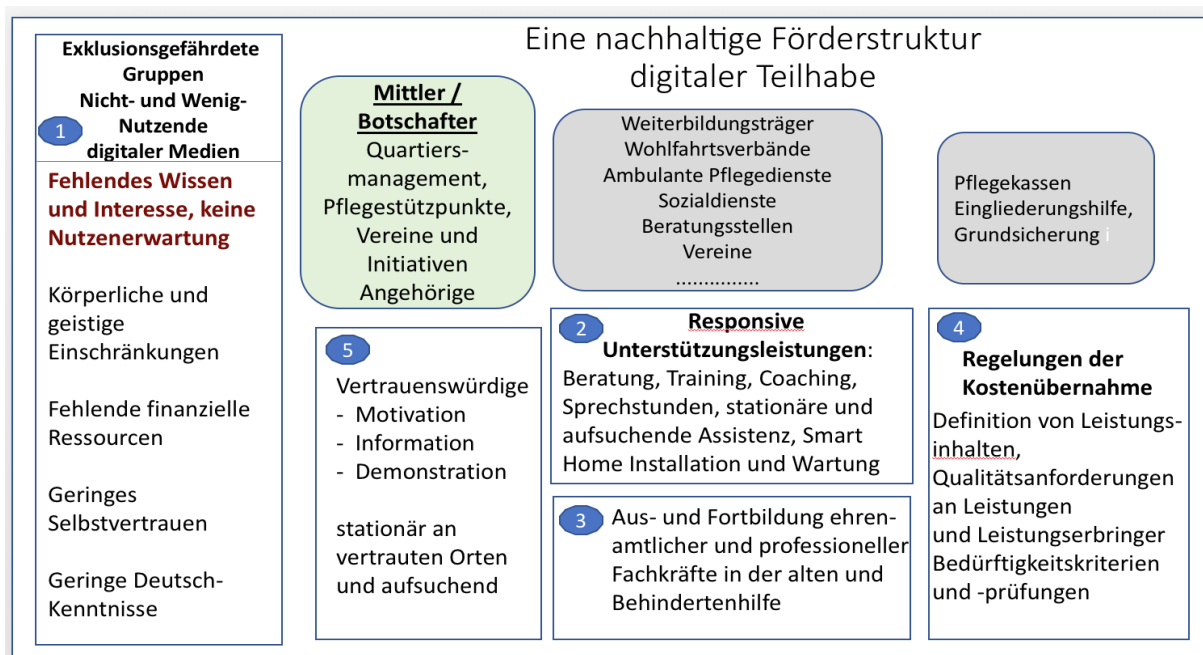


Abb. 12.3: Zentral Bausteine einer Förderung digitaler Teilhabe

Damit heute schon benachteiligte Menschen (1) im Zuge der weiteren Digitalisierung wegen fehlender Kenntnisse und Fähigkeiten nicht noch weiter benachteiligt werden, sind neben den bisherigen analogen Unterstützleistungen weitere in Bezug auf die Nutzung digitaler Medien erforderlich. Diese sollten responsiv auf die jeweiligen körperlichen, geistigen und finanziellen Ressourcen zugeschnitten sein, mit dem Ziel soviel Selbständigkeit wie möglich und soviel helfende und stellvertretende Assistenz wie nötig zu gewährleisten (2). Dazu ist es erforderlich, die in diesen Bereichen tätigen Ehrenamtlichen und Fachkräfte entsprechend zu qualifizieren und technisch auszustatten (3) und die zusätzlichen Leistungen in die vorhandenen Finanzierungssysteme zu integrieren werden (4). Die Befunde aus dieser Umfrage verweisen noch auf ein vermutlich entscheidendes Element in diesem Zusammenhang: auf die Rolle vertrauenswürdiger Mittler. Wie schon bei den analogen Unterstützleistungen kann nicht davon ausgegangen werden, dass die Mehrzahl der Menschen mit Exklusionsrisiko sich ihrer Gefährdung durch fortschreitende Digitalisierung bewusst ist und die entsprechenden Unterstützungsangebote für etwas in Anspruch nimmt, dessen Nutzen nicht erkennt oder von der Existenz nichts weiß. Daher sind die oben erwähnten hinführenden Maßnahmen für einen Integrationserfolg unverzichtbar (5).

Es wird empfohlen, bei den Ergänzungen im Altenplan auf diese Bausteine einzugehen. Aus der langjährigen Erfahrung mit Förderprogrammen und vielen Pilotprojekten wird die Regelung der Kostenübernahme letztlich als der entscheidende Faktor für nachhaltige Angebote angesehen. Die unterschiedlichen Unterstützungsangebote können nicht zu kostendeckenden Gebühren angeboten werden. Die Träger der anbietenden Einrichtungen können den damit verbundenen personellen und technischen Aufwand nicht aus den vorhandenen Budgets decken. Sie werden daher die erforderliche umfangreiche Ausweitung der Angebote nicht vornehmen, wenn ihnen dafür nicht weitere Mittel bereitgestellt werden oder eine gesicherte Refinanzierung durch die bestehenden Systeme der Kostenübernahme garantiert wird. Diese können aus Steuermitteln zwar für Pilotprojekte finanziert werden, aber nicht für die erforderliche große Anzahl an dauerhaft bereitzustellenden Angeboten. Da es inhaltlich um die etablierten Ziele der vorhandenen Unterstützungssysteme geht, nur unter den durch die Digitalisierung veränderten Bedingungen, ist die hier empfohlene Anpassung der Regelungen der Kostenübernahme die naheliegende Lösung des Finanzierungsproblems. Sie entscheidet letztlich darüber, wieweit die gemeinsamen Ziele erreicht werden können.

Literatur und Quellenverzeichnis

(Alle Internetquellen abgerufen zwischen 26. und 29. November 2021)

Achter Altersbericht (2020): <https://www.achter-altersbericht.de/>

Albers, Katherina, Köhler, Marie-Luise und Weber, Julia (2021): Die Partizipation älterer Menschen im digitalisierten Lebensraum - Eine Untersuchung in Anlehnung an das BMI-Projekt Netzwerk Digitalambulanzen. Studienarbeit, Universität Bremen (<https://www.digitalambulanzen.bremen.de/das-netzwerk/presentationen-und-berichte-20410>)

ARD-ZDF-Online Studie: <https://www.ard-zdf-onlinestudie.de/>

Beisch, Natalie und Schäfer, Carmen (2020). Internetnutzung mit großer Dynamik. Medien, Kommunikation, Social media. Ergebnisse der ARD/ZDF-Onlinestudie 2020. In Media Perspektiven, 9/2020, S. 462 – 481 https://www.ard-zdf-onlinestudie.de/files/2020/0920_Beisch_Schaefer.pdf

Bentkämper, Petra, Berg, Achim und Brand, Uwe (2021): Digitaltag 2021: Deutschlands digitale Spaltung überwinden. Daten einer Umfrage von BITKOM Research. https://digitaltag.eu/sites/default/files/2021-06/210608_DT21_PPT_PK_Digitaltag%20V3_Website_DFA_0.pdf

BITKOM (2020a): Das intelligente Zuhause: Smart Home 2020. Ein Bitkom-Studienbericht, September 2020 https://www.bitkom.org/sites/default/files/2020-09/200922_studienbericht_smart-home.pdf

BITKOM (2020b): Seit Corona haben Senioren ein besseres Bild von der Digitalisierung. Pressemitteilung vom 12. August 2020 <https://www.bitkom-research.de/de/pressemitteilung/seit-corona-haben-senioren-ein-besseres-bild-von-der-digitalisierung>

BITKOM (2021): Digitale Lösungen für das Wohnen im Alter. Selbstbestimmt, gesund und sicher. <https://www.bitkom.org/sites/default/files/2021-11/24.11.2021-infobroschure-digitale-losungen-fur-das-wohnen-im-alter.pdf>

Bubolz-Lutz, Elisabeth und Stiel, Janina (2019): Technikbegleitung. Aufbau von Initiativen zur Stärkung der Teilhabe Älterer im Quartier. https://www.quartiersnetz.de/wp-content/uploads/2018/10/WEB_QuartiersNETZ_Handbuch_05.pdf

Bürger, Tobias und Grau, Andreas (2020): Digital Souverän 2021: Aufbruch in die digital Post-Coronawelt. Lebenswerte Kommune, 5/2020, Bertelsmann Stiftung, Gütersloh <https://www.bertelsmann-stiftung.de/de/publikationen/publikation/did/digital-souveraen-2021-aufbruch-in-die-digitale-post-coronawelt-all>

Bürger, Tobias und Sidel, Regina (2021): Jetzt Alle? Digitale Souveränität von Älteren. Lebenswerte Kommune, 7/2021, Bertelsmann Stiftung, Gütersloh <https://www.bertelsmann-stiftung.de/de/publikationen/publikation/did/jetzt-alle-digitale-souveraenitaet-von-aelteren>

Bosse, Ingo, Zaynel, Nadja und Lampe, Claudia (2018): MeKoBe. Medienkompetenz in der Behindertenhilfe in Bremen. Bedarfserfassung und Handlungsempfehlungen für die Gestaltung von Fortbildungen zur Medienkompetenzförderung. Ergebnisbericht. Bremische Landesmedienanstalt <https://www.bremische-landesmedienanstalt.de/studie-zu-medienkompetenz-der-behindertenhilfe-veroeffentlicht>

Carretero, S.; Vuorikari, R. und Punie, Y. (2017): DigComp 2.1. The Digital Competence Framework for Citizens with eight proficiency levels and examples of use, EUR 28558 EN, doi:10.2760/38842

Destatis (2020): Statistisches Bundesamt: Private Haushalte in der Informationsgesellschaft. Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologien. Fachserie 14, Reihe 4. Wiesbaden https://www.destatis.de/DE/Themen/Gesellschaft-Umwelt/Einkommen-Konsum-Lebensbedingungen/IT-Nutzung/Publikationen/_publikationen-innen-ikt-private-haushalte.html

Digital Kompass (2020): Digital im Alter – Wer unterstützt wo? <https://www.digital-kompass.de/aktuelles/digital-im-alter-wer-unterstuetzt-wo>

DIVSI (2016): Deutsches Institut für Vertrauen und Sicherheit im Internet: Ü60-Studie 2016. Die digitalen Lebenswelten der über 60-Jährigen in Deutschland. Eine Grundlagenstudie des SINUS-Institut Heidelberg im Auftrag des Deutschen Institut für Vertrauen und Sicherheit im Internet. Hamburg. In: Internet: <https://www.divsi.de/wp-content/uploads/2016/10/DIVSI-UE60-Studie.pdf>

DZA (Deutsches Zentrum für Altersfragen): Deutscher Alterssurvey 2021 <https://www.dza.de/publikationen>

Ehlers, Anja u.a. (2020) Digitale Teilhabe und (digitale) Exklusion im Alter. Expertisen zum Achten Altersbericht der Bundesregierung, hrsg. von Christine Hage, Cordula Endter und Frank Berner (<https://www.achter-altersbericht.de/fileadmin/altersbericht/pdf/Expertisen/Expertise-FFG-Dortmund.pdf>)

FfG (2016) – Forschungsstelle für Gerontologie e. V.: Abschlussbericht zur Vorstudie „Weiterbildung zur Stärkung digitaler Kompetenz älterer Menschen“ im Auftrag des Bundesministeriums für Frauen, Senioren, Familie und Jugend, Bearbeitung Anja Ehlers. Dortmund. (http://www.ffg.tu-dortmund.de/cms/de/Projekte/Abgeschlossene_Projekte/2016/Weiterbildung-zur-Staerkung-digitaler-Kompetenz-aelterer-Menschen/FfG_Weiterbildung-zur-Staerkung-digitaler-Kompetenz-aelterer-Menschen.pdf)

Forum Info 2000 (1998): Senioren in der Informationsgesellschaft. Arbeitsgruppe 5. Arbeitsgruppenbericht. <https://www.digitale-chancen.de/transfer/downloads/md467.pdf>

Grotlüschen, Anke u.a. (2018): LEO – Leben mit geringer Literalität. Hamburg <https://leo.blogs.uni-hamburg.de/wp-content/uploads/2019/05/LEO2018-Presseheft.pdf>

Initiative D21: D21-Digital-Index 2013–2015. Jährliches Lagebild zu Digitalen Gesellschaft, mit (N)Online Atlas. Online verfügbar unter <http://initiated21.de/studien>.

Initiative D21 (2019) D21 Digital-Index 2018/2019. Jährliches Lagebild zur Digitalen Gesellschaft (https://initiated21.de/app/uploads/2019/01/d21_index2018_2019.pdf)

Initiative D21 (2021a): Digitalindex 2020/21: <https://initiated21.de/d21index/>

Initiative D21 (2021b:) Digital Skill Gap. Eine Sonderstudie zum D21-Digital-Index 2020/2021. https://initiated21.de/app/uploads/2021/08/digital-skills-gap_so-unterschiedlich-digital-kompetent-ist-die-deutsche-bevölkerung.pdf

Jäckel, Michael, Lenz, Thomas und Zillien, Nicole (2005): Stadt-Land-Unterschiede der Internetnutzung. Eine empirische Untersuchung der regionalen digitalen Spaltung. In *medien + erziehung* H 56, S. 17 – 28 https://orbilu.uni.lu/bitstream/10993/439/1/merz_endversion.pdf

Jarke, Juliane (2020): Co-Creating Digital Public Services For An Aging Society. Evidence for User-centric Design <https://link.springer.com/book/10.1007/978-3-030-52873-7>

Kortmann, Lisa u.a. (2021): Internetnutzung von Menschen in der zweiten Lebenshälfte während der Corona-Pandemie. Soziale Ungleichheiten bleiben bestehen. dza aktuell – Deutscher Alterssurvey, 05/21. Deutsches Zentrum für Altersfragen https://www.dza.de/fileadmin/dza/Dokumente/DZA_Aktuell/DZA-Aktuell_05_2021_Internetnutzung.pdf

Kreis Recklinghausen (Hrsg.) (2021): Digitale Teilhabe und Quartiersentwicklung. Befähigungsstrategien für ältere Menschen im Sozialraum. <https://forum-seniorenarbeit.de/2021/09/digitale-teilhabe-und-quartiersentwicklung-befaeigungsstrategien-fuer-aeltere-menschen-im-sozialraum/>

Kubicek, Herbert (2018:) Die Alterslücke ist eine Vertrauenslücke, DIVSI Magazin (<https://www.divsi.de/die-altersluecke-ist-eine-vertrauensluecke/index.html#>)

Kubicek, Herbert (2019): Aufsuchende Digitalassistentz. Erfahrungsbericht über ein Pilotprojekt im Rahmen der „Herbsthelfer – Bremer Verbund für Seniorendienstleistungen“, 2019 (https://www.ifib.de/publikationsdateien/Bericht_Aufsuchen-de_Digitalassistentz_final.pdf)

Kubicek, Herbert (2020a): Erprobung neuer Formate bei Tablet- und Smartphone-Kursen für ältere Menschen. Ein Pilotprojekt im Rahmen der Initiative „Herbsthelfer – Bremer Verbund für Seniorendienste. Institut für Informationsmanagement Bremen (ifib) https://www.ifib.de/fileadmin/ifib/publikationsdateien/Erprobung_neuer_Formate-final.pdf

Kubicek, Herbert (2020b): Digitale Teilhabe älterer Menschen durch qualifizierende und stellvertretende Assistenz. In: Blätter der Wohlfahrtspflege 167(1):33-39 (DOI:10.5771/0340-8574-2020-1-33)

Kubicek, Herbert (2021): Digitalambulanz unter Corona-Bedingungen. Erfahrungen und Schlussfolgerungen aus den ersten fünf Innovationsprojekten im Netzwerk Digitalambulanzen. Bericht der Wissenschaftlichen Begleitforschung im Auftrag des Senators für Finanzen der Freien Hansestadt. <https://www.digitalambulanzen.bremen.de/das-netzwerk/presentationen-und-berichte-20410>

Kubicek, Herbert und Lippa, Barbara (2017): Nutzung und Nutzen des Internets im Alter. Empirische Befunde zur Alterslücke und Empfehlungen für eine responsive Digitalisierungspolitik. Leipzig

Kubicek, Herbert und Welling, Stefan (2002): Öffentliche Internet-Zugangs- und Lernorte als Sprungbretter in die digitale Welt. In: Kubicek, Herbert; Klumpp, Dieter u.a. (Hrsg.): Innovation@Infrastruktur. Jahrbuch Telekommunikation und Gesellschaft 2002, Heidelberg, S. 107–122

Lasset, Peter (1995): Das dritte Alter. Historische Soziologie des Alters. Weinheim u.a.

Meyer, Sibylle (2018): Technische Assistenzsysteme zu Hause – warum nicht? Vergleichende Evaluation von 14 aktuellen Forschungs- und Anwendungsprojekten, In Kühnemund, Harald und Fachinger, Uwe (Hrsg.) Alter und Technik. Sozialwissenschaftliche Befunde und Perspektiven. Wiesbaden, S. 147 - 176

Runder Tisch (2016a) – Runder Tisch „Aktives Altern – Übergänge gestalten“ – Arbeitsgruppe „Bildung im und für das Alter“ (2016): Dokumentation zum Fachgespräch „Digitale Kompetenz älterer Menschen“, Bearbeitung durch Ludger Klein (ISS) unter Mitarbeit von Anja Ehlers und Maike Merkle. <https://www.iss-ffm.de/themen/alter/projektarchiv/der-runde-tisch-aktives-altern-uebergaenge-gestalten>

Runder Tisch (2016b) – Runder Tisch „Aktives Altern – Übergänge gestalten“ – Arbeitsgruppe „Bildung im und für das Alter“: Dokumentation zum Fachgespräch „Digitalisierung der Gesellschaft gestalten – ältere Menschen nachhaltig stärken“. Bearbeitung durch Ludger Klein. <https://www.iss->

ffm.de/fileadmin/assets/veroeffentlichungen/downloads/runder-tisch/838_ergebnisse_ag_uebergaenge.pdf

Seifert, Alexander (2017): Internetnutzung von Bewohnern stationärer Alterspflegeeinrichtungen. In: Pflegezeitschrift, 70. Jg., H. 5, S. 55–57. <https://www.zora.uzh.ch/id/eprint/142944/>

Seifert, Alexander (2021): Digitale Transformation in den Haushalten älterer Menschen. In Zeitschrift für Gerontologie + Geriatrie, <https://doi.org/10.1007/s00391-021-01897-5>

Seifert, Alexander und Schelling, Hans Rudolf (2016): Altersbedingte Einschränkungen – ältere Menschen in der digitalen Gesellschaft. In Bolfinger u.a. (Hrsg.), Schweizer Accessibility-Studie 2016. Zürich: Stiftung Zugang für alle, 2016, S. 17–19 https://www.researchgate.net/publication/309457514_Altersbedingte_Einschrankungen_-_altere_Menschen_in_der_digitalen_Gesellschaft

Siemroth, Melanie und Ney, Patrick (2019): Einsamkeit begegnen mit Digitalisierung. Stadt Hannover. <https://www.seniorenberatung-hannover.de/aktuelles/einsamkeit-begegnen-mit-digitalisierung>

Statistisches Landesamt Bremen: Bremen Infosystem. https://www.statistik-bremen.de/bremendat/statwizard_step1.cfm

Stiftung Digitale Chancen (Hrsg.) (2018): Leitfaden Digitale Kompetenzen für ältere Menschen. <https://www.digitale-chancen.de/content/downloads/index.cfm/aus.11/key.1553/lang.1>

Stubbe, Julian, Schaat, Samer und Ehrenberg-Sillies, Simone (Hrsg.) (2019): Digital souverän? Kompetenzen für ein selbstbestimmtes Leben im Alter. Bertelsmann Stiftung, Gütersloh https://www.bertelsmann-stiftung.de/fileadmin/files/Projekte/Smart_Country/Digitale_Souveraenitaet_2019_final.pdf

TeamBank (2021); Studie Liquiditätsbarometer 2021. Ergebnisse einer deutschlandweiten repräsentativen Umfrage unter der deutschsprachigen Bevölkerung im Alter von 18 bis 79 Jahren. https://www.teambank.de/wp-content/uploads/2021/08/TeamBank_-Studie-Liquiditaetsbarometer-2021-DE.pdf

Weiß, Christine u.a. (2017): Nutzen und Finanzierung technischer Assistenzsysteme aus Sicht der Pflegeversicherung und weiterer Akteure der Verantwortungsgemeinschaft am Beispiel der Quartiersvernetzung. Institut für Innovation und Technik, Berlin. <https://www.iit-berlin.de/publikation/nutzen-und-finanzierung-technischer-assistenzsysteme-aus-sicht-der-pflegeversicherung-und-weiterer-akteure-der-verantwortungsgemeinschaft-am-beispiel-der-quartiersvernetzung/>

Weiß, Christine, Stubbe, Julian u.a. (2017): Digitalisierung für mehr Optionen und Teilhabe im Alter. Bertelsmann Stiftung https://www.bertelsmann-stiftung.de/fileadmin/files/Projekte/Smart_Country/DigitaleTeilhabe_2017_final.pdf

BEFRAGUNG ZUR DIGITALEN MEDIENNUTZUNG ÄLTERER MENSCHEN IM LAND BREMEN

Fit im Alter – Der Weg in die Online-Welt



BREMEN
BREMERHAVEN



EINFÜHRUNG

Diese Umfrage soll verlässliche und repräsentative Daten zur Beantwortung der folgenden Fragen liefern:

- Wie viele Bremer:innen und Bremerhavener:innen über 60 Jahre nutzen das Internet und wie viele tun dies nicht?
- Welchen Zugang haben diejenigen die es nutzen und welche Geräte nutzen sie?
- Welche Gründe gibt es, die eine Nutzung verhindern? Auf welche Barrieren stoßen Sie als Nutzer?
- Wie können die Verwaltung und andere öffentliche Einrichtungen helfen, Barrieren zu überwinden und ermöglichen, dass möglichst viele Bremer:innen und Bremerhavener:innen das Internet, Tablets und Smartphones auf die für sie beste Weise nutzen können?
- Welche Unterschiede bestehen in Abhängigkeit von Alter, Geschlecht, Wohnsituation Gesundheit u.a. Faktoren?
- Gibt es Unterschiede zwischen Bremen und Bremerhaven und zwischen den Bremer Stadtteilen?

Dazu wurden in Zusammenarbeit mit dem Institut für Informationsmanagement Bremen GmbH (ifib) und dem statistischen Landesamt Bremen (StaLa) der folgende Fragebogen formuliert.

Bitte beachten Sie, dass nicht jeder alle Fragen auf den folgenden Seiten beantworten muss.

WENN SIE DAS INTERNET BISHER NICHT NUTZEN, beantworten Sie bitte die Fragen 1 bis 5 und 20 bis 29. Dauer etwa 10 Minuten.

WENN SIE DAS INTERNET AUCH NUR GELEGENTLICH NUTZEN, beantworten Sie bitte die Fragen 1, 6 bis 19 und 20 bis 29. Dauer zusammen etwa 15 bis 20 Minuten.

Wenn Sie sich bei der Beantwortung nicht sicher sind, können Sie die Fragen auch gerne zusammen mit einer Person Ihres Vertrauens beantworten. Falls Sie eine Frage nicht beantworten möchten, können Sie einfach zur nächsten Frage springen.

Sie können diesen Fragebogen mit einem schwarzen Kugelschreiber ausfüllen und mit dem vorbereiteten Rückumschlag portofrei an das Statistische Landesamt zurückschicken.

Fragen zum Inhalt des Fragebogens und der Auswertung richten Sie bitte an kubicek@uni-bremen.de

VIELEN DANK,
dass Sie sich die Zeit für diesen Fragebogen nehmen. Sie sind uns damit eine große Hilfe!



FRAGEBOGEN

1. Nutzen Sie persönlich zumindest ab und zu das Internet?

(Dazu gehören auch E-Mail und Kurznachrichten wie WhatsApp auf Smartphones/Handys)

- JA weiter mit Frage 6 (grau)
 NEIN weiter mit Frage 2 (grün)

A Keine Nutzung des Internet

2. Warum nutzen Sie das Internet nicht?

(Bitte kreuzen Sie bei jeder Antwortmöglichkeit „Ja“ oder „Nein“ an)

- Habe generell kein Interesse am Internet/an diesem Medium Ja Nein
Ist mir zu kompliziert Ja Nein
Klassische Medien (Print, Hörfunk, Fernsehen) reichen aus Ja Nein
Sehe für mich keinen Nutzen/Vorteil darin Ja Nein
Meine Kinder/Freunde/Bekannte sind im Internet
und erledigen für mich, was ich brauche Ja Nein
Ich habe Sicherheitsbedenken Ja Nein
Es fehlen ausreichende Kenntnisse Ja Nein
Ich kann mir das alles nicht mehr merken Ja Nein
Die Anschaffungskosten sind zu hoch Ja Nein
Die laufenden Kosten sind zu hoch Ja Nein

3. Unter welchen Bedingungen würden Sie das Internet nutzen?

(Bitte kreuzen Sie bei jeder Antwortmöglichkeit „Ja“ oder „Nein“ an)

- Wenn ich einen klaren Nutzen für mich erkennen würde Ja Nein
Wenn mir jemand zeigen würde, wie es funktioniert Ja Nein
Wenn ich sicher sein könnte, dass ich bei Problemen Hilfe bekomme Ja Nein
Wenn ich Dinge des täglichen Bedarfs nicht mehr wie bisher in meinem Stadtteil
erledigen könnte (weil z.B. noch mehr Bankfilialen schließen) Ja Nein
Wenn ich nicht mehr mobil bin und meine Kontakte nicht anders pflegen kann Ja Nein



4. Planen Sie demnächst, das Internet zu nutzen?

- Ja
- Vielleicht
- Nein ---> weiter mit Frage 20

Falls „Ja“ oder „vielleicht“:

5. Welche Art der Unterstützung würden Sie sich wünschen?

(Bitte kreuzen Sie bei jeder Antwortmöglichkeit „Ja“ oder „Nein“ an)

- Beratung bei der Auswahl eines Geräts und/oder eines Vertrags Ja Nein
- Unverbindliches Schnupperangebot mit einem geliehenen Gerät und Betreuung..... Ja Nein
- Ich habe ein Smartphone oder Tablet und würde an einer Einführung für absolute Anfänger teilnehmen, um mit Verwandten und Bekannten zu kommunizieren, Informationen suchen u.a.m. Ja Nein
- Persönliche Sprechstunde, die ich bei Problemen aufsuchen kann Ja Nein
- Telefonische Hotline, die ich bei Problemen anrufen kann Ja Nein
- Andere Unterstützung: _____ Ja Nein
- Ich habe Unterstützung und keinen weiteren Bedarf Ja Nein

Die folgenden Fragen richten sich an Nutzer:innen.

Sollten Sie das Internet bislang nicht nutzen fahren Sie bitte mit den Fragen 20 – 27 fort.



B Art und Häufigkeit der Nutzung

Hier geht es weiter, wenn Sie das Internet nutzen.

6. Über welchen Zugang nutzen Sie das Internet? (Mehrere Antworten sind möglich)

- Über einen Zugang in meinem Haushalt/ meiner Einrichtung
- Über einen öffentlichen Zugang (Bibliothek, Begegnungsstätte o. ä.)
- Anderer Zugang, nämlich _____



7. Mit welchem Gerät nutzen Sie das Internet? (Mehrere Antworten sind möglich)

- Mit einem Smartphone / oder internetfähiges Mobiltelefon (Handy)
- Mit einem Tablet / iPad
- Mit einem Laptop
- Mit einem PC
- Mit einem anderen Gerät: _____

8. Wie oft haben Sie im Durchschnitt in den letzten 3 Monaten das Internet genutzt?

- Täglich
- Mehr als einmal die Woche, aber nicht jeden Tag
- Einmal in der Woche
- Seltener

9. Nutzen Sie das Internet selbständig oder mit Hilfe? (Bitte Zutreffendes ankreuzen)

- Ich nutze alle Angebote selbständig ohne Hilfe
- Ich habe gelegentlich Hilfe bei technischen Problemen (WLAN) etc.
- Ich habe gelegentlich Hilfe bei bestimmten Anwendungen
- Ich brauche fast immer Unterstützung

C Inhalte der Internetnutzung

10. Welche der folgenden Konten haben Sie selbst und wer hat diese eingerichtet?

(Bitte antworten Sie in jeder Zeile mit Nein oder Ja und bei Ja mit der Ergänzung)

Konto mit namentlicher Registrierung und Passwort	Habe ich		Ja, wurde eingerichtet von:	
	Nein	Ja	mir selbst	jemand anderem
E-Mail-Konto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> →	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Google Konto/Apple Konto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> →	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Online-Banking Konto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> →	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Online-Einkauf, z. B. Amazon, Ebay o. ä.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> →	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



11. Haben Sie in den vergangenen 3 Monaten das Internet zur Kommunikation genutzt?

a) Ja Nein → weiter mit Frage 14

Nur wenn Sie das Internet zur Kommunikation genutzt haben:

12. Haben Sie dabei die folgenden Kommunikationsdienste selbst genutzt?

(Kreuzen Sie bitte bei jeder Antwortmöglichkeit „Ja“ oder „Nein“ an)

- Senden oder Empfangen von E-Mails Ja Nein
- Telefonieren über das Internet (z. B. mit Skype, Facetime, WhatsApp) Ja Nein
- Teilnahme an Sozialen Netzwerken (z. B. Facebook, Instagramm, nebenan.de) Ja Nein
- Sofortnachrichten / Textnachrichten (z. B. WhatsApp, Telegramm, Signal) Ja Nein
- Videokonferenzen (Zoom, Starleaf, JITSI, Big Blue Buttom o.ä.) Ja Nein
- Spezielle Seniorenportalen oder Partnerbörsen für Senioren wie
Deutsches Seniorenportal, Herbstzeit, Feierabend.de Ja Nein
- Videosprechstunden mit Ärzten Ja Nein
- Andere: _____ Ja Nein

13. Wie häufig sind Sie im Durchschnitt insgesamt über das Internet mit anderen Menschen in Kontakt getreten?

- Täglich
- Mehr als einmal die Woche, aber nicht jeden Tag
- Einmal in der Woche
- Seltener

14. Welche der folgenden Aktivitäten haben Sie in den vergangenen 3 Monaten selbst mit oder ohne Unterstützung online durchgeführt?

(Kreuzen Sie bitte bei jeder Anwendung eine der drei Antwortmöglichkeiten an)

- a) Online-Rechnungen zu Verträgen (Telekommunikation, Versicherung, Gas, Wasser, Strom u. ä.) abgerufen oder bekommen und kontrolliert Ja, alleine Mit Hilfe Nein
- b) Fahrkarten / Tickets gebucht Ja, alleine Mit Hilfe Nein
- c) Reisen oder Hotels gebucht Ja, alleine Mit Hilfe Nein
- d) Internet-Banking / Online-Banking gemacht Ja, alleine Mit Hilfe Nein
- e) Haben Sie sich vor einem Kauf von Waren in einem Geschäft im Internet über Angebote und Preise informiert? Ja, alleine Mit Hilfe Nein



- f) Waren online gekauft Ja, alleine Mit Hilfe Nein
g) Haben Sie auch Medikamente in Online-Apotheken gekauft? Ja, alleine Mit Hilfe Nein

**Nur falls Sie Waren online gekauft oder Dienstleistungen online gebucht haben.
(mindestens einmal Ja bei Frage 14 b ,c, d, f, g)**

15. Wie oft haben Sie in den letzten drei Monaten Waren online gekauft oder Dienstleistungen gebucht?

- Täglich
 Mehr als einmal die Woche, aber nicht jeden Tag
 Einmal in der Woche
 Seltener

Weiter bei Frage 17

**Nur falls Sie keine Waren online gekauft oder Dienstleistungen gebucht haben.
(Nein bei Frage 14 b bis f)**

16. Aus welchen Gründen haben Sie keine Waren online gekauft oder online Dienstleistungen gebucht?

(Kreuzen Sie bitte bei jeder Antwortmöglichkeit „Ja“ oder „Nein“ an)

- h) Ich gehe lieber persönlich in das Geschäft, möchte die Ware sehen Ja Nein
i) Aus Loyalität gegenüber den lokalen Geschäften Ja Nein
j) Mir fehlen dafür ausreichende Internetkenntnisse Ja Nein
k) Bedenken wegen der Sicherheit des Bezahlvorgangs und des Datenschutzes
(z. B. Weitergabe von Kreditkartendaten und persönlichen Angaben) Ja Nein
l) Bedenken bzgl. Erhalt, Rücksendung oder Reklamation von Waren Ja Nein
m) Ich habe keine Kreditkarte oder kein Online-Konto, um über das Internet zu bezahlen..... Ja Nein
n) Eine andere Person hat für mich Online-Bestellungen / -Käufe getätigt
(z. B. Familienmitglieder, Freunde, Bekannte) Ja Nein



D Schwierigkeiten und Unterstützungsbedarf bei der Nutzung des Internet

17. Wie gut kommen Sie mit den folgenden Tätigkeiten bei der Internetnutzung zurecht?

(Bitte in jeder Zeile eine der vier Antwortmöglichkeiten ankreuzen)

Können Sie	Kann ich ohne Probleme	Ist manchmal ein Problem	Ist immer wieder ein Problem	Kann ich nicht alleine
Die verschiedenen Apps mit den Symbolen auf dem Bildschirm erkennen und unterscheiden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Immer wieder zurück zum Start-Bildschirm gelangen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Schrift gut lesen und ggfs. die Größe verändern?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mit „berühren“ und „wischen“ auf dem Bildschirm dahin gelangen, wohin Sie wollen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Texte (z. B. E-Mails) mit der Bildschirmtastatur schreiben?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Treffer-Liste bei Google verstehen und die richtigen Seiten auswählen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fotos bei E-Mails anhängen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fotos machen und mit WhatsApp verschicken?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ein bestimmtes Video bei der Mediathek oder YouTube finden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Betrügerische Mails (Phishing) erkennen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Inhalte aufgerufener Seiten verstehen und das Wichtige erkennen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Werbung von Sachinformationen unterscheiden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Spracheingabe nutzen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ein bestimmtes Produkt online auf Rechnung bestellen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ein bestimmtes Produkt online bestellen und online bezahlen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bei einem Online-Anbieter ein persönliches Konto für zukünftige Bestellungen einrichten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



18. Wie haben Sie sich Ihre Fähigkeiten zur Nutzung des Internets und der Geräte angeeignet?

(Bitte in jeder Zeile „Nein“ oder „Ja“ ankreuzen und bei „Ja“ noch „Erfolgreich“ oder „Nicht erfolgreich“ ankreuzen, d. h. ob Sie das Gezeigte nun selbständig umsetzen können)

	Teilnahme		Mit welchem Erfolg?	
	Nein	Ja	Ja, erfolgreich	Ja, aber nicht erfolgreich
Ich habe einen Internet-, Tablet- oder Smartphone-Kurs besucht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verwandte haben es mir gezeigt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> →	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bekannte, Nachbarn haben es mir gezeigt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> →	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
In einem Computer-/Telekommunikationsladen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> →	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
In einem W-LAN Café, einer Tabletgruppe o.ä.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> →	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Telefonische Beratung/ Hotline	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> →	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ganz alleine	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> →	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

19. Hätten Sie in Zukunft gerne Unterstützung, um Ihre Fähigkeiten zu vertiefen?

(Bitte in jeder Zeile Nein oder Ja und dann die Art und Weise ankreuzen)

Ich hätte gerne Hilfe in Bezug auf:	Auf welche Art und Weise?				
	Nein	Ja	Ja, Sprechstunden, die ich aufsuche	Ja, telefonische Hotline, die ich anrufe	Ja, jemand, der zu mir kommt
Internetzugang, W-LAN u. ä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> →	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bedienung meines Geräts, wenn ich nicht weiterkomme, mich verwickelt habe o. ä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> →	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Einstellungen des Geräts	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> →	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Registrieren, Log In, Passwörter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> →	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Auf welche Art und Weise?

Ich hätte gerne Hilfe in Bezug auf:	Nein	Ja	Ja, Sprech- stunden, die ich aufsuche	Ja, telefoni- sche Hotline, die ich anrufe	Ja, jemand, der zu mir kommt
konkrete Anwendungen, wie -----	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> →	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Anderes -----	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> →	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

E Persönliche Angaben

20. Welches Geschlecht haben Sie?

- Männlich Weiblich Keine Angabe

21. In welchem Jahr wurden Sie geboren? 19_____

22. Wo wohnen Sie? Bitte geben Sie ihre Postleitzahl ein: _____

23. In welcher Wohnform wohnen Sie?

- Wohnung oder Haus, in Miete oder Eigentum
 Wohngemeinschaft
 Wohnen mit Service
 Pflegeeinrichtung
 Woanders, nämlich: _____

24. Nur wenn Sie in einer Wohnung oder Wohngemeinschaft wohnen:

Bitte geben Sie an, mit wie vielen Personen Sie in diesem Haushalt leben und wie alt diese sind:

- Ich lebe alleine
 Anzahl der Personen im Alter mit mir Unter
 16 Jahre _____ Personen
 Unter 65 Jahre _____ Personen
 65 Jahre und älter _____ Personen



25. Sind oder waren Sie berufstätig?

- Ich bin noch berufstätig
- Ich war berufstätig
- Ich war nie berufstätig

26. Wie würden Sie Ihre Deutschkenntnisse bewerten?

- Sehr gut
- Gut
- Eher schlecht
- Schlecht

27. Wie schätzen Sie Ihre geistige und körperliche Verfassung ein?

Bitte kreuzen Sie in jeder Zeile eine Antwortmöglichkeit an.

- | | | | | |
|--|-----------------------------------|------------------------------|--|-----------------------------------|
| Mobilität | <input type="checkbox"/> sehr gut | <input type="checkbox"/> gut | <input type="checkbox"/> eher schlecht | <input type="checkbox"/> schlecht |
| Sehen | <input type="checkbox"/> sehr gut | <input type="checkbox"/> gut | <input type="checkbox"/> eher schlecht | <input type="checkbox"/> schlecht |
| Hören | <input type="checkbox"/> sehr gut | <input type="checkbox"/> gut | <input type="checkbox"/> eher schlecht | <input type="checkbox"/> schlecht |
| Beweglichkeit der Hände und Finger | <input type="checkbox"/> sehr gut | <input type="checkbox"/> gut | <input type="checkbox"/> eher schlecht | <input type="checkbox"/> schlecht |
| Gedächtnis | <input type="checkbox"/> sehr gut | <input type="checkbox"/> gut | <input type="checkbox"/> eher schlecht | <input type="checkbox"/> schlecht |

28. Haben Sie einen Pflegegrad in der Pflegeversicherung?

- Ich habe keinen Pflegegrad
- Ja, ich habe Pflegegrad 1
- Ja, ich habe Pflegegrad 2
- Ja, ich habe Pflegegrad 3
- Ja, ich habe Pflegegrad 4
- Ja, ich habe Pflegegrad 5

29. Beziehen Sie Sozialhilfe, Wirtschaftliche Hilfe zur Lebensführung, Hartz IV oder ähnliche Sozialleistungen

- Ja
- Nein

VIELEN DANK FÜR DIE TEILNAHME AN DIESER BEFRAGUNG!

Ihre Angaben werden zusammen mit denen der anderen Befragten vom Statistischen Landesamt gesammelt, anonymisiert und im Institut für Informationsmanagement Bremen an der Universität Bremen zur wissenschaftlichen Auswertung bereitgestellt. Der Leiter der Studie, Prof. Dr. Kubicek, wird daraus einen Bericht über den Stand der Internetnutzung, die Gründe für die Nicht-Nutzung und den Unterstützungsbedarf älterer Menschen erstellen und entsprechende Empfehlungen an den Senat und die Bürgerschaft erarbeiten.

Innerhalb des Senats und des Magistrats Bremerhaven wird eine Gruppe aus den Ressorts des Senators für Finanzen, der Senatorin für Soziales, Jugend, Frauen, Integration und Sport sowie der Senatskanzlei und des Magistrats Bremerhaven diese Empfehlungen prüfen und sich soweit wie möglich für die Umsetzung im Rahmen des Netzwerks Digitalambulanzen einsetzen.

Der Bericht wird voraussichtlich vor den Sommerferien auf der Internetseite des Netzwerks Digitalambulanzen veröffentlicht und zum Herunterladen bereitgestellt.

www.netzwerk-digitalambulanzen.de




Kontakt in Bremen

Sebastian Dargel
Referat 32 – Ältere Menschen
Bahnhofsplatz 29, 28195 Bremen
Tel.: 0421/361-19758
E-Mail: Sebastian.Dargel@soziales.bremen.de

Kontakt in Bremerhaven

Verena Springer
Magistrat der Stadt Bremerhaven
Auf der Bult 10b, 27574 Bremerhaven
Tel.: 0162/2440146
E-Mail: v.springer@faden-bhv.de

Anlage 2: Datenreport für ein Postleitzahlgebiet

Befragung zur digitalen Mediennutzung älterer Menschen im Land Bremen 2021 Sonderauswertung nach PLZ Gebieten	
--	---

Datenreport für PLZ 28259 (Bremen Huchting)

Einwohner	Einwohner*innen ab 60 Jahre	Versendungen	Rücklauf	Rücklaufquote
30 524	8606	1720	415	24,1%

Offliner in % in der Stichprobe	Offliner absolut in der Stichprobe	Offliner im PLZ Gebiet (Hochrechnung)	Nutzungs-Planung in der Stichprobe
27%	110	2281	12

Internetnutzung nach Alter und Geschlecht							
„Nutzen Sie zumindest ab und zu das Internet?“							
Alter	60–64	65–69	70–74	75–79	80–84	85–89	90 und älter
Ja	55	72	69	59	40	6	3
Nein	4	7	11	23	35	22	8
Geschlecht	Weiblich			Männlich			Divers
Ja		162			139		-
Nein		68			39		-

Internetnutzung in Abhängigkeit von Mobilität und Deutschkenntnissen		
	Internet-Nutzung	
	Ja	Nein
Wie schätzen Sie ihre Mobilität ein?		
Sehr gut	134	11
gut	134	68
eher schlecht	24	16
schlecht	9	10
Wie schätzen Sie Ihre Deutschkenntnisse ein?		
Sehr gut	198	50
gut	98	51
eher schlecht	9	6
schlecht	-	-

Internetnutzung in Abhängigkeit von der Wohnform		
In welcher Wohnform leben Sie?	Internet-Nutzung	
	Ja	Nein
In einer Wohnung / einem Haus (Miete oder Eigentum)	301	105
In einer Wohngemeinschaft	1	0
Im Wohnen mit Service	1	1
In einer Pflegeeinrichtung	0	2

Warum nutzen Sie das Internet nicht ab und zu?		
Inwieweit treffen die folgenden Gründe zu?	Trifft zu	Trifft nicht zu
Habe generell kein Interesse am Internet/an diesem Medium	47	51
Ist mir zu kompliziert	61	35
Klassische Medien (Print, Hörfunk, Fernsehen) reichen aus	85	17
Sehe für mich keinen Nutzen/Vorteil darin	57	42
Meine Kinder/Freunde/Bekannte sind im Internet	65	30
Ich habe Sicherheitsbedenken	56	39
Es fehlen ausreichende Kenntnisse.	85	16
Ich kann mir das alles nicht mehr merken	59	38
Die Anschaffungskosten sind zu hoch	39	58
Die laufenden Kosten sind zu hoch	35	58

„Unter welchen Bedingungen würden Sie das Internet nutzen?“	Trifft zu	Trifft nicht zu
Wenn ich einen klaren Nutzen für mich erkennen würde	55	39
Wenn mir jemand zeigen würde, wie es funktioniert	38	56
Wenn ich sicher sein könnte, dass ich bei Problemen Hilfe bekomme	45	51
Wenn ich Dinge des täglichen Bedarfs nicht mehr wie bisher in meinem Stadtteil	35	60
Wenn ich nicht mehr mobil bin und meine Kontakte nicht anders pflegen kann	44	49

Welche Art der Unterstützung würden Sie sich wünschen?"	Ja	Nein
Beratung bei der Auswahl eines Geräts und/oder eines Vertrags	22	4
Unverbindliches Schnupperangebot mit einem geliehenen Gerät und Betreuung	16	11
Ich habe ein Smartphone oder Tablet und würde an einer Einführung für absolute Anfänger teilnehmen, um mit Verwandten und Bekannten zu kommunizieren, Informationen suchen u.a.m.	11	13
Persönliche Sprechstunde, die ich bei Problemen aufsuchen kann	19	7
Telefonische Hotline, die ich bei Problemen anrufen kann	15	12
Ich habe Unterstützung und keinen weiteren Bedarf	8	17
Andere Unterstützung	4	3

„Mit welchem Gerät nutzen Sie das Internet?“	Ja	Nein
Mit einem Smartphone / oder internetfähiges Mobiltelefon (Handy)	252	53
Mit einem Tablet / iPad /	146	159
Mit einem Laptop	175	130
Mit einem PC	144	161

„Haben Sie die folgenden Kommunikationsdienste selbst genutzt?“	Ja	Nein
Senden oder Empfangen von E-Mails	245	14
Telefonieren über das Internet	195	59
Teilnahme an Sozialen Netzwerken	106	146
Sofortnachrichten / Textnachrichten	225	33
Videokonferenzen	72	176
Spezielle Seniorenportalen oder Partnerbörsen für Senioren	3	238
Videosprechstunden mit Ärzten	3	239

Welche der folgenden Aktivitäten haben Sie in den vergangenen drei Monaten selbst oder mit Unterstützung online durchgeführt ?	Ja, alleine	Ja, mit Hilfe	Nein
Online-Rechnungen zu Verträgen abgerufen	189	13	91
Fahrkarten / Tickets gebucht	66	7	204
Reisen oder Hotels gebucht	75	6	197
Internet-Banking / Online-Banking gemacht	151	12	126
Haben Sie sich vor einem Kauf von Waren in einem Geschäft im Internet über Angebote und Preise informiert?	211	10	74
Waren online gekauft	192	23	81
Haben Sie auch Medikamente in Online-Apotheken gekauft?	74	6	214

Wie haben Sie sich Ihre Fähigkeiten zur Nutzung des Internets und der Geräte angeeignet?	Ja	Nein
Verwandte haben es mir gezeigt	129	119
Ganz alleine	117	117
Bekannte, Nachbarn haben es mir gezeigt	49	205
Ich habe einen Internet-, Tablet- oder Smartphone-Kurs besucht	30	241
Telefonische Beratung/ Hotline	15	238
In einem Computer-/ Telekommunikationsladen	14	250
In einem W-LAN Café, einer Tabletgruppe o.ä.	7	255

„Nutzen Sie das Internet selbständig oder mit Hilfe?“							
	60-64	65-69	70 - 74	75 -79	80-84	85 -89	90 und älter
Ich brauche fast immer Unterstützung	0	0	2	0	1	0	1
Ich habe gelegentlich Hilfe bei bestimmten Anwendungen	9	13	10	10	13	2	1
Ich habe gelegentlich Hilfe bei technischen Problemen (WLAN) etc.	8	12	13	14	9	1	1
Ich nutze alle Angebote selbstständig ohne Hilfe	37	46	44	33	15	2	0

„Wie gut kommen Sie mit den folgenden Tätigkeiten zurecht?“	Kann ich ohne Probleme	Ist manchmal ein Problem	Ist immer wieder ein Problem	Kann ich nicht alleine
Die verschiedenen Apps mit den Symbolen auf dem Bildschirm erkennen und unterscheiden?	228	58	7	4
Immer wieder zurück zum Start-Bildschirm gelangen?	266	23	5	2
Die Schrift gut lesen und ggfs. die Größe verändern?	256	33	3	2
Mit „berühren“ und „wischen“ auf dem Bildschirm dahin gelangen, wohin Sie wollen?	239	39	4	3
Texte (z. B. E-Mails) mit der Bildschirmtastatur schreiben?	253	29	6	3
Die Treffer-Liste bei Google verstehen und die richtigen Seiten auswählen?	222	47	12	12
Fotos bei E-Mails anhängen?	228	32	13	24
Fotos machen und mit WhatsApp verschicken?	241	14	5	24
Ein bestimmtes Video bei der Mediathek oder YouTube finden?	193	45	14	34
Betrügerische Mails (Phishing) erkennen?	136	74	34	51
Die Inhalte aufgerufener Seiten verstehen und das Wichtige erkennen?	211	60	13	9
Werbung von Sachinformationen unterscheiden?	227	49	10	6
Die Spracheingabe nutzen?	184	49	16	25
Ein bestimmtes Produkt online auf Rechnung bestellen?	213	17	10	42
Ein bestimmtes Produkt online bestellen und online bezahlen	184	14	7	66
Bei einem Online-Anbieter ein persönliches Konto für zukünftige Bestellungen einrichten	170	26	7	74

Ich hätte gerne Hilfe in Bezug auf	in Form von		
	Hausbesuchen	Telefonischer Hotline	Sprechstunden
Internetzugang, WLAN u.ä.	14	21	21
Bedienung meines Geräts, wenn ich mich verklickt habe	27	21	23
Einstellungen meines Geräts	38	22	24
Registrieren, Passwörter, LogIn	19	14	10