

Herbert Kubicek

Digitalassistenten

Digitalambulanz

ALTERSGERECHTE
ASSISTENZSYSTEME

Demografischer
Wandel

SOZIALE TEILHABE

Online

Daseinsvorsorge

DIGITALE TEILHABE IM ALTER

Bedarfsermittlung und Koordination im Rahmen
der kommunalen Altenhilfe

KELLNER
SCIENCE

DIGITALE TEILHABE IM ALTER

Bedarfsermittlung und Koordination im Rahmen
der kommunalen Altenhilfe

Dieses Buch ist bei der Deutschen Nationalbibliothek registriert.
Die bibliografischen Daten können online angesehen werden:
<http://dnb.d-nb.de>

IMPRESSUM

© 2022 Klaus Kellner Verlag, Bremen

Inhaber: Manuel Dotzauer e.K.

St.-Pauli-Deich 3 • 28199 Bremen

Tel. 04 21 77 8 66

info@kellnerverlag.de

www.kellnerverlag.de

Lektorat: Annalena Albers

Satz und Layout: KellnerVerlag

Umschlag: Jennifer Chowanietz unter Verwendung
eines Fotos von iStockphoto

Druck: Der DruckKellner, Bremen

ISBN 978-3-95651-358-9

Inhalt

1. Digitale und soziale Teilhabe in Zeiten der Digitalisierung und des demografischen Wandels	10
1.1 Die Entwicklung der Alterslücke	11
1.2 Internetnutzung und Digitale Teilhabe	15
1.2.1 Zum Begriff »Digitale Teilhabe«	15
1.2.2 Soziale Teilhabe als Ziel Digitaler Teilhabe	17
1.2.3 Gründe und Funktionen Digitaler Teilhabe	19
1.2.4 Ein Definitionsvorschlag für Digitale Teilhabe	28
1.2.5 Verschiedene Grade Digitaler Teilhabe: Nutzertypologien und Generationen-Modelle	28
1.3 Die Gründe der Offliner für die Nicht-Nutzung	30
1.4 Barrieren für Digitale Teilhabe: Zugang, Kompetenzen und mehr	33
1.4.1 Zugang, das Investitionsdilemma und die Bedeutung von Erfahrungsorten	33
1.4.2 Digitale Kompetenzen	39
1.4.3 Weitere Barrieren: Körperliche und geistige Ressourcen	44
1.5 Unterstützungswünsche	47
2. Digitale Daseinsvorsorge: Anforderungen, Leistungen und Beispiele	50
2.1 Bereiche und Formen der allgemeinen Daseinsvorsorge	50
2.2 Die Rolle der Kommunen und Kreise	52
2.3 Zwei Bedeutungen von Digitaler Daseinsvorsorge	53
2.3.1 Digitalisierung der wichtigsten Leistungsbereiche der Daseinsvorsorge	53
2.3.2 Recht auf analoges Leben	56
2.3.3 Digitale Teilhabe als Teil der allgemeinen Daseinsvorsorge	57
2.4 (Internet)Erfahrungs- und Lernorte – Angebote und Personal	59
2.4.1 Angebotsformate und Lernsettings	60
2.4.2 Überblick über die Angebotslandschaft	61
2.4.3 Das Personal: Ehrenamtliche Botschafter, Lotsen, Begleiter, Mentoren	64
2.4.4 Responsivität und Nachhaltigkeit	68
2.4.5 Die besondere Situation in Heimen	69
2.5 Digitale Teilhabe und Aufgaben der kommunalen Altenhilfe	70
2.5.1 Aufgaben der Altenhilfe	71
2.5.2 Altenberichterstattung und Altenpläne	72
2.6 Digitale Daseinsvorsorge 2.0	73
2.7 Kommunale Beispiele	74
2.7.1 Leuchttürme	75
2.7.2 Quartiersprojekte	76
2.8 Das Netzwerk Digitalambulanzen Bremen und Bremerhaven	78
2.8.1 Entstehung und Ziel	78
2.8.2 Aufgaben	80
2.8.3 Erhebung der Angebote	82
3. Anlass, Ziel und Methode der Bremer Umfrage	84
3.1 Anlass und Ziel	84
3.2 Methode, Stichprobe und Rücklauf	85
3.2.1 Methode	85
3.2.2 Die Stichprobe	85
3.2.3 Rücklauf	86
3.2.4 Inhalt und Items	86
3.2.5 Qualität der Beantwortung	87
3.2.6 Auswertung	87
3.3 Repräsentativität	87

4. Die Vermessung der Alterslücke: Bremen im Vergleich	90
4.1 <i>Onliner und Offliner: Anteile in Bremen und Bremerhaven</i>	90
4.2 <i>Hochrechnungen</i>	91
4.3 <i>Innerstädtische Unterschiede</i>	92
4.4 <i>Nutzungsplanung</i>	94
4.5 <i>Zusammenfassung.....</i>	96
5. Unterschiede zwischen Onlinern und Offlinern	98
5.1 <i>Unterschiede zwischen Altersgruppen</i>	98
5.2 <i>Soziodemografische Unterschiede</i>	100
5.2.1 <i>Geschlecht</i>	100
5.2.2 <i>Berufstätigkeit</i>	101
5.2.3 <i>Deutschkenntnisse</i>	102
5.2.4 <i>Bezug von Sozialleistungen.....</i>	103
5.3 <i>Wohnsituation</i>	104
5.4 <i>Körperliche und geistige Verfassung</i>	104
6. Gründe, Wünsche und Unterstützungsbedarf der Offliner	109
6.1 <i>Gründe für die Nicht-Nutzung</i>	109
6.2 <i>Bedingungen für eine eigene Nutzung</i>	111
6.3 <i>Unterstützungsbedarf</i>	112
6.4 <i>Hochrechnung</i>	115
7. Die Vielfalt des Zugangs	116
7.1 <i>Benutzte Geräte.....</i>	116
7.2 <i>Öffentliche Zugangsorte.....</i>	119
7.3 <i>Gemeinschaftliche Wohnformen und Heime.....</i>	119
8. Inhaltliche Nutzung: Kommunikation und Transaktionen.....	121
8.1 <i>Verschiedene Konten.....</i>	121
8.2 <i>Online-Kommunikation.....</i>	122
8.3 <i>Online-Transaktionen</i>	126
8.4 <i>Vergleich.....</i>	133
9. Digitale Kompetenzen und selbständige Nutzung	134
9.1 <i>Selbständigkeit der Nutzung</i>	134
9.2 <i>Konkrete Schwierigkeiten</i>	135
9.3 <i>Art des Kompetenzerwerbs.....</i>	140
10. Unterstützungsbedarf der Onliner.....	141
10.1 <i>Unterstützungsbedarf nach Themen und Formen.....</i>	141
10.2 <i>Hochrechnung</i>	144
10.3 <i>Nachfrage und Angebote in Bremen</i>	147
11. Schlussfolgerungen und Empfehlungen für die kommunale Altenhilfe	150
11.1 <i>Aktuelle Diagnose: Vor einer dritten Generation der Unterstützungsinfrastrukturen</i>	150
11.2 <i>Mikroebene: Diversifizierung der Angebote.....</i>	152
11.2.1 <i>Angebote einrahmen: Hinführung und Nachsorge</i>	152
11.2.2 <i>Das Vorurteil fehlenden Nutzens und die Herausforderung der Hinführung.....</i>	153

11.2.3 Diversifizierung und Erweiterung der bisherigen Angebote	155
11.2.4 Dauerhafte Nachsorge als Rettungsboot für Offliner und unsichere Onliner	157
11.3 Mesoebene: Diversifizierung und Professionalisierung – Transformation der Leistungsträger	158
11.3.1 Bedürfnisgerechte Assistenzstufen	159
11.3.2 Unterschiedliche Anforderungen an Unterstützungskräfte	161
11.3.3 Diversifizierung für Smart Home, AAS, DiGA und DiPA	162
11.3.4 Die Transformation der Trägerorganisationen	162
11.3.5 Koordinationsaufgaben der kommunalen Altenhilfe	163
11.4 Makroebene: Fortschreibung der gesetzlichen und vertraglichen Rahmenbedingungen	171
11.4.1 Grundsicherung im Alter	172
11.4.2 Digitale Teilhabe in der ambulanten Pflege	174
11.4.3 Digitale Teilhabe in der stationären Pflege	180
11.4.4 Digitale Teilhabe von Menschen mit Behinderungen und die Eingliederungshilfe	182
11.4.5 Digitale Teilhabe in der Integration von Zuwanderern	186
11.5 Ausblick: Transformation der Daseinsvorsorge als langer institutioneller Lernprozess.....	187
11.5.1 Digitale Transformation auch der Unterstützungsleistungen	187
11.5.2 Ein Stufenmodell der Diffusion und Integration neuer Technologien.....	188
11.5.3 Das Investitionsdilemma 2.0 und die Herausforderung neue Erfahrungsräume zu schaffen	190
Literatur und Quellenverzeichnis	192
Abbildungsverzeichnis	202
Tabellenverzeichnis	204
Sachregister	205

Vorwort

Dieses Buch richtet sich an alle für die *Altenhilfe* bzw. *Seniorenpolitik* oder *Demografiepolitik* und an die für die *Digitalisierung* zuständigen Stellen in *Kommunal- und Landesverwaltungen*. In meinem 2017 mit Barbara Lippa veröffentlichten Buch »Nutzen und Nutzung des Internet im Alter« haben wir die Feststellung zitiert, dass Politik und Verwaltung die beiden Megatrends *Digitalisierung* und *demografischer Wandel* in ihren Planungen noch nicht in ihren Wechselwirkungen hinreichend berücksichtigen. Fünf Jahre später ist zwar mehr von Smart City und Smart Country die Rede, aber immer noch habe ich den Eindruck, dass Kommunen, die eine Digitalisierungs- oder Smart-City-Strategie haben, darin die Teilhabe des wachsenden Anteils älterer Bürgerinnen und Bürger nicht berücksichtigen. Und umgekehrt gilt für die (wenigen) kommunalen Altenpläne und Demografiestrategien, dass den Möglichkeiten und Herausforderungen der Digitalisierung für ältere Menschen noch nicht hinreichend Rechnung getragen wird.

Dieses Buch soll helfen, die Zusammenhänge zwischen beiden Bereichen zu klären, und Orientierungshilfe für eine responsive Digitalisierungspolitik auf der kommunalen Ebene geben, in der die Altenhilfe gesellschaftliche Teilhabe älterer Menschen angesichts fortschreitender Digitalisierung gewährleistet. Es zeigt am Beispiel einer Bremer Umfrage, wie der Unterstützungsbedarf ermittelt werden kann und gibt Anregungen für eine Unterstützungsinfrastruktur, die der Vielfalt älterer Menschen ebenso Rechnung trägt wie den neuen digitalen Möglichkeiten durch Smart Home, Altersgerechte Assistenzsysteme sowie Digitale Gesundheits- und Pflegeanwendungen.

Seit das Internet mit dem World Wide Web und E-Mail über Personal Computer auch außerhalb der Arbeitswelt im Alltag genutzt wird, ist bekannt, dass nicht alle Menschen die damit eröffneten Chancen gleichermaßen nutzen können. Seitdem wird jedes Jahr in mehreren Umfragen bestätigt, dass die Internetnutzung und so auch die damit verbundenen Teilhabemöglichkeiten sozial ungleich verteilt sind. Vor allem ältere Menschen nutzen das Internet deutlich weniger als jüngere, obwohl auch sie sich das Leben angenehmer machen, den Alltag erleichtern und vielleicht sogar den Umzug in ein Heim aufschieben könnten.

Solange es diese empirischen Befunde gibt, versprechen Politikerinnen und Politiker fast aller Parteien, dass bei der wirtschaftlich notwendigen Digitalisierung *alle* mitgenommen werden sollen und niemand abgehängt werden darf. Als entscheidende Voraussetzungen dafür gelten der erschwingliche *Zugang* zum Internet und die erforderlichen *digitalen Kompetenzen*. Für den Erwerb dieser Kompetenzen und die Befähigung älterer Menschen zu einer selbständigen Nutzung werden informelle Lernsituationen als besonders gut geeignet angesehen, die in vertrauten Umgebungen wie Begegnungsstätten, Seniorentreffs und ähnlichen Einrichtungen möglichst wohnungsnah angeboten werden sollen.

Seit mehreren Jahren gibt es Programme, mit denen solche Einrichtungen motiviert und in die Lage versetzt werden, ihre analogen Angebote um die Unterstützung bei der Nutzung von Smartphones und Tablets zu ergänzen. Die Zahlen belegen, dass inzwischen die *Alterslücke* bei den *jüngeren Älteren* deutlich verringert wurde, bei den über 75-Jährigen jedoch immer noch die Hälfte das Internet noch nie genutzt hat und dass auch unter den Nutzenden viele sogenannte *Minimal-Nutzerinnen und -Nutzer* zu finden sind. Daraus ist zu schließen, dass die bisher ergriffenen Maßnahmen ihr Ziel für diese immerhin mehrere Millionen Männer und Frauen umfassende Zielgruppe der *älteren Alten* nicht erreicht haben. Aber bisher wurde nicht untersucht, woran dies liegt.

Obwohl sich alle Expertinnen und Experten einig sind, dass die Information, Motivation, Erfahrungsmöglichkeit und Unterstützung älterer Menschen auf lokaler Ebene, am besten wohnungsnahe im *Quartier* erfolgen sollte, werden die regelmäßigen Umfragen bundesweit mit Stichproben durchgeführt, die nicht groß genug sind, um die Daten auf die *kommunale Ebene* herunterbrechen zu können. Aus bundesweiten Durchschnittswerten für die Anteile der Onliner und Offliner und deren Gründe für die Nicht-Nutzung können auf kommunaler Ebene keine zielführenden Schlussfolgerungen gezogen werden. Über Art und Umfang entsprechender *Angebote* gibt es zwar Angaben über geförderte Einrichtungen im Rahmen verschiedener Programme. Diese decken jedoch nur einen kleinen Teil des gesamten Angebots ab. Es gibt somit nicht nur eine Alterslücke bei der Digitalen Teilhabe, sondern auch eine *Informationslücke*, ohne deren Schließung die Überwindung der Alterslücke nicht gelingen kann.

Bremen und Bremerhaven sind bundesweit die ersten Städte, die sich bemüht haben, diese Informationslücke zu schließen, indem sowohl die aktuellen *Angebote* als auch der *Bedarf* der älteren Bevölkerung systematisch ermittelt worden sind. Aufbauend auf der vom damaligen Staatsrat Henning Lühr ins Leben gerufenen Initiative »*Herbsthelfer – Bremer Verbund für Seniorendienstleistungen*« haben sich 2020 zunächst 17, inzwischen 30 Einrichtungen im *Netzwerk Digitalambulanzen* zusammengeschlossen, die unterschiedliche Unterstützungsangebote für ältere Menschen bei der Internetnutzung machen. Dieses Netzwerk wird bis Ende 2022 vom Bundesinnenministerium als Open-Government-Labor gefördert und vom Institut für Informationsmanagement Bremen (ifib) unter meiner Leitung wissenschaftlich begleitet. Im Rahmen dieser Begleitforschung wurde 2021 eine *Bestandsaufnahme der Angebote* aller 30 Netzwerkpartner durchgeführt und parallel mit Unterstützung des Statistischen Landesamtes Bremen die bisher wohl größte Umfrage bei älteren Menschen zur *Internetnutzung* mit 11.330 ausgefüllten Fragebögen (28 % Rücklaufquote) durchgeführt. Neben dem üblichen Lagebild wurde dabei erstmals auch der sich aus dieser Lage ergebende *Unterstützungsbedarf* konkret ermittelt und auf die gesamte ältere Bevölkerung in den beiden Städten hochgerechnet. Auf dieser Grundlage wurden Empfehlungen formuliert, wie dem unerwartet hohen Bedarf durch eine Anpassung und Kooperation der verschiedenen Unterstützungs- und Hilfesysteme dauerhaft entsprochen werden kann und soll.

Die Ergebnisse der Umfrage und konkreten Schlussfolgerungen für die Mitglieder des Netzwerks und die Bremische Verwaltung sind bereits in einem Bericht veröffentlicht worden. Da das Netzwerk als Open-Government-Labor gefördert wird, wurden der Bericht und die zugrundeliegende *Datenbasis* mit den 11.3111 Datensätzen auf den Webseiten des Netzwerks unter offenen Lizenzen bereitgestellt.¹ In diesem Buch werden die Ergebnisse der Bremer Umfrage in einen *allgemeineren Rahmen* eingeordnet, der es den Kommunen ermöglichen soll, die Herausforderungen durch Digitalisierung und demografischen Wandel in ihren Wechselbeziehungen zu betrachten und im Rahmen der *Altenberichterstattung* koordiniert anzugehen.

Der hier entwickelte Strategievorschlag geht davon aus, dass die derzeitige Förderung von einzelnen Interneterfahrungsorten mit überwiegend ehrenamtlichen Unterstützungskräften jetzt schon kein skalierbarer und nachhaltiger Ansatz ist und eine flächendeckende Ermöglichung Digitaler Teilhabe nur gelingen kann, wenn die erforderlichen Unterstützungsmaßnahmen in die bestehenden *Sozialleistungssysteme*, insbesondere die *Altenhilfe*, die *Hilfe zur Pflege* und die *Eingliederungshilfe* integriert werden. Daher werden diese Hilfesysteme daraufhin betrachtet, ob und wie weit sie die Unterstützung bei der *Digitalen Teilhabe* älterer

¹ <https://www.digitalambulanzen.bremen.de/das-netzwerk/presentationen-und-berichte-20410>

Menschen bereits umfassen. Vor diesem Hintergrund werden dann die mit der Umfrage ermittelten Bedarfe betrachtet, und im abschließenden Kapitel werden Schlussfolgerungen für die Anpassung dieser Systeme an die weiter fortschreitende Digitalisierung im Rahmen einer zukunftsweisenden kommunalen *digitalen Daseinsvorsorge* gezogen.

Die zentrale These dieses Buches lautet, dass wir uns in Bezug auf die Digitale Teilhabe älterer Menschen im Beginn einer *dritten Generation von Unterstützungsinfrastrukturen* befinden, während die zweite Generation noch nicht in der erforderlichen Quantität und Qualität in die Fläche gebracht worden ist. Von drei Generationen kann man sprechen, weil es zunächst Ende der Neunzigerjahre des vergangenen Jahrhunderts und in den ersten Jahren dieses Jahrhunderts um *öffentliche Zugangsorte* ging, als für den Zugang zum Internet noch ein internetfähiger PC für rund 2.000 Euro erforderlich war und die Providergebühren hoch waren. Eine zentrale Rolle haben dabei die *öffentlichen Bibliotheken* gespielt. Mit dem mobilen Internet, Tablets und Smartphones wurde der Zugang günstiger. Aber die reinen Zugangsorte konnten die dazu erforderliche Unterstützung speziell älterer Menschen nicht gleichermaßen leisten. Sie wurden daher ergänzt um die hier im Vordergrund stehenden *Erfahrungs- und Lernorte* in all ihrer Vielfalt, in denen es vor allem um die Nutzung des Internet als Informations- und Kommunikationsmedium geht, oft mit den eigenen Smartphones und Tablets der Teilnehmenden. Seit wenigen Jahren hat sich das Spektrum für ältere Menschen relevanten digitalen Technologien um die Bereiche *Wohnen (Smart Home, Altersgerechte Assistenzsysteme)* und *Pflege (Digitale Pflegeanwendungen und -hilfsmittel)* erweitert, für die andere Erfahrungsmöglichkeiten zu schaffen sind und unterschiedliche fachliche Unterstützung zu organisieren ist. Die Kommission für den Achten Altersbericht beschreibt in ihrem Bericht zu »Digitalisierung und ältere Menschen« die Möglichkeiten der genannten Bereiche und hält für die erforderliche Unterstützung eine *Professionalisierung* und *Diversifizierung* für notwendig. Die Unterstützungsleistungen für diese Bereiche sollten in die entsprechenden bisherigen Hilfesysteme der Wohnberatung und Pflegeberatung sowie der Pflegeleistungen integriert werden.

Die Integration der Unterstützungsmaßnahmen in die Sozialleistungssysteme ist auch in Bremen noch nicht gelungen. Dazu ist ein Transformationsprozess der Sozialleistungssysteme für ältere Menschen erforderlich, der wie bei anderen Dienstleistungen auch mit einem tiefgreifenden organisatorischen, personellen und auch kulturellen Wandel der Trägerorganisationen und Einrichtungen verbunden ist und der auch bei großem Anstrengen bis zur Flächendeckung ein ganzes Jahrzehnt in Anspruch nehmen kann. Wenn dieses Buch dazu einige Orientierungshilfen leisten kann, hat sich die Begleitforschung zu dem Bremer Labor gelohnt.

Für die Darstellung der Ergebnisse der Umfrage und die Empfehlungen bin ich alleine 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 Umfrage nicht zustande gekommen wäre. *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 des zu erstellenden 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. 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. Sie haben das breite Fundament für die hier dargelegten Erkenntnisse und Empfehlungen geschaffen. Ihnen wurde in dem Anschreiben zum Fragebogen zur Motivierung für die Beantwortung versprochen, dass die Erhebung der Verbesserung der Unterstützungsangebote für sie dient. Ich wünsche mir, dass das Netzwerk und die dafür verantwortlichen Stellen in der Verwaltung in Bremen und Bremerhaven dieses Versprechen auch einlösen.

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 Übersicht zu behalten und die mir verziehen hat, dass die Erstellung des Buchmanuskripts auf der Grundlage des bereits vorliegenden Berichts doch sehr viel länger gedauert hat als ich ihr zunächst in Aussicht gestellt hatte.

Bremen im Juli 2022

Herbert Kubicek

1. Digitale und soziale Teilhabe in Zeiten der Digitalisierung und des demografischen Wandels

Die Formulierungen variieren, aber in Politik, Zivilgesellschaft und Wissenschaft gibt es einen großen Konsens:

Alle Menschen sollen an der Digitalisierung teilhaben und die vielfältigen Chancen nutzen können, niemand soll abgehängt oder ausgeschlossen werden.

Damit wird die verfassungsmäßige Pflicht des Staates, die Chancengleichheit bei der Teilhabe an der Gesellschaft zu gewährleisten, für die von der Digitalisierung betroffenen Lebensbereiche fortgeschrieben. Der Anlass ist die Erfahrung, dass die Digitalisierung nicht nur *Chancen* der Teilhabe eröffnet, sondern sozial ungleich verteilt ist, weil sie für Teile der Gesellschaft auch neue *Barrieren* schafft. Wenn bisherigen analogen Teilhabemöglichkeiten durch digitale ersetzt werden, droht vor allem Teilen der älteren Bevölkerung eine Verringerung der individuellen Teilhabe bis zur *Exklusion*. Dieses Risiko steigt in dem Maße, wie in immer mehr Bereichen des alltäglichen Lebens Information, Kommunikation und Austausch durch Digitalisierung verändert werden. Das Internet ist schon längst keine Nische mehr, in der sich an Technik interessierte Männer oder bestimmte Eliten austauschen. Spätestens seit das Netz auch mobil mit Smartphone und Tablets zugänglich geworden ist, ist es in der Mitte der Gesellschaft angekommen, aber noch nicht an den breiten Rändern.

Seit vielen Jahren ist bekannt, dass nicht alle Menschen gleichermaßen digitale Medien nutzen und so ihre gesellschaftliche Teilhabe sichern oder auch ausweiten können. Diese Unterschiede werden im Anschluss an die englische Bezeichnung *Digital Divide* als *Digitale Spaltung*, *Digitale Kluft* oder *Digitaler Graben* bezeichnet. Der Begriff »Digital Divide« wurde 1998 in einem Bericht der US-amerikanischen Telekommunikationsbehörde für den statistischen Befund geprägt, dass sich die Anteile bestimmter Bevölkerungsgruppen unter den Internetnutzenden im Zeitablauf nicht parallel entwickeln, sondern Abstände größer werden. Neben Unterschieden in Bezug auf Geschlecht, Bildung und ethnische Herkunft wurde dabei auch ein »*Age Divide*« festgestellt, auf Deutsch eine *Alterslücke*, eine Differenz zwischen den Anteilen verschiedener Altersgruppen (U.S. Department of Commerce 1998).

In Anbetracht des *demografischen Wandels* und des Anstiegs des Anteils älterer Menschen verdient die gesellschaftliche Teilhabe dieser Bevölkerungsgruppe besondere Aufmerksamkeit. Viele ältere Menschen sind bisher schon aus finanziellen oder gesundheitlichen Gründen in ihrer Teilhabe eingeschränkt und daher im Zuge der weiteren Digitalisierung besonders vom *Exklusionsrisiko* betroffen, wenn dem nicht gezielt entgegengewirkt wird. Diese Feststellung ist unstrittig. Strittig ist, welche Maßnahmen für welche Teilgruppen in der weit über 30 Jahre reichenden Altersspanne geeignet sind, Teilhabe zu ermöglichen und wirksam zu fördern sowie wer dies organisieren und wer es finanzieren soll und kann. Um einen Beitrag zur Klärung dieser Fragen zu leisten, werden in diesem Kapitel

- die Entwicklung der Alterslücke in den vergangenen zwei Jahrzehnten dargestellt,
- der Zusammenhang zwischen Internetnutzung und Digitaler Teilhabe erörtert,
- Zugang und digitale Kompetenzen als bisher dominierende Unterstützungsmaßnahmen kritisch im Hinblick auf die erzielten Wirkungen reflektiert,
- die Gründe für das Offline-Bleiben und Barrieren für Digitale Teilhabe behandelt,
- soziale bzw. gesellschaftliche Teilhabe als maßgebliches Ziel und digitale Daseinsvorsorge als Verantwortungsbereich insbesondere der Kommunen erörtert.

1.1 Die Entwicklung der Alterslücke

Als sich Mitte der Neunzigerjahre des vergangenen Jahrhunderts die altersbedingten Unterschiede bei der Internetnutzung in den Umfragen zeigten, war dies für viele Fachleute in Wissenschaft und Politik nicht verwunderlich. Denn fast alle technischen Innovationen im Bereich der Medien wurden und werden zuerst von jüngeren gut gebildeten Männern genutzt, und dann folgen schrittweise andere Bevölkerungsschichten. Auch bei der Internetnutzung hat ein solcher Trend stattgefunden und der Anteil der älteren Onliner ist kontinuierlich gestiegen, aber nicht so stark wie bei den jüngeren Generationen. In Abb. 1.1 wird diese *Alterslücke* anschaulich durch den Vergleich des Wachstums der *Onliner-Quote* für verschiedene Altersgruppen dargestellt.

Man sieht, dass die Altersgruppe 60 bis 69 Jahre seit 2014 deutlich aufgeholt hat und der Abstand zur Altersgruppe 14–19 Jahre 2021 nur noch zehn Prozentpunkte beträgt. Die Differenz bei der Onliner-Quote zur Altersgruppe der über 70-Jährigen beträgt hingegen noch immer rund 35 Prozentpunkte.

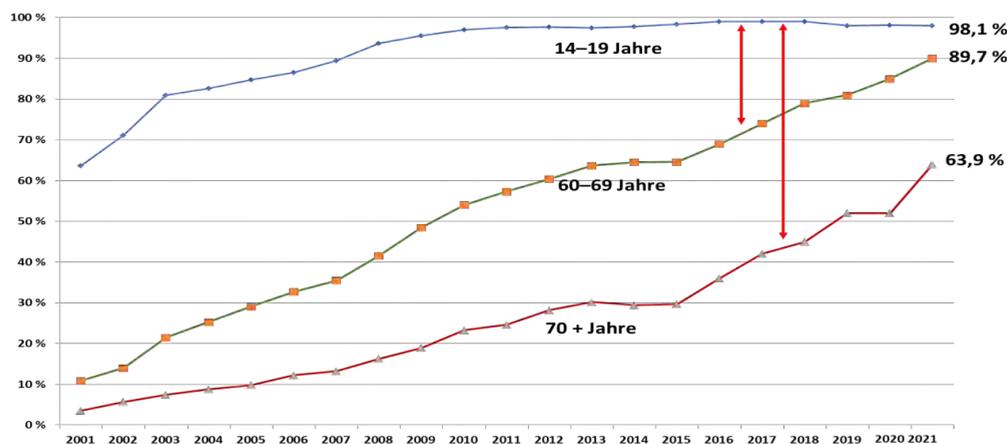


Abb. 1.1: Die Alterslücken bei der Internetnutzung (eigene Darstellung der Daten aus dem (N)Onliner-Atlas und Digital-Index der Initiative D21).

Andere bundesweite Umfragen kommen mit unterschiedlichen Erhebungsmethoden und Altersgruppierungen teils zu etwas höheren, teils zu etwas niedrigeren Onliner-Quoten, aber alle bestätigen die *altersbezogenen Unterschiede* (Tab. 1.1):

Erhebung	Altersspanne	Anteil Onliner	Altersspanne	Anteil Onliner
D21 ²	60–69 Jahre	85 %	70+	52 %
Stat. Bundesamt ³	65 J. und älter	Insgesamt 69 %		
ARD/ZDF ⁴	60–69 Jahre	57 %	70+	34 %
DEAS ⁵	61–75 Jahre	92 %	76–90 Jahre	53 %
SIM Studie ⁶	60–69 Jahre	92 %	70–79 Jahre	82 %
			80 und älter	51 %

Tab. 1.1: Internetnutzung älterer Menschen in Deutschland 2020/21.

² <https://initiated21.de/d21index/>

³ https://www.destatis.de/DE/Themen/Gesellschaft-Umwelt/Einkommen-Konsum-Lebensbedingungen/IT-Nutzung/Publikationen/_publikationen-innen-ikt-private-haushalte.html

⁴ https://www.ard-zdf-onlinestudie.de/files/2020/0920_Beisch_Schaefer.pdf

⁵ https://www.dza.de/fileadmin/dza/Dokumente/DZA_Aktuell/DZA-Aktuell_05_2021_Internetnutzung.pdf

⁶ <https://www.mpfs.de/studien/sim-studie/2021/>

Die Unterschiede können aus den verschiedenen Erhebungsmethoden und Formulierungen der Frage resultieren, weil es gerade bei älteren Menschen einen Unterschied macht, ob Ihnen einfragebogen zugeschickt wird oder jemand anruft. In Tabelle 1.2 werden die Formulierung der Frage, die Erhebungsmethode, die Stichprobe und andere Merkmale der regelmäßigen Erhebungen gegenübergestellt.

Bundesweite Erhebungen zur Internetnutzung					
	Destatis (Statistische Ämter von Bund und Ländern) ⁷	D21 Digital-Index ⁸	ARD/ZDF-Online Studie ⁹	Deutscher Alterssurvey ¹⁰	SIM-Studie ¹¹
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	Nutzen Sie das Internet zumindest selten?
Erhebungsmethode	Schriftliche Befragung	Persönliche Interviews	Telefonische Befragung (CATI)	Schriftliche Befragung	Telefonische Befragung (CATI)
Stichprobe	Haushalte und die in ihnen lebenden Personen ab 10 Jahre	Deutschspr. Bevölkerung ab 14 Jahre	Bundesdeutsche Erwachsene ab 14 Jahre	Frühere Teilnehmende ab 40 Jahre	Deutschspr. Bevölkerung ab 60 Jahre
Umfang	12.000 Haushalte, n = 20.430 Personen	n = 16.158	n = 3.003	n = 4.823	n = 3.005
Altersgruppen	65 und älter	60–69 70+ (einmalig 70–74, 75–79, 80–84, ab 85)	60–69 70+	46–60 61–75 76–90	60–69 70–79 80 und älter
Letzter Erhebungszeitpunkt	1. Quartal 2021	August 2020 bis Juli 2021	März/April 2020	Juni/Juli 2020	März bis Mai 2021
Weitere Umfragen in 2022 mit abweichenden Zielgruppen: D80+, Kurzbericht 6: DZA, Stichprobe 10.578 Personen im Alter von 80 Jahren und älter ¹²					

Tab. 1.2: Gegenüberstellung bundesweiter Umfragen zur Internetnutzung in Bezug auf ältere Menschen.

In Abb. 1.1 wird noch ein weiterer Aspekt deutlich. Die Alterslücke zwischen den 14–19-Jährigen und den 60–65-Jährigen ist in den vergangenen 20 Jahren deutlich kleiner geworden als die zur Altersgruppe 70+. Daraus folgt, dass es nicht »die« Alterslücke gibt, sondern dass es sinnvoll ist, die große Altersgruppe der über 60-Jährigen in *Teilgruppen* zu untergliedern.

⁷ https://www.destatis.de/DE/Themen/Gesellschaft-Umwelt/Einkommen-Konsum-Lebensbedingungen/IT-Nutzung/Publikationen/_publikationen-innen-ikt-private-haushalte.html

⁸ <https://initiated21.de/d21index/>

⁹ https://www.ard-zdf-onlinestudie.de/files/2021/ARD_ZDF_Onlinestudie_2021_Publikationscharts_final.pdf

¹⁰ https://www.dza.de/fileadmin/dza/Dokumente/DZA_Aktuell/DZA-Aktuell_05_2021_Internetnutzung.pdf

¹¹ <https://www.mpps.de/studien/sim-studie/2021/>

¹² https://ceres.uni-koeln.de/fileadmin/user_upload/Bilder/Dokumente/NRW80plus_D80plus/20220404_D80_Kurzbericht-Nummer-6_Digitale-Teilhabe_April2022.pdf

Leider gibt es keine vergleichbaren regelmäßigen *Zeitreihen für kleinere Alterskohorten*. 2016 hat das Deutsche Institut für Vertrauen und Sicherheit in der Informationsgesellschaft (DIVSI) erstmals eine Unterteilung der Onliner und Offliner nach *Fünf-Jahres-Kohorten* veröffentlicht (Abb. 1.2). Man sieht die enormen Unterschiede in der Onliner-Quote von 13 Prozent in der Altersgruppe 60 bis 64 Jahre und von 89 Prozent bei den über 80-Jährigen. Der *Scheitelpunkt*, ab dem die Hälfte der älteren Bevölkerung nicht online ist, lag 2016 etwas unterhalb von 70 Jahren.

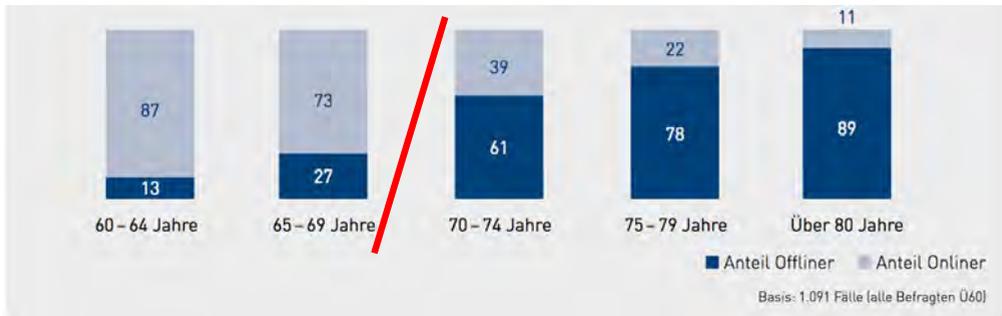


Abb. 1.2: Internetnutzung im Alter nach Fünf-Jahres-Kohorten (Quelle: DIVSI 2016).

Vier Jahre später hat die Initiative D21 in einer Sonderauswertung zum jährlichen Digital-Index einmalig eine etwas abweichende Aufschlüsselung veröffentlicht (Abb. 1.3). Man sieht in allen Altersgruppen einen Anstieg der Onliner-Quote. Der *Scheitelpunkt* liegt nun knapp unter 75 Jahren. Die weitere Aufschlüsselung der über 80-Jährigen zeigt einen weiteren Anstieg der Offliner-Quote ab 85 Jahre.

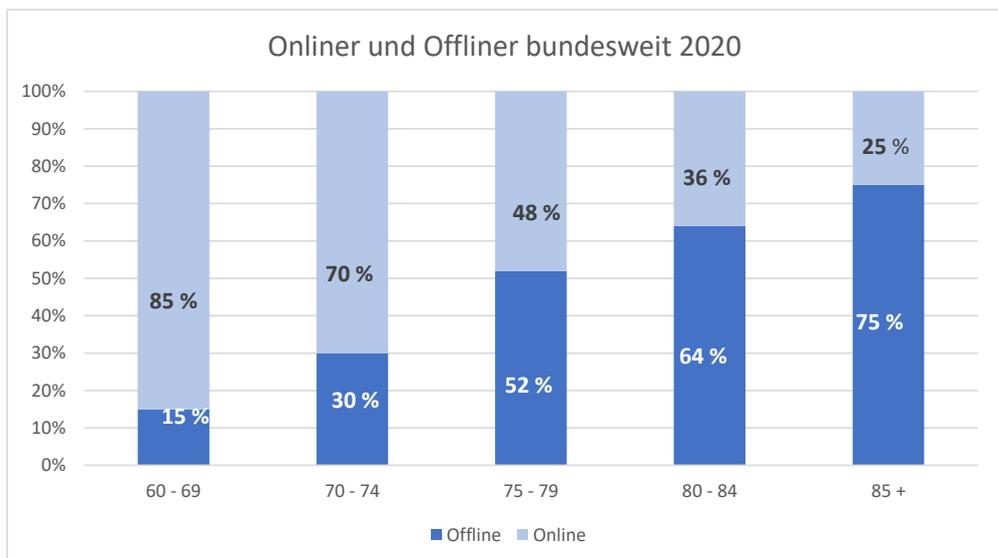


Abb. 1.3: Onliner und Offliner in Deutschland 2020 (Quelle Digital-Index 2021).

In absoluten Zahlen bezogen auf die Wohnbevölkerung in Deutschland zum Stichtag 31.12.2020 nutzen danach insgesamt 8,5 Millionen Menschen im Alter ab 60 Jahren das Internet auch nicht gelegentlich (Tabelle 1.3). 2016 waren es noch 10,7 Millionen Offliner (Kubicek und Lipka 2017, S. 35).

Altersklasse	Insgesamt (in Tsd.)*	% Offliner	Offliner Absolut
60–69 Jahre	10.717	15 %	1.607.500
70–74 Jahre	3.968	30 %	1.190.400
75–79 Jahre	3.468	48 %	1.664.600
80–84 Jahre	3.431	64 %	2.195.800
85 und älter	2.506	75 %	1.879.500
	24.090		8.537.800

Tab. 1.3: Offliner-Hochrechnung nach Altersgruppen (*Quelle: GENESIS-Online: Bevölkerung: Altersjahre (31.12.2020)).¹³

Aus der Verringerung der absoluten Anzahl der Offliner kann man jedoch nicht schließen, dass hier ein Trend besteht, der sich selbsttragend fortsetzt, und dass sich das soziale Problem im Zeitablauf immer weiter reduziert. Der Grund liegt darin, dass ältere Menschen *keine homogene Gesamtheit* bilden. Wir wissen aus eigener Erfahrung, dass sich Personen mit demselben kalendarischen, in Jahreszahlen gemessenen Alter erheblich in ihrer gesellschaftlichen Teilhabe unterscheiden. Und wir wissen auch, dass es bestimmte mit zunehmendem Alter verbundene Veränderungen gibt, die mal etwas früher, mal etwas später eintreten, aber bestimmte *Lebensabschnitte* markieren. In Anlehnung an Lasett (1995) kann man *vier Altersabschnitte* unterscheiden, die für die gesellschaftliche Teilhabe relevant sind und sich auch in der Internetnutzung widerspiegeln:

- Als *Erstes Alter* bezeichnet man Kindheit und Jugend, als *Zweites Alter* das Erwachsenenalter, das überwiegend mit einer Berufstätigkeit verbunden ist. Als Seniorinnen und Senioren gelten in Deutschland in der Regel Menschen ab einem Alter von 60 Jahren.
- Wenn man von einem Renteneintritt mit 65 Jahren ausgeht, dann befindet sich davon ein Teil noch im Ende der beruflichen Phase. Diese ist mit lebenslangen Anforderungen an Weiterbildung verbunden, auch in Bezug auf Computer und Internet.
- Mit dem Ende der Berufstätigkeit beginnt das *Dritte Alter*. Diese *nachberufliche Phase* ist überwiegend gekennzeichnet von körperlicher und geistiger Rüstigkeit, und die meisten können frei entscheiden, womit sie ihre Zeit verbringen. Unterschiedliche Einkommensverhältnisse und Bildungsbiografien spielen dabei eine Rolle.
- Im *Vierten Alter* verändern sich die Lebensumstände und die eigenen Möglichkeiten. Partnerinnen oder Partner versterben, die körperlichen und geistigen Kräfte lassen nach. Sie reichen irgendwann nicht mehr für eine selbständige Lebensführung in der gewohnten Umgebung, so dass ein Wechsel erforderlich wird, der das Leben grundlegend verändert. Häufig lässt auch die Bereitschaft nach, sich auf Neues einzulassen, die *Selbstwirksamkeit*, d. h. das Selbstvertrauen, auch unvorhergesehene Probleme bewältigen zu können. Diese Situation ist ab einem Alter von ca. 80 Jahren häufiger anzutreffen. Die Weltgesundheitsorganisation spricht ab diesem Alter von *Hochaltrigen* (vgl. auch Rosenstock u. a. 2016, S. 8 f.).

Alle Offliner, die sich heute im Dritten Alter befinden, kommen in den nächsten Jahren ins Vierte Alter. Daher ist es unwahrscheinlich, dass sie sich dann noch auf das Internet einlassen und die erforderlichen Kompetenzen erwerben wollen oder auch nicht mehr erwerben können. Daher ist anzunehmen, dass die Onliner-Quote in der Altersgruppe 80+ von alleine nicht über 50 Prozent steigt. Sie benötigen eine situationsgerechte Unterstützung.

¹³ <https://www-genesis.destatis.de/genesis/online#astructure>

Für die *Altenhilfe* stellt sich die Frage, ob dies ein Grund für Interventionen ist. Der statistische Befund selbst ist noch kein Grund. Ein Grund wäre, dass bestimmte Leistungen der Daseinsvorsorge durch eine Internetnutzung leichter, günstiger oder überhaupt nur in Anspruch genommen werden können und Offliner somit benachteiligt würden. Ein anderer Grund wäre die Ermöglichung eines längeren Verbleibs älterer Menschen in der eigenen Wohnung und die Vermeidung der höheren Kosten einer Heimunterbringung für die Betroffenen und die Solidargemeinschaft. Auch die Erwartung einer freieren Entfaltung der Persönlichkeit oder eines schöneren Lebens durch eine Internetnutzung könnte ein Grund sein.

1.2 Internetnutzung und Digitale Teilhabe

Seit einigen Jahren wird die Internetnutzung älterer Menschen und anderer unterrepräsentierter Gruppen in Verbindung mit *Digitaler Teilhabe*¹⁴ gebracht:

- Das Deutsche Institut für Vertrauen und Sicherheit in der Informationsgesellschaft (DIVSI) und die Bucerius Law School haben 2017 eine zweitägige Veranstaltung dem Titel »*Ohne digitale Teilhabe keine soziale Teilhabe*« gewidmet.¹⁵
- Der Sozialverband Caritas hat 2019 mit diesem Slogan eine Kampagne gestartet.¹⁶
- Die 2020 gegründete Initiative »Digital für alle« schreibt in ihrem von vielen Organisationen unterzeichneten Appell: »*Digitale Teilhabe ist zunehmend auch Voraussetzung für gesellschaftliche Teilhabe.*«¹⁷
- Teilweise dieselben Organisationen sind dem 2021 gegründeten »DigitalPakt Alter« beigetreten und haben eine gemeinsame Erklärung zur Stärkung der Digitalen Teilhabe älterer Menschen mit der Überschrift »*Digitale Teilhabe ist gesellschaftliche Teilhabe*« unterzeichnet.¹⁸

1.2.1 Zum Begriff »Digitale Teilhabe«

Angesichts der großen Übereinstimmung in Bezug auf das Ziel Digitaler Teilhabe ist es erstaunlich, dass man keine operationale Definition findet, was damit genau gemeint ist, woran die Teilnahme konkret erfolgen soll und wie man den Grad der Teilhabe messen kann. Das Deutsche Institut für Vertrauen und Sicherheit in der Informationsgesellschaft (DIVSI) bietet in seiner Ü60-Studie zu der Frage »*Was ist eigentlich digitale Teilhabe?*« folgende *Definition Digitaler Teilhabe*:

»Was digitale Teilhabe genau ausmacht, wird in einer Gesellschaft – abhängig von den länderspezifischen technischen, sozialen und politischen Standards – jeweils unterschiedlich definiert. Zudem gibt es kein Instrument, das anhand von Indikatoren den Grad der digitalen Teilhabe mess- und vergleichbar macht. Im Rahmen der vorliegenden Untersuchung wurden erste Indikatoren entwickelt und zueinander in Bezug gesetzt, um sich dieser Frage systematisch zu nähern (...)

- Teilhabewunsch: *An dem teilhaben wollen, was im Internet geschieht.*
- Subjektive Souveränität: *Sich souverän fühlen im Umgang mit dem Internet (zusammengesetzt aus zwei Aspekten: Grad der persönlich empfundenen Überforderung und selbst zugeschriebener Internetkompetenz).*« (DIVSI 2016)

¹⁴ Das Adjektiv wird großgeschrieben, um auszudrücken, dass es sich um einen Fachbegriff mit einer speziellen Bedeutung handelt.

¹⁵ <https://www.divsi.de/save-the-date-divsi-bucerius-forum-2017-keine-soziale-teilhabe-ohne-digitale-teilhabe/index.html#>

¹⁶ <https://www.caritas.de/magazin/kampagne/sozial-braucht-digital/kampagnen-aktion-2019/fragen>

¹⁷ https://digitaltag.eu/sites/default/files/2021-10/Appell_DFA_Digitale%20Teilhabe_Oktober2021.pdf#page=2

¹⁸ <https://www.bagso.de/spezial/aktuelles/detailansicht/digitale-teilhabe-ist-gesellschaftliche-teilhabe-1/>

Es geht also um teilhaben *wollen* und *können* an dem, *was im Internet geschieht*. Das ist vom Gegenstandsbereich aus heutiger Sicht etwas zu eng. Die Bundesregierung hat in der vergangenen Legislaturperiode eine Kommission für den Achten Altersbericht eingesetzt und beauftragt, zu untersuchen *was Digitalisierung* in den Bereichen *Wohnen*, in der *Pflege*, bei der *Mobilität*, in der *gesundheitlichen Versorgung* und in der *Organisation von Sozialräumen* bedeutet, welche digitalen Technologien hier von Bedeutung sind, welche Entwicklungen sich abzeichnen und wie sich diese auf das Leben im Alter auswirken. Der Bericht mit dem Titel »*Ältere Menschen und Digitalisierung*« definiert in dem Kapitel »Digitale Teilhabe« den Begriff nicht, sondern betont nur die Voraussetzungen:

»Einen Zugang zum Internet zu haben, digitale Technologien zu nutzen und kompetent damit umgehen zu können, ist heute in vielen Bereichen des alltäglichen Lebens eine wesentliche Voraussetzung für gesellschaftliche Teilhabe« (Achter Altersbericht 2020, S. 13).

Bubolz-Lutz und Stiel geben in ihrem Bericht über ein quartiersbezogenes Projekt zu Digitaler Teilhabe folgende Deutung wieder:

»Digitale Teilhabe meint, dass Menschen an der Nutzung und Gestaltung des Internets, digitaler Medien und moderner Technologien beteiligt sind. Digitale Teilhabe setzt sowohl Zugangsmöglichkeiten als auch Technik- und Medienkompetenz voraus, um digitale Technologien zu verstehen, bedienen und informierte Entscheidungen über das eigene Verhalten treffen zu können« (Bubolz-Lutz und Stiel 2019, S. 20).

Nutzung und Gestaltung des Internets sind zwei sehr unterschiedliche Handlungsbereiche. Es ist sprachlich ungewöhnlich, in Bezug auf die Nutzung von (digitalen) Medien den Begriff »Teilhabe« zu verwenden. In Bezug auf den physischen Verkehr spricht man von Teilnahme und nicht von Teilhabe. Von »*Teilhabe*« ist die Rede in Bezug auf die Beteiligung an politischen Entscheidungen, der Beteiligung der Bürgerinnen und Bürger an der Gestaltung ihrer Umgebung oder öffentlichen Investitionen, oder Menschen in Einrichtungen an deren Gestaltung. Aber eine Beteiligung an der Gestaltung des Internets, digitaler Medien und moderner Technologien generell und speziell für ältere Menschen kommt wohl nur für die wenigsten infrage, wenn man mit Gestaltung die technischen Funktionalitäten und nicht nur das Verfassen von Inhalten in einem Forum oder das Anlegen eines Profils meint.

Die Aktion Mensch greift in einer Trendstudie zur Digitalen Teilhabe von Menschen mit Behinderungen eine Unterscheidung von Pelka (2017) zwischen drei Bereichen auf:

- Teilhabe *an* digitalen Technologien bezieht sich auf Zugang und Kompetenzen als Voraussetzung,
- Teilhabe *durch* digitale Technologien meint die gesellschaftliche Teilhabe in verschiedenen Bereichen durch die Nutzung der ermöglichenden digitalen Technologien,
- Teilhabe *in* digitalen Technologien liegt vor, wenn Menschen »selbst die online Welt aktiv mitgestalten«, indem sie z. B. bloggen, einen YouTube-Kanal betreiben, den gesamten Online-Auftritt eines Vereins gestalten (Aktion Mensch 2020, S. 15).

Bei der Verwendung des allgemeineren Begriffs der *Teilhabe* in der Sozialpolitik, Sozialarbeit und Sozialpädagogik schwingen zur Abgrenzung von Teilnahme oft drei Aspekte mit:

- *Selbstbestimmung der Teilnahme*: Die Betroffenen sollen selbst bestimmen können, woran sie teilnehmen und teilhaben möchten,
- *Chancengleichheit oder -gerechtigkeit*: Maßstab ist die Teilnahme anderer, denen gegenüber es keine Benachteiligung geben soll,
- eine *staatliche Verantwortung oder Verpflichtung* zur Gewährleistung ermöglichender Rahmenbedingungen in Form der erforderlichen technischen und institutionellen Infrastruktur sowie der individuellen Befähigung durch Qualifizierung und Assistenz.

Für eine Konkretisierung *Digitaler Teilhabe* erscheint es hilfreich, zunächst die *soziale Teilhabe* näher zu betrachten, die sie ermöglichen oder fördern soll.

1.2.2 Soziale Teilhabe als Ziel Digitaler Teilhabe

Offiziell wird der Begriff »Teilhabe« vor allem im Zusammenhang mit *Menschen mit Behinderungen* verwendet. Auf sie bezieht sich das neue *Bundesteilhabegesetz*. Teilhabe am gesellschaftlichen Leben steht dort nun neben der Teilhabe am Arbeitsmarkt und an Bildung.¹⁹ Nach einer Definition der Weltgesundheitsorganisation (WHO) bedeutet Teilhabe das »*Einbezogensein in eine Lebenssituation*« (WHO 2001). Maßstab ist die vollumfängliche Teilhabe wie die aller Menschen ohne Behinderung, also die *Vermeidung von Benachteiligung, Exklusion und Diskriminierung*, positiv formuliert *Inklusion* und *Integration*. Dies sind jedoch keine einmal erreichten Zustände. Teilhabe ist vielmehr ein vielschichtiger, verzahnter und hochgradig dynamischer Prozess, der in unterschiedlichen Gesellschaftsbereichen immer wieder auf neue Herausforderungen stößt. Hinzu kommt, dass nicht nur Menschen mit Behinderungen vielfach in ihrer gleichberechtigten gesellschaftlichen Teilhabe beeinträchtigt sind. Dies gilt auch für Menschen mit psychischen Erkrankungen, Pflegebedürftige und mit zunehmendem Alter auch für einen großen Teil älterer Menschen.²⁰ Dies zeigt sich u. a. an der mit zunehmendem Alter steigenden Einsamkeit.²¹ Aber kann Digitale Teilhabe, können Zugang zum Internet und digitale Kompetenzen dies wirklich ausgleichen und zukünftig verhindern?

Für internetaffine Expertinnen und Experten klingt die Behauptung plausibel, dass Digitale Teilhabe eine Voraussetzung für soziale Teilhabe ist oder im Zuge der weiteren Digitalisierung werden wird. Aber wenn man unvoreingenommen und konkret fragt, für welche Bereiche gesellschaftlicher oder sozialer Teilhabe digitale Kompetenzen heute wirklich eine Voraussetzung sind, ohne die die bisher verfolgten Ziele nicht mehr erreicht werden können bzw. welche Bedeutung sie im Alltag tatsächlich jetzt und in Zukunft haben, dann wird das Verhältnis sehr viel differenzierter. Daher sollen die Bereiche gesellschaftlicher Teilhabe einzeln daraufhin geprüft werden, wofür dabei das Internet genutzt werden kann und inwieweit dies heute bereits eine Voraussetzung für Teilhabe ist oder in Zukunft werden kann.

Dabei fällt zunächst auf, dass die Begriffe *soziale* und *gesellschaftliche Teilhabe* oft synonym verwendet werden. In den Sozialwissenschaften wird jedoch ein Unterschied gemacht, der große praktische Konsequenzen hat (u. a. Mogge-Grotjahn 2022). Aus soziologischer Sicht besteht eine Gesellschaft aus verschiedenen *Teilsystemen*, die zwar inhaltlich verbunden sind,

¹⁹ <https://www.bmas.de/DE/Soziales/Teilhabe-und-Inklusion/Rehabilitation-und-Teilhabe/bundesteilhabegesetz.html>

²⁰ <https://www.cbp.caritas.de/themen/soziale-teilhabe/soziale-teilhabe>

²¹ Vgl. zum »Programm Stärkung der Teilhabe älterer Menschen gegen Einsamkeit und soziale Isolation im Alter« https://www.esf-regiestelle.de/fileadmin/de.esf-regiestelle/content.de/foerderperiode_2022-2027/Staerkung_der_Teilhabe_aelterer_Menschen_-_STAEM/Downloads/Unterlagen_zum_Foerderantrag/Quellenverzeichnis.pdf

aber für den Bestand und die Entwicklung der Gesellschaft unterschiedliche Funktionen erfüllen und jeweils eigene Institutionen und Infrastrukturen entwickelt haben. Die Anzahl und Bezeichnungen der unterschiedenen Teilsysteme variieren. Stets werden Politik, Wirtschaft und Öffentlichkeit bzw. Medien genannt, teilweise noch Wissenschaft, Bildung, Recht, Sozialleistungen und Kultur im institutionellen Sinn. Diese Teilsysteme haben eine *Binnendifferenzierung* mit eigenen Normen für die Funktionserfüllung, mit einer Definition der Zielgruppen, spezifischen Teilnahmebedingungen und unterschiedlicher Generierung der erforderlichen Ressourcen.

Auf diese Theorien greift unter anderem die UNECE, die United Nations Economic Commission for Europe in ihrem Policy-Brief »*Integration und Teilhabe älterer Menschen in der Gesellschaft*« zurück. Sie formuliert das politische Ziel der *Sicherung der funktionalen Integration* der wachsenden Zahl älterer Menschen in die Teilsysteme zur *Gewährleistung des gesellschaftlichen Zusammenhalts*. Dabei geht sie davon aus, dass nicht nur ältere Menschen gesellschaftliche Unterstützung benötigen, sondern die Gesellschaft auch den Einsatz sowie das Wissen und die Erfahrung älterer Menschen in den Teilsystemen benötigt, damit diese ihre Funktionen erfüllen können. Damit wird ein zusätzlicher Blick auf die Bedeutung Digitaler Teilhabe eröffnet. Denn danach geht es nicht nur darum, zu verhindern, dass Ältere abgehängt oder ausgeschlossen werden, sondern es geht auch um die *zukünftige Funktionsfähigkeit gesellschaftlicher Teilsysteme durch digital kompetente ältere Menschen*.

Um zu prüfen, wie weit dies der Fall ist und wo Handlungsbedarf besteht, werden drei Bereiche gesellschaftlicher Teilhabe unterschieden (UNECE 2010):

- soziale Teilhabe,
- politische Teilhabe und
- wirtschaftliche Teilhabe.

In der sozialpolitischen Literatur werden als die wichtigsten Bereiche *sozialer Teilhabe* genannt:

- die *Familie* in Form von Babysitting, Betreuung von Enkeln und Enkelinnen, Entlastung von Töchtern und Söhnen,
- die *Pflege von Angehörigen*,
- ein *ehrenamtliches Engagement* in der Sozialarbeit, Sport und Freizeit, Religion und Kirche, Natur und Tierschutz, Notdiensten, Feuerwehr, Katastrophenschutz u. a. m.

Politische Teilhabe bezieht sich auf die Mitarbeit in Parteien und politischen Gremien und Bürgerinitiativen. *Wirtschaftliche Teilhabe* erfolgt am Arbeitsleben, dem Konsum, Gesundheitsdiensten und allgemeinen Verwaltungsdienstleitungen sowie Bildung. Der Besuch von Kulturinstitutionen wie Kino, Theater, Oper, Museen u. ä. kann hier subsumiert werden oder als *kulturelle Teilhabe* als vierter Bereich herausgestellt werden.

Vor diesem Hintergrund muss die generelle Behauptung, Digitale Teilhabe sei die *Voraussetzung* für soziale Teilhabe teilweise zurückgewiesen werden. In der Familie und bei der Pflege von Angehörigen spielen digitale Technologien, wenn überhaupt bisher eine nachgeordnete Rolle, sie werden zur Information und Kommunikation genutzt. Im *Ehrenamt* kann dies in bestimmten Bereichen anders sein und auch noch anders werden. Das digitale Ehrenamt (»*Online Volunteering*« oder *Ehrenamt 4.0*) ist ein relevanter Bereich nicht nur für die älteren Ehrenamtlichen, sondern für die gesellschaftliche Daseinsvorsorge insgesamt, weil viele der genannten Bereiche ohne ehrenamtliches Engagement nicht funktionsfähig wären.

1.2.3 Gründe und Funktionen Digitaler Teilhabe

Für eine differenzierte Betrachtung sollen sechs verschiedene Funktionen Digitaler Teilhabe unterschieden werden.

(1) Ein Gewinn an Lebensqualität: Bedürfnisse und Gratifikationen

Digitale Teilhabe als Mittel *wirtschaftlicher Teilhabe* im weitesten Sinne beruht darauf, dass die Internetnutzung die Befriedigung von individuellen Bedürfnissen auf eine leichtere, bequemere, günstigere oder qualitativ bessere, reichere oder erweiterte Art und Weise ermöglicht. In der Medienforschung wird zur Erklärung der Nutzung neuer Medien seit den Siebzigerjahren der *Nutzen- und Belohnungsansatz (Uses and Gratifications Approach)* verwendet (zum Überblick mit vielen Quellen Bonfadelli 2004). Die Grundannahme ist, dass Menschen selektiv Medien auswählen und diejenigen nutzen, die ihre Bedürfnisse befriedigen. Für junge und technikinteressierte Menschen ist das Mithalten bei immer neuen Geräten, Apps und Updates und die damit verbundene Anerkennung in der jeweiligen Bezugsgruppe eine eigene Gratifikation. Ältere Menschen sind hingegen überwiegend nicht an einem neuen digitalen Gerät interessiert, sondern entscheiden nach dem mit bestimmten Anwendungen erzielbaren Nutzen.

Welche Gratifikationen für ältere Menschen infrage kommen, wurde in dem Projekt »Digital mobil im Alter« untersucht.²²

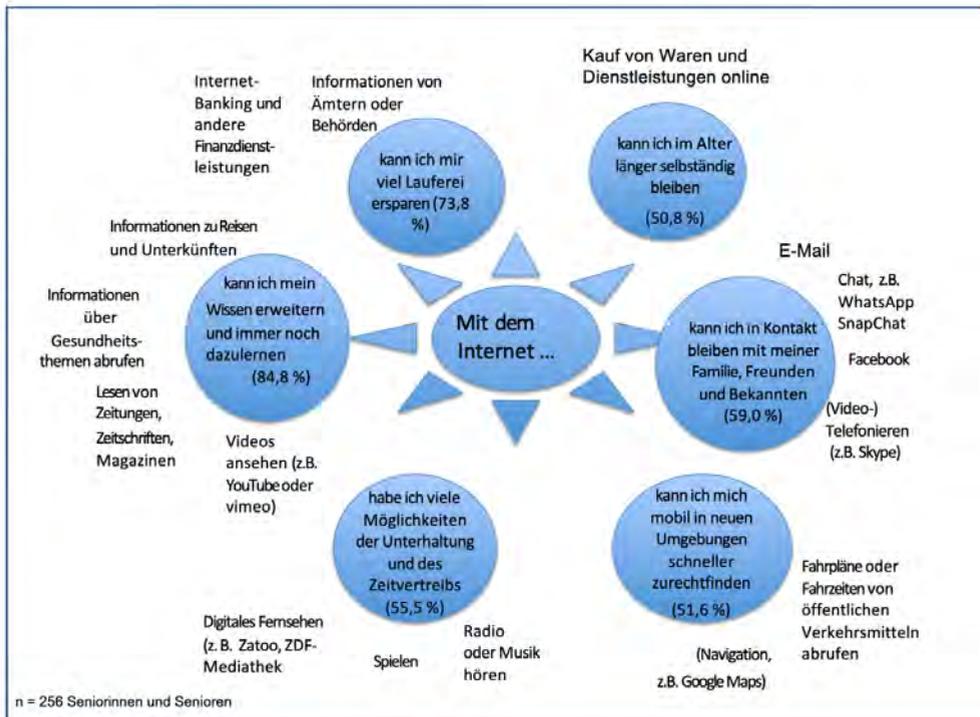


Abb. 1.4: Mögliche Gratifikationen durch verschiedene Internet-Anwendungen.

²² <https://www.digitale-chancen.de/content/sdcprojekte/index.cfm/action.show/key.62/secid.144/lang.1>

Die Stiftung Digitale Chancen hat in Kooperation mit Telefonica Deutschland 30 Seniorinnen und Senioren in 30 Begegnungsstätten, Wohn- oder Pflegeeinrichtungen für acht Wochen ein Tablet mit SIM-Karte ausgeliehen. Die Einrichtungen haben eine wöchentliche Unterstützung bei der Nutzung angeboten. Zu Beginn wurde anhand einer Liste mit möglichen Gratifikationen gefragt, welchen Nutzen die Teilnehmenden erwarten, und nach den acht Wochen wurden sie noch einmal befragt, so dass es sich um erfahrungsgestützte Einschätzungen handelt (Kubicek und Lippa 2017, S. 141 ff.). In Abb. 1.4 sind die Zustimmungsqquoten zu möglichen Gratifikationen wiedergegeben und entsprechenden Anwendungen zugeordnet. Am häufigsten wird die *Erweiterung des eigenen Wissens* genannt (85 %), gefolgt vom *Ersparen von Laufereien* (74 %) und dem *Kontakt mit Familie, Freunden und Bekannten* (59 %). Nach der achtwöchigen Nutzung der geliehenen Tablets und den wöchentlichen Treffen lagen die *Zustimmungsqquoten* zu den Gratifikationen überwiegend rund zehn Prozentpunkte niedriger, bei dem Kontakt mit der Familie und anderen Personen sowie bei Unterhaltung und Zeitvertreib hingegen sieben bzw. zwölf Prozentpunkte höher.

Häufiger wird auch behauptet, mithilfe des Internets könnte *Einsamkeit* überwunden und die damit verbundenen negativen psychischen und gesundheitlichen Folgen verringert werden. Empirische Studien liefern bisher keine eindeutigen Belege. Dies liegt u. a. daran, dass man Einsamkeit (*Loneliness*) nicht so einfach messen kann. Eine umfangreiche internationale Studie im Rahmen des SHARE-Forschungsverbundes (Survey of Health, Age and Retirement in Europe)²³ weist nach, dass die Internetnutzung eine positiv wirkende intervenierende Variable zwischen »Alleine Leben« und »gefühlter Einsamkeit« ist (Silva, Mates und Martinez-Pecino 2022).

Eine Aussage, welche Gratifikationen man mit der Nutzung des Internets erzielen kann, bedeutet nicht, dass diejenigen, die dies sagen, dies auch selbst tun. Bei einem Vergleich der *ursprünglichen Erwartungen* mit der *tatsächlichen Nutzung* der entsprechenden Anwendungen zeigt sich eine große Übereinstimmung zwischen »Gesagt und Getan« in Bezug auf *Mobilität* und *Kontakte*: 53 Prozent haben zugestimmt, dass man sich in neuen Umgebungen besser orientieren kann und 53 Prozent haben auch u.a. Google Maps genutzt (Abb. 1.5).

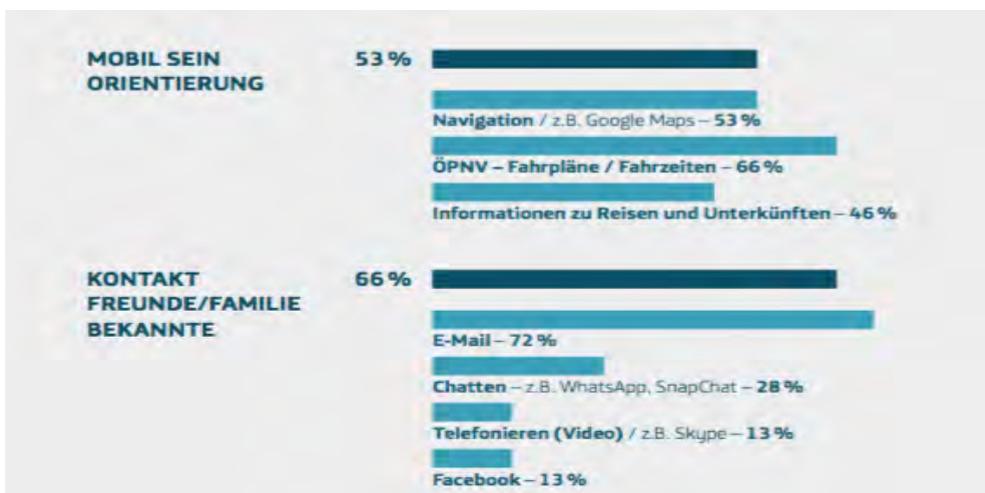


Abb. 1.5: Gesagt – Getan (Quelle: Kubicek und Lippa, 2017, S. 146 ff.).

²³ <http://www.share-project.org/press-news/share-research-findings/new-scientific-findings/internet-use-among-older-europeans.html>

Abweichungen (»Gesagt – nicht getan«) gibt es hingegen bei den beiden Erwartungen mit höheren Zustimmungsqquoten, nämlich dem *Ersparen von Laufereien* und der *längeren Selbstständigkeit*. Nur 24 Prozent haben Bankgeschäfte oder Einkäufe online getätigt (Abb. 1.6).



Abb. 1.6: Gesagt – nicht getan (Quelle: Kubicek und Lippa 2017, S. 146 ff.).

Dabei mag eine Rolle gespielt haben, dass man mit einem *Leihgerät* keine Bankgeschäfte tätigen will. Aber deutliche Unterschiede in den Nutzungsquoten von *Kommunikations-* und *Transaktionsanwendungen* bei älteren Menschen zeigen alle entsprechenden Erhebungen (Tabelle 1.4).

	DeStatis 2021	ARD/ZDF-Online-Studie	Digital-Index 2021/22		SIM-Studie	
Altersgruppe	65+	70+	70–79	80+	70–79	ab 85
E-Mail	83 %	62 %			70 %	47 %
Sofortnachrichten (WhatsApp)	48 %	54 %	41,6 %	10,9 %	72 %	39 %
Online Einkaufen	62 %	5 %	4,5 %	2,7 %	19 %	6 %
Online-Banking/Online Bezahlen	28 %		4,8 %	2,7 %	38 %	21 %

Tab. 1.4: Häufigkeit der Nutzung ausgewählter Anwendungen in verschiedenen Studien.

Kubicek und Lippa sprechen von niedrig- und höherschwelligen Anwendungen (2017, S. 145):

- *Höherschwellige Anwendungen* wie Buchungen, Bestellungen und andere Transaktionsdienste sind *komplexer* als die Kommunikationsdienste.
- Sie erfordern nicht nur eine einmalige *Registrierung*, sondern die Eingabe eines Passworts bei jeder Nutzung (*Login*), an das hohe Anforderungen gestellt werden, das man aber nicht aufschreiben darf.
- Sie bergen *Datenschutz- und Sicherheitsprobleme* sowie das Risiko, keine oder falsche Lieferungen zu bekommen,
- sind daher mit *finanziellen Risiken* verbunden und
- erfordern größeres Vertrauen in die eigene *Selbstwirksamkeit*.

Was bedeuten diese Befunde für das Verständnis von Digitaler Teilhabe als Voraussetzung für soziale Teilhabe? Nehmen ältere Menschen bereits digital teil, wenn sie E-Mail und Messengerdienste auf dem Smartphone nutzen? Oder sollte man erst von Digitaler Teilhabe sprechen, wenn jemand auch online einkauft, bucht, reserviert und Bankgeschäfte tätigt? Darauf wird in Abschnitt 1.2.5 eingegangen, wenn abgestufte Grade der Digitalen Teilhabe erörtert werden.

Wangler und Jansky haben in einer kleinen qualitativen explorativen Studie speziell für hochaltrige Nutzerinnen und Nutzer folgende fünf *Gratifikationen* herausgefunden, die sich auf spezielle *altersbedingte Anlässe* beziehen. Danach dienen digitale Medien älteren Menschen als

- *Hobbyerweiterung*, z. B. Ahnenforschung, Recherche und Austausch mit anderen »Forschenden«,
- *Hilfsnetz*, z. B. Nachbarschaftshilfe bei körperlichen Einschränkungen nach Verlust des Ehepartners,
- *Kompensationsinstrument*, z. B. bei schwächer werdender Sehkraft beim Zeitungslesen und anderen physischen Einschränkungen,
- *Kontakt- und Anschlussmöglichkeit*, z. B. Fortsetzung der Kontakte mit Kindern und Enkelkindern,
- *Ausbruch aus dem Alltag*, nach Verlust des Ehepartners, Einstieg in mehrere Online-Communities, aber auch Online-Einkäufe.

Alle Interviewten berichten, dass es ihnen nicht leichtgefallen ist, die Internetnutzung zu erlernen, dass aber die jeweilige Defizitsituation und die Aussicht auf eine Besserung ihnen die erforderliche Ausdauer gegeben haben. Allen gemeinsam war die Konzentration auf jeweils wenige Nutzungsmöglichkeiten und das bewusste Ausblenden der vielen anderen Anwendungen. Nur bei einem Teil haben die konkreten Erfolge zur Erweiterung des Anwendungsspektrums geführt. Die Autoren sehen in diesen Befunden eine Bestätigung für die häufiger geäußerte Annahme, dass

»solche Aneignungsprozesse weniger aus spontanen Launen, Neugier, Experimentierfreude oder Gruppendynamiken heraus entstehen, sondern eher durch gravierende Veränderungen der Lebensumstände angestoßen werden. In vielen Fällen ist ein Einbruch des bisherigen sozialen Gefüges oder zumindest eine problematische Veränderung des Alltags zu verzeichnen, die eine Neuorientierung mithilfe neuer Medien lohnenswert erscheinen lässt« (Wangler und Jansky 2021).

(2) Kompensation von Einschränkungen bisheriger analoger Angebote

Ein anderer Anlass für Digitale Teilhabe kann die Schließung von *Bankfilialen* sein, die sich nicht mehr lohnen, weil viele Jüngere inzwischen Online-Banking machen. Auch die *Nahversorgung* mit Supermärkten, Apotheken, Arztpraxen, kulturellen Angeboten und Freizeiteinrichtungen auf dem Land wird zunehmend ausgedünnt. In vielen Fällen kann auf eine Kompensation durch digitale Angebote verwiesen werden. Hier gilt dann »Wer digital nicht teilhaben kann, kann auch sozial nicht teilhaben« und wird unverschuldet in den eigenen Rechten eingeschränkt. Der Achte Altersbericht betont, dass ältere Menschen ganz besonders von solchen Einschränkungen betroffen sind:

»In vielen Regionen werden (...) private Dienstleistungen (etwa im Bereich des Einzelhandels oder Finanzdienstleistungen) aufgrund fehlender Wirtschaftlichkeit nicht (mehr) angeboten. Für ältere Menschen haben solche Entwicklungen besonders gravierende Folgen – vor allem, wenn die gesundheitliche und pflegerische Versorgung beeinträchtigt ist. (...) Vor diesem Hintergrund fragen sich die Verantwortlichen in vielen Kommunen, wie digitale Technologien zur Vernetzung im Sozialraum beitragen und auf diese Weise helfen können, älteren Menschen die Teilhabe am gesellschaftlichen Leben zu erleichtern und den Abbau bestehender Infrastrukturen zu kompensieren. (...) Allerdings muss bei der Bereitstellung von digitalen Angeboten der Daseinsvorsorge immer bedacht werden, dass unter den älteren Menschen viele mit digitalen Technologien und dem Internet nicht vertraut sind« (Achter Altersbericht 2020a, S. 31 f.).

Situationsbedingt hat die Corona-Pandemie gezeigt, dass ältere Menschen in Wohn- und Pflegeheimen unter den Kontaktbeschränkungen sehr gelitten haben und viele nicht auf digitale Kommunikation ausweichen konnten. Aber auch für diejenigen, die in ihrer eigenen Wohnung leben, gab es Besuchsbeschränkungen, Geschäfte waren geschlossen und viele haben auf den Einkauf in einem Geschäft wegen des Infektionsrisikos dort und auf dem Weg dahin verzichtet. Wer dies nicht online kompensieren konnte, war massiv in der gesellschaftlichen Teilhabe eingeschränkt. Niemand kann garantieren, dass eine Situation, die zu ähnlich gravierenden Einschränkungen zwingt, in Zukunft nicht mehr eintritt.

Der Verbraucher Service Bayern im Katholischen Deutschen Frauenbund hat 2021 eine Umfrage unter seinen Mitgliedern durchgeführt und nach den Bereichen gefragt, in denen sie Probleme bei analogen Kontakten hatten. In Abb. 1.7 sind die am häufigsten genannten Bereiche aufgeführt.

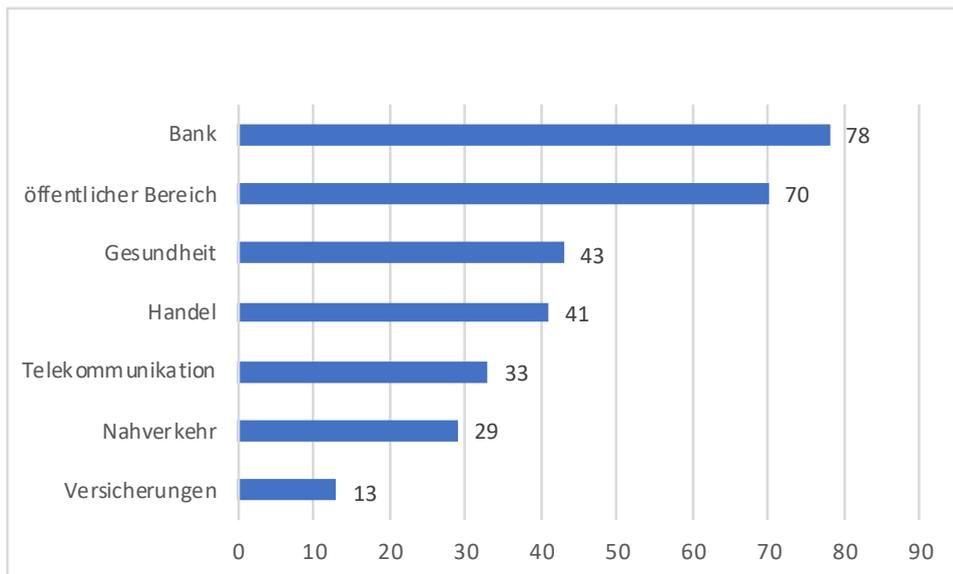


Abb. 1.7: Bereiche, in denen Probleme beim analogen Zugang berichtet wurden (eigene Darstellung nach Daten des Verbraucher Service Bayern 2021).

Allerdings geben in Umfragen bisher weniger ältere als jüngere Menschen an, jetzt und in Zukunft auf die Nutzung digitale Medien angewiesen zu sein. In einer Studie der Bertelsmann Stiftung wurden etwas mehr als 1.000 Personen ab 14 Jahre zur *digitalen Souveränität* gefragt, ob sie von einer »Angewiesenheit auf den Einsatz digitaler Technologien/des Internets in verschiedenen Bereichen heute und in Zukunft« ausgehen. Die Zustimmung der Altersgruppe 60+ für alle Bereiche liegt deutlich unter der der jüngeren Generationen.

- Die meiste Zustimmung (rund 60 %) gibt es in Bezug auf eine Abhängigkeit bei der *Suche nach Informationen*, heute und in Zukunft gleichermaßen.
- In fast allen anderen Bereichen, wie Finanzen, Reisen und Transport, Einkaufen, bei behördlichen Angelegenheiten und im Bereich Gesundheit und Gesundheitsvorsorge erwarten auch in der Zukunft nur rund 50 Prozent der Älteren, auf das Internet angewiesen zu sein, im Gegensatz zu 80 Prozent und mehr bei allen jüngeren Generationen (Bürger und Grau, 2021, S. 12).

(3) Unterstützung bei staatlich geförderter Rationalisierung

Auf die Aufrechterhaltung physischer/analoger Angebote von Handels- und Dienstleistungsunternehmen haben staatliche Stellen keinen direkten Einfluss und können lediglich Anreize schaffen und Subventionen anbieten, bestimmte Angebote der Nahversorgung aufrechtzuerhalten. In mehreren Bereichen treiben staatliche Stellen jedoch selbst die Digitalisierung bisheriger Dienste aktiv voran, teils mit dem expliziten Ziel Kosten zu senken. Das gelingt jedoch nur, wenn die analogen Angebote schrittweise reduziert werden. Dies gilt konkret für die Öffentliche Verwaltung und den Gesundheitsbereich. Für diese Bereiche wurden nach der gerade wiedergegebenen Umfrage des VSB am zweit- und dritthäufigsten Probleme bei den analogen Zugängen berichtet (Abb. 1.7).

Nach dem 2019 verabschiedeten *Digitale-Versorgungs-Gesetz (DVG)* soll der *Digitalisierungsprozess im deutschen Gesundheitswesen* vorangetrieben werden. Dazu dienen drei Schwerpunkte:

- Ärzte können *Digitale Gesundheits-Anwendungen* wie Arzneimittel per Rezept verschreiben und die Kassen erstatten die Kosten (*»Apps auf Rezept«*). Für die zugelassenen Anwendungen wurde ein eigenes Online-Verzeichnis eingerichtet.
- Patienten und Patientinnen erhalten die Möglichkeit, ihre Gesundheitsdaten in einer *elektronischen Patientenakte (ePA)* speichern zu lassen.
- Telemedizinische Angebote wie *Videosprechstunden* werden von den Kassen wie physische oder telefonische Beratung vergütet, aktuell sogar mit einem höheren Gebührensatz, um einen Anreiz zu schaffen.²⁴

Ältere Menschen mit eingeschränkter Mobilität könnten grundsätzlich besonders von Videosprechstunden profitieren, ihr Anteil unter den Nutzenden ist jedoch deutlich niedriger als bei den jüngeren Generationen. Es handelt sich um höherschwellige Anwendungen, weil wegen der besonders schutzbedürftigen Gesundheitsdaten erhöhte Sicherheitsvorkehrungen getroffen werden.

Für die *Öffentliche Verwaltung* haben sich Bund, Länder und Kommunen mit dem *Gesetz zur Verbesserung des Onlinezugangs zu Verwaltungsleistungen (Onlinezugangsgesetz, OZG)* verpflichtet, bis Ende 2022 ihre Verwaltungsleistungen über Verwaltungsportale auch digital anzubieten.²⁵ Konkret gilt dies unmittelbar für 600 zu digitalisierende Verwaltungsleistungen, die zu 35 Lebens- und 17 Unternehmenslagen gebündelt und 14 übergreifenden Themen zugeordnet sind. Für ältere Menschen relevant sind die Umstellungen bei Steuererklärungen, Armutsvermeidung, Altersvorsorge, Rente, Wohnung und Umzug, Engagement und Beteiligung, Fischen und Jagen, Tierhaltung, Bootbesitz, Kfz-Besitz, Auslandsaufenthalt, Auswanderung, Behinderung, Pflege und Tod. Die Umsetzung der Digitalisierung dieser Anwendungen kann auf einer Plattform verfolgt werden.²⁶

Online-Verwaltungsprozesse haben ebenfalls hohe Schwellen, weil sie nicht nur eine Autorisierung mit Benutzernamen und Passwort verlangen, sondern auch eine *Identifizierung* der jeweiligen Person und die *Unverfälschtheit* der jeweiligen Anträge, Bescheide und anderer Dokumente mit *digitalen Signaturen* gesichert werden soll. Digitale Teilhabe ist auch hier für

²⁴ Zu den jeweils aktuellen Informationen der Kassenärztlichen Bundesvereinigung (KBV) siehe <https://www.kbv.de/html/videosprechstunde.php>

²⁵ <https://www.bmi.bund.de/DE/themen/moderne-verwaltung/verwaltungsmodernisierung/onlinezugangsgesetz/onlinezugangsgesetz-node.html>

²⁶ <https://informationsplattform.ozg-umsetzung.de/iNG/app/intro>

ältere Menschen eine besondere Herausforderung und bedarf als Kompensation für die Verringerung analoger Zugänge selbst *kompensatorischer Unterstützung* durch die staatlichen Stellen als Verursacher des Problems.

(4) Politische Teilhabe

Als politische Teilhabe, auch *Bürgerbeteiligung* oder *Partizipation* genannt, wurde vor allem die ehrenamtliche Arbeit in Parteien und politischen Gremien sowie in Bürgerinitiativen bezeichnet. Digitale Teilhabe wird dabei soweit zur Voraussetzung, wie die jeweiligen Bereiche der *Partei- oder Gremienarbeit* digitalisiert werden. Die Parteiarbeit erfolgt zunehmend internetgestützt. Einladungen, Protokolle, Dokumente werden digital erstellt und verschickt, Ehrenamtliche moderieren Online-Foren u. a. m. In Stadt- und Gemeinderäten werden zunehmend *Ratsinformationssysteme* eingesetzt, das Tablet ersetzt teilweise die Aktentasche. Für jüngere Engagierte ist die digitale Kommunikation selbstverständlich, Ältere tun sich teilweise schwer. Wer keinen Internetzugang hat, kann unter Erklärungsdruck geraten. Aber noch ist es nicht so, dass man sich ohne Digitale Teilhabe nicht politisch beteiligen kann. Umgekehrt kann es jedoch zu einem Problem werden, wenn z. B. Seniorenbeiräte überwiegend aus Offlinern bestehen und diese sich mangels eigenen Interesses nicht für die Digitale Teilhabe der älteren Menschen einsetzen, die sie vertreten sollen.

(5) Digitales Ehrenamt

Organisierte soziale Teilhabe findet überwiegend im Bereich des *ehrenamtlichen Engagements* statt, in sozialen Diensten im engeren Sinne wie Altenhilfe, Tafeln, Flüchtlingsbetreuung u. ä., und auch in Sportvereinen, Freiwilliger Feuerwehr, Natur- und Tierschutz u. a. m. Daran wird eher selten gedacht, wenn von sozialer Teilhabe und Digitaler Teilhabe gesprochen wird. Aber nach dem jüngsten *Freiwilligen Survey* 2019 liegt die Engagement-Quote in der Altersgruppe 65+ bei rund 32 Prozent (BMFSJ 2021, S. 16). Das heißt, dass jede(r) Dritte von diesen rund 18 Millionen Männern und Frauen freiwillige Arbeit verrichtet.

Nach dem *Deutschen Ehrenamtssurvey* nutzen 57 Prozent aller Ehrenamtlichen das Internet zur Unterstützung ihrer Tätigkeit. 43 Prozent tun dies nicht. Seit 2014 hat sich dieser Anteil nur um 1,3 Prozentpunkte verändert, also stagniert weitgehend (BMFSJ 2021, S.36). Von denen, die das Internet für ihre Tätigkeit nutzen, tun dies

- 34 % in Form der Nutzung Sozialer Medien, Blogs u. ä.
- 20 % erstellen Newsletter und Berichte,
- 13 % betreuen Webseiten,
- 12 % sammeln Spenden und 5 % bieten Seminare online an (S. 37).

Diese Angaben beziehen sich auf alle Altersgruppen. Aufgrund der generellen Nutzungsschwerpunkte älterer Menschen dürften auch die älteren Ehrenamtlichen Soziale Medien seltener nutzen als die jüngeren Jahrgänge. Die Aufteilung zeigt jedoch, wie Digitale Teilhabe soziale Teilhabe grundsätzlich unterstützen kann.

Digitales Ehrenamt spielt zudem bei der *Vermittlung digitaler Kompetenzen* eine maßgebliche Rolle. In vielen *Interneterfahrungs- und -lernorten* sind es ältere Ehrenamtliche, die ihre eigenen Kenntnisse weitergeben und andere unterstützen (*Peer-to-peer-Ansatz*). Sie werden auch in verschiedenen Bundesländern zu Digitalbotschafterinnen und -botschaftern oder Internetlotsinnen und -lotsen geschult.

Zunehmend wird auch versucht, das *digitale Ehrenamt* (»Online Volunteering« oder Ehrenamt 4.0) zu fördern. Dabei steht zurzeit allerdings noch die interne Verwaltung und Organisation im Vordergrund. So fördert das Land Hessen im Programm »*Ehrenamt digitalisiert*« Digitalisierungsmaßnahmen im Bereich der internen Verwaltung/der inneren Struktur der Organisation wie Mitgliederverwaltung und digitale Vorstandssitzungen.²⁷ Auf der internen Digitalisierung liegt auch der Schwerpunkt der Förderung der Wohlfahrtsverbände, die ohne Ehrenamtliche ihren Aufgaben nicht gerecht werden könnten.

In dem Projekt »Forum Digitalisierung und Engagement« des Bundesnetzwerks Bürgerschaftliches Engagement (BBE)²⁸ wurden von 2019 bis 2021 die Herausforderungen, Perspektiven und Strategien diskutiert (vgl. auch die in diesem Rahmen erstellte Expertise von Croll u. a. 2021). Wenn in den nächsten Jahren die starken Jahrgänge der *Babyboomer* ins Rentenalter kommen und nach neuen Tätigkeiten suchen, kann ein digitales Ehrenamt für sie interessant werden.

Angesichts der Vielfalt der Engagement-Bereiche kann man festhalten, dass Digitale Teilhabe in den meisten Fällen zwar erwünscht ist, aber noch keine Voraussetzung für das ehrenamtliche Engagement ist. Digitale Medien haben vom *E-Campaigning* abgesehen eine sekundäre oder komplementäre Bedeutung, indem damit die Organisation und Kommunikation effektiver gemacht werden kann.

(6) Teilhabe an einer ambivalenten digitalen Zukunft

Einen anderen Blick auf die Chancen der Digitalisierung hat die letzte *Bundesregierung* bei der Beauftragung der Sachverständigenkommission zur Erstellung des Achten Altersberichts zum Thema Digitalisierung und ältere Menschen:

»Mit der Digitalisierung und besonders mit der Entwicklung und Verwendung von Technik für das Leben im Alter wird vor allem die Hoffnung verbunden, das Alltagsleben und die Versorgung älterer Menschen verbessern zu können. Mit ihren Potenzialen und besonderen Nutzungsmöglichkeiten auf diesem Gebiet ist sie auch ein Treiber für Forschung und für technologische Entwicklungen. Produkte und Dienstleistungen haben damit wirtschaftliches Potenzial, Unternehmen positionieren sich auf entsprechenden Märkten. Im Gesundheits- und Pflegebereich versprechen technische Produkte Entlastung und Unterstützung des Fachpersonals und pflegender Angehöriger sowie möglicherweise auch ein Potenzial für Kostensenkungen« (Achter Altersbericht 2020, S. 4).

Ältere Menschen werden hier als potenzielle *Kundinnen und Kunden für neue Produkte* betrachtet, die wirtschaftliches Wachstum sichern sollen. Zwar wird gefordert, sie sollten auch an der Entwicklung und Gestaltung teilhaben. Doch dafür fehlen für viele Produkte nicht nur die Fähigkeiten auf der Seite der adressierten älteren Menschen, sondern auch die Bereitschaft der entsprechenden Unternehmen. Denn die Seniorinnen und Senioren, die in der Lage sind, sich konstruktiv an der Entwicklung von digitalen Smart-Home-Systemen oder Digitalen Pflegeanwendungen zu beteiligen, entscheiden nicht über die Produktgestaltung und sind in der Regel auch nicht diejenigen, die diese Systeme später nutzen sollen.

In dem Bericht werden insgesamt sechs Bereiche behandelt, die wie folgt gekennzeichnet werden (Achter Altersbericht 2020a):

²⁷ <https://digitales.hessen.de/foerderprogramme/ehrenamt-digitalisiert>

²⁸ <https://www.b-b-e.de/projekte/abgeschlossene-projekte/forum-digitalisierung-und-engagement/>

- **Wohnen: Sicher und selbstbestimmt leben** durch Notrufsysteme, Smart-Home-Anwendungen zur Steuerung von Licht, Tür- und Fensteröffnungen, Kameras und anderen elektrischen Geräten, einfache Haushaltsroboter wie autonome Staubsauger oder Assistenzroboter im Haushalt.
- **Mobilität: Selbständigkeit erhalten** mithilfe von Tracking und Navigation, Bewegungstraining und assistierten Mobilitätshilfen.
- **Soziale Integration: Miteinander – aber anders**, nämlich durch digitale Kommunikationsmedien, soziale Netzwerke, auch gegen Einsamkeit.
- **Gesundheit: Neue Wege der Versorgung**, durch E-Health-Angebote wie Fitness-Armbänder oder Serious Games (digitale Lernspiele), digitale Informationssysteme für Patientinnen oder Patienten oder virtuelle Arztbesuche, die den Zugang zu medizinischer Versorgung erleichtern können oder Monitoring-Apps für die Überwachung chronisch erkrankter Personen.
- **Pflege: Unterstützen, nicht ersetzen** durch Telemedizin, Apps zur Präventions- und Rehabilitationsunterstützung, robotische Pflegeassistenten und Systeme für die häusliche Pflege.
- **Sozialraum: Verbinden und vernetzen** insbesondere durch Quartiers- und Nachbarschaftsplattformen.

Für jeden Bereich werden Anwendungen und Assistenzsysteme beschrieben, deren Verbreitung und Nutzen eingeschätzt und auch die Ambivalenz von Unterstützung und Überwachung oder Funktionalität und Zuwendung angesprochen. Man kann davon ausgehen, dass die meisten behandelten Systeme auf den Markt kommen, und es ist auch sinnvoll, ältere Menschen in die Lage zu versetzen, sie auszuprobieren, vor allem wenn dies aufgrund fachlicher Beratung geschieht. Daher sind hier besondere Anforderungen an die Unterstützung derartiger Teilhabe etwa durch Wohnberatung bzw. Pflegeberatung zu stellen. Allerdings setzt dies entsprechende Kenntnisse, einen jeweils aktuellen Überblick und fachliches Urteilsvermögen voraus. Dies ist für die Akteure vor Ort nicht immer einfach, weil sich teilweise die Expertinnen und Experten über die Wirksamkeit und ethische Vertretbarkeit nicht einig sind.

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 (Weiß, Stubbe u. a. 2017, Weiß 2017, BITKOM 2020a und 2021, Bürger und Grau 2020).

Während in Politik und Wirtschaft hohe Erwartungen an eine Entlastung im überforderten *Pflegebereich* gehegt werden, ist das Nutzenpotenzial digitaler Anwendungen in der Pflege in der Fachwelt durchaus umstritten und wird überwiegend skeptisch gesehen. Eine Metastudie für den GKV-Spitzenverband kommt nach Auswertung von 145 Studien mit einem umfassenden Nutzen-Bewertungsmodell, das die Sicht der verschiedenen Beteiligten in Bezug auf Effektivität, Nutzen und Wirksamkeit von altersgerechten Assistenzsysteme berücksichtigt, zu dem Ergebnis:

»Die analysierten Studien haben überwiegend explorativen Charakter und befinden sich in der Erprobung. Nur wenige Studien umfassen vergleichende Interventionen (...) Vielfach werden begründete, wirkungsrelevante Aussagen getroffen, die aufgrund methodologischer Limitationen dennoch einen Hypothesencharakter aufweisen.

Gesicherte Aussagen zum Nutzen von Assistenztechnologien sind damit bislang nicht möglich, da die zunehmend eingeforderten Wirksamkeitsbelege (...) weitestgehend fehlen« (GKV 2019, S. 231).

Dies gilt in ähnlicher Weise auch für die anderen fünf genannten Bereiche und die entsprechenden Systeme. Insgesamt verdeutlicht der Bericht:

- Digitalisierung ist mehr als die bekannten Anwendungen des Internet. Für viele Systeme, vor allem in den Bereichen Wohnen, Gesundheit und Pflege, können die bisherigen *Erfahrungs- und Lernmodalitäten* nicht einfach übernommen werden.
- Ständig kommen neue digitale Produkte und Dienstleistungen hinzu, deren *Nutzen* für jeweils bestimmte Gruppen älterer Menschen regelmäßig und systematisch *geprüft* werden sollte, bevor sie in die Unterstützung Digitaler Teilhabe einbezogen werden. Der Katalog der DiGA und DiPA und der Pflegehilfsmittel reicht dazu nicht aus.
- Diese Dynamik bedeutet auch, dass die Befähigung zu Digitaler Teilhabe keine einmalige Angelegenheit wie ein Führerschein ist, sondern eine *Daueraufgabe* mit permanent fortzuschreibenden Inhalten, die vor allem die Unterstützungskräfte und deren Fortbildung herausfordert.

1.2.4 Ein Definitionsvorschlag für Digitale Teilhabe

Zusammenfassend wird folgende *Definition* Digitaler Teilhabe vorgeschlagen:

Digitale Teilhabe ist die aktive Teilnahme an dem, was im und über das Internet laufend geschieht sowie an den Nutzungsmöglichkeiten lokaler digitaler Assistenzsysteme und Anwendungen.

- *Das Ziel ist die vollumfängliche soziale Teilhabe unter den Bedingungen zunehmender Digitalisierung aller Lebensbereiche.*
- *Sie beruht teilweise auf einem eigenen Teilhabewunsch, kann aber auch durch veränderte Bedingungen veranlasst sein.*
- *Es ist eine staatliche Aufgabe der Daseinsvorsorge, durch geeignete technische und institutionelle Rahmenbedingungen diese Teilhabe benachteiligter Gruppen nach den Prinzipien der Selbstbestimmung und der Chancengerechtigkeit bzw. der Vermeidung von Benachteiligung zu ermöglichen und zu gewährleisten.*
- *Für welche Bereiche welche Form der Ermöglichung und Befähigung konkret zu gewährleisten ist und durch wen entsprechende Leistungen zu erbringen sind, unterliegt angesichts der Dynamik der Digitalisierung einer permanenten Prüfung und Fortschreibung.*
- *Die Gewährleistungspflicht ist besonders hoch, wo analoge staatliche Leistungen durch digitale ersetzt werden.*

1.2.5 Verschiedene Grade Digitaler Teilhabe: Nutzertypologien und Generationen-Modelle

Mit der Unterscheidung von Onlinern und Offlinern aufgrund der dichotomen Antwortmöglichkeiten Ja oder Nein auf die Frage »Nutzen Sie das Internet« kann der Eindruck entstehen, auch Digitale Teilhabe sei ein *Ja-Nein-Tatbestand*. Das würde bedeuten, dass man eine Grenze definieren müsste, von der an übereinstimmend festgestellt wird: »Jetzt nimmt jemand digital teil«. Teilhabe ist aber ein graduelles Phänomen, für das man mehrere Stufen unterscheiden sollte. Die Forschungsgesellschaft für Gerontologie hat bereits 2016 in ihrer Metastudie darauf verwiesen, dass die digitale Kluft inzwischen nicht mehr nur zwischen Nutzenden und Nicht-Nutzenden verläuft, sondern auch die *Nutzungsbreite- und -tiefe* betrifft (FfG 2016, S. 4). An die oben erwähnte Unterscheidung zwischen niedrig- und höherschweligen Anwendungen sei hier erinnert. Eine erste grobe Abstufung könnte nach der Art der genutzten digitalen Dienste erfolgen mit den Kategorien Unterhaltung, Information, Kommunikation und Transaktion.

Ein anderer interessanter Ansatz ist die *Nutzertypologie* im Digital-Index der Initiative D21.²⁹ Neben den Offlinern werden fünf Nutzungs-Typen unterschieden. Sie werden empirisch aus den Faktoren Mobile Internetnutzung, persönliche Gerätenutzung und Nutzungsdauer, Kompetenz, Nutzung sozialer Medien, Nutzungsverhalten und Einstellungen/Offenheit gebildet und auch nach durchschnittlichem Alter, Einkommen und Bildung unterschieden. In der Ausgabe 2019/20 werden die einzelnen Typen kurz charakterisiert. In Tabelle 1.4 sind die Angaben zu Geräten und Nutzung wiedergegeben, die Indikatoren für unterschiedliche Stufen Digitaler Teilhabe sein könnten.

Nutzungstyp	Beschreibung
Offliner: »Internet – Wozu?«	Offliner sind eher weiblich, alleinstehend, bereits im Rentenalter und haben einen niedrigen Bildungsstand. Für das Internet zeigen sie keinerlei Interesse und würden es auch nicht vermissen, wenn es morgen nicht mehr da wäre. Sie sehen für sich keinen Nutzen.
Minimal-Onliner:innen: »Online sein heißt für mich googeln«	Mehr als die Hälfte besitzt ein Smartphone oder Tablet. Sie nutzen das Internet nur selektiv, vor allem Suchmaschinen, ab und zu Messenger-Dienste. Sie sind oft von der Dynamik und Komplexität der Digitalisierung überfordert und stoßen bei der Nutzung von Anwendungen schnell an Grenzen.
Gelegenheitsnutzer:innen: »Internet – nur wo es mir nützt«	Acht von zehn gehen per Smartphone online. Sie informieren sich im Internet und tauschen Fotos aus. Sie sind aktiv bei WhatsApp.
Vorsichtige Pragmatiker:innen: »Meinen digitalen Fußabdruck bestimme ich selbst«	Ihre Kompetenzen liegen vor allem im Bereich der Basis-Anwendungen wie Recherchen, Computerspielen oder dem Austausch von Fotos. Im Internet wollen sie möglichst wenige Spuren hinterlassen, machen öfter Falschangaben und sind weniger aktiv in sozialen Netzwerken. Sie nutzen das Internet sehr dosiert und fühlen sich oft unsicher, was die Einordnung von Nachrichten oder Sicherheitseinstellungen angeht.
Reflektierte Profis: »Smart ja – aber ohne Spiele-reien«	Sie nutzen technische Geräte überdurchschnittlich, besonders E-Book-Reader. Sie buchen häufig Reisen und Hotels online. Sie haben überdurchschnittliche Kenntnisse und Kompetenzen.
Progressive Anwender:innen: »In der digitalen Welt bin ich zu Hause – auf seriöse Art«	Die Hälfte besitzt vier oder mehr Geräte, sie greifen eher zu Smart-Home-Anwendungen als zu Gadgets. Soziale Medien nutzen sie überdurchschnittlich, vor allem berufliche Netzwerke. Sie nutzen viele Online-Dienstleistungen wie Liefer- oder Car-Sharing-Dienste. Bei der Identifizierung im Netz setzen sie gerne auch auf anspruchsvollere technische Methoden.
Technik-Enthusiast:innen »Analog – Was ist das?«	Im Schnitt nutzen sie vier bis fünf Geräte, darunter auch weniger verbreitete wie Wearables und VR-Headsets. Soziale Medien verwenden sie weit überdurchschnittlich, berufliche Netzwerke aber eher passiv. Sie regeln viele Lebensbereiche digital und nutzen zahlreiche Online-Dienstleistungen. Das Internet ist für sie essenzieller Alltagsbestandteil.

Tab. 1.5: D21-Nutzertypologie (Quelle: Initiative D21 2021).

Es dürfte Konsens sein, dass man bei den *Minimal Onliner:innen* noch nicht von Digitaler Teilhabe sprechen sollte, auch bei den *Gelegenheitsnutzer:innen* mag man zögern. Die *vorsichtigen Pragmatiker:innen* informieren sich zwar aktiv, nehmen aber nicht online am kulturellen,

²⁹ Zu anderen Nutzungstypologien vgl. Rosenstock u. a., (2016), S. 15 ff.

sozialen und wirtschaftlichen Leben teil. Bei ihnen könnte man von geringer Digitaler Teilhabe sprechen. Abb. 1.8 gibt die Verteilung dieser Nutzungstypen aus dem Digital-Index 2021/22 wieder.

Van Eimeren und Frees haben für die ARD/ZDF-Online-Studie ähnliche Nutzungstypen gebildet und sprechen von »Randnutzern« und »Selektivnutzern« (2013, S. 360 f.).

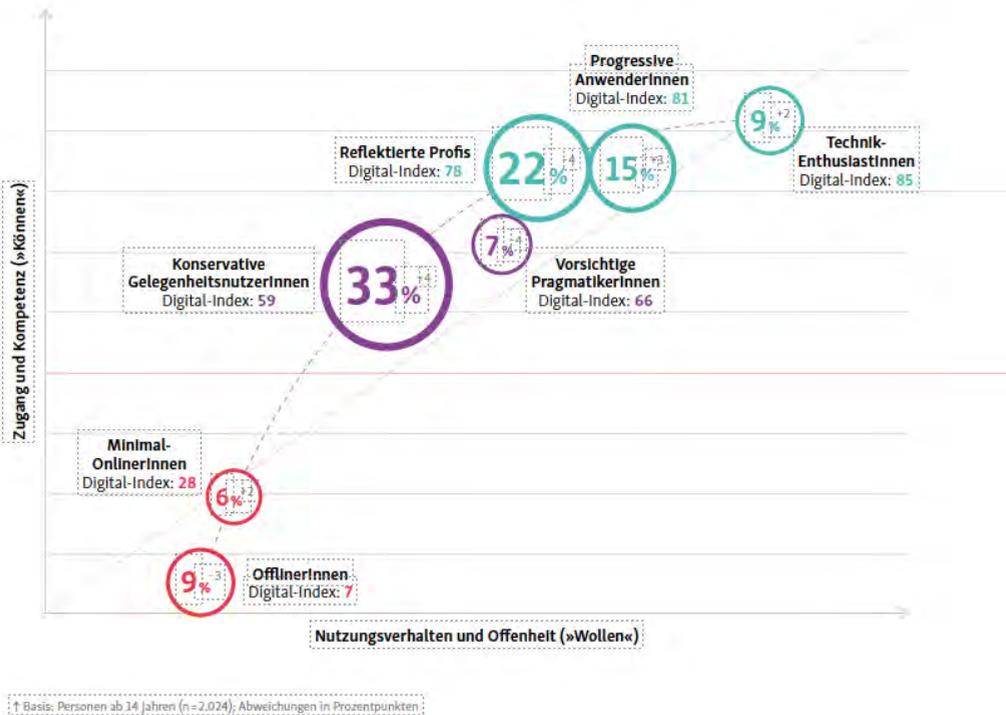


Abb. 1.8: Häufigkeit verschiedener Nutzungstypen im Digital-Index 2021/22 (S. 44).

Bei einer solchen Betrachtung kann man die These aufstellen, dass über die Hälfte der Deutschen über 14 Jahre nicht oder nur gering digital an der Gesellschaft teilhaben. Das wäre ein alarmierender Befund. Aus wissenschaftlicher Sicht handelt es sich um eine relevante Hypothese, die mit anderen Konzepten überprüft werden sollte. Dabei wird sich herausstellen, dass man *Digitale Teilhabe* nur über eine Definition *sozialer Teilhabe* valide definieren kann. An dieser Stelle bleibt festzuhalten, dass die Nutzertypologie einen guten Ansatz für eine Bestimmung unterschiedlicher Teilhabegrade liefert. Die Bezeichnung »Nutzertypologie« erscheint allerdings nicht zielführend, weil eine Typologie eine statische Struktur beschreibt, sich Nutzerinnen und Nutzer im Lauf der Zeit jedoch von einer Stufe zur nächsten weiterentwickeln können und im Sinne stärkerer Teilhabe auch weiterentwickeln sollen. Für eine *Teilhabe-Leiter* müssten die Abstufungen noch schärfer konturiert werden. Als Einstieg in eine entsprechende Diskussion ist diese Typologie jedoch gut geeignet.

1.3 Die Gründe der Offliner für die Nicht-Nutzung

Wenn man Digitale Teilhabe fördern möchte, ist es sinnvoll, nach den Gründen der Offliner zu fragen, warum sie das Internet (noch) nicht nutzen. Seit Beginn der bundesweiten Erhebungen

werden entsprechende Fragen gestellt. In diesen 20 Jahren wurden die im Einzelnen vorgegebenen möglichen Gründe etwas variiert. So sind z. B. Fragen zu Datenschutz und Datensicherung hinzugekommen. Die am häufigsten genannten Gründe sind über die gesamte Zeit jedoch gleichgeblieben. Abb. 1.9 zeigt die Angaben aus dem Digital-Index für die vergangenen fünf Jahre.

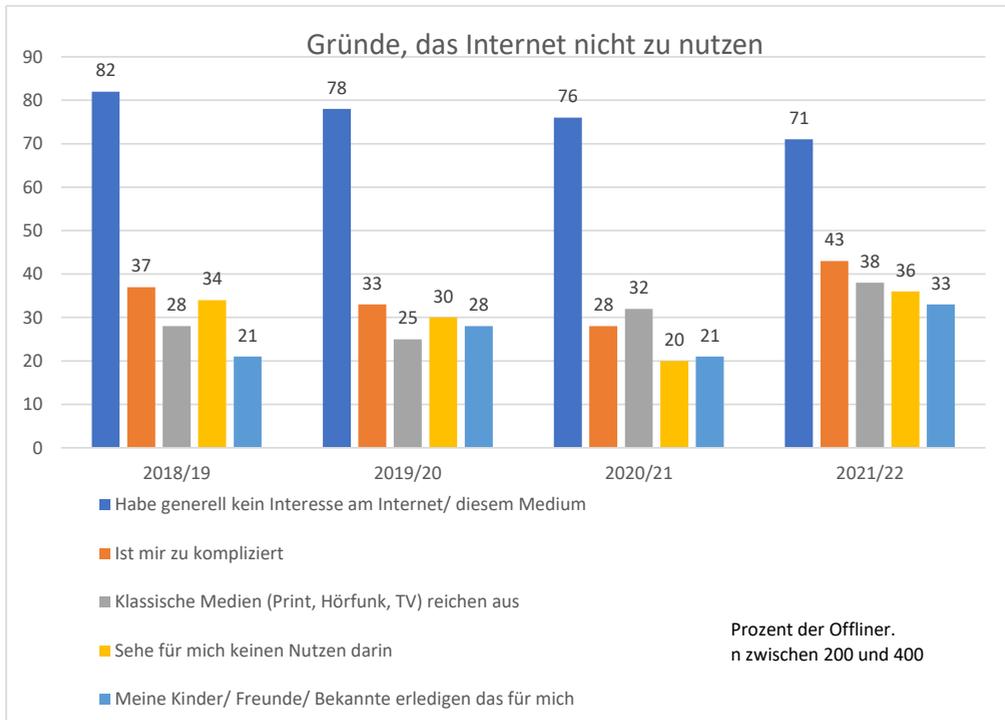


Abb. 1.9: Gründe, das Internet nicht zu nutzen (eigene Darstellung nach Initiative D21, 2019 bis 2022).

Bereits seit 2013 ist der mit Abstand am häufigsten genannte Grund, das Internet nicht zu nutzen »*Habe generell kein Interesse an Internet*« mit leicht abnehmender Tendenz (82 bis 71 %) (Initiative D21 2015, S. 35). Die anderen Gründe werden erst seit 2018 regelmäßig in gleicher Formulierung genannt. Die leichten Schwankungen dürften sich vor allem aus der geringen Stichprobengröße zwischen 200 und 400 Personen als Basis ergeben.

Ergänzend ist zu erwähnen:

- *Datenschutzbedenken* haben in den vier Jahren zwischen 10 und 14 Prozent der Offliner angegeben.
- Die Antwortmöglichkeit. »*Ich kann es mir nicht leisten*« wurde nur 2019 bis 2021 ausgewiesen und von sieben bzw. vier Prozent gewählt.
- »*Wir haben hier keine Möglichkeit, ins Internet zu kommen*« haben 2019 ein Prozent und 2021 fünf Prozent gesagt.

Das über zehn Jahre beständige *Desinteresse* bei rund 80 Prozent der Offliner ist bemerkenswert, weil in 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. Es gibt wohl kaum einen älteren Menschen, der in seinem Familien- oder Bekanntenkreis nicht aktive Nutzerinnen und Nutzer kennt.

Aus theoretischer Sicht verdient der Grund »Klassische Medien reichen aus« besondere Beachtung. Oft wird von den *Berührungsängsten* älterer Menschen gegenüber dem Internet oder digitalen Techniken gesprochen. In der medienwissenschaftlichen Forschung gibt es eine Richtung, die dem genauer nachgeht und den *Gewohnheitscharakter* der Mediennutzung, ihre *Habitualisierung* betont. Danach ist die Nutzung von Medien nicht in erster Linie als Bedienung von Geräten zu betrachten, sondern als über viele Jahre entwickelte und gepflegte Gewohnheiten mit verfestigten Bewertungen, die nicht ohne Not geändert werden (Hartung u. a. 2009, Schorb 2009, Schäffer 2009, Rosenstock u. a. 2016). Für ältere Menschen sind Fernsehen und Radio immer noch die beherrschenden audiovisuellen Medien. Mit ihnen kennen sie sich aus, hier liegt ihre Medienkompetenz. Diese Gewohnheiten und diese Kompetenz sehen sie durch die »neuen Medien« zwar bedroht, aber noch sind sie verfügbar. Man kann sagen, dass hier eine Beharrungstendenz besteht, die nicht mit rationalen Argumenten über einen möglichen Nutzen einfach überwunden werden kann.³⁰

Mit Bezug auf diesen Gewohnheitsfaktor werden im Digital-Index seit 2021 zusätzlich zu der Nutzertypologie altersbezogene *Nutzer-Generationen* gebildet. Im Unterschied zu den Altersgruppen in den jährlichen Umfragen handelt es sich um Kohorten, die dasselbe Geburtsjahr haben. Die Jahrgänge bis 1956 werden *Generation Z, Y* und *X* genannt (Initiative D21 2022, S. 7). Für Jahrgänge vor 1956 werden folgende Generationen gebildet:

»(1) *Babyboomer* (1956–1965), aktuell 56 bis 65 Jahre

Diese Generation ist zwar nicht mit der Digitalisierung aufgewachsen, begleitete sie aber in ihrer Entstehung und Entwicklung. Die BabyboomerInnen waren 2003 zwischen 38 und 47 Jahren alt, standen also mitten im Berufsleben, als die digitale Transformation Schwung aufnahm. Wirtschaftlicher Aufschwung, Leistungsgesellschaft und Kalter Krieg prägten das Leben in den alten Bundesländern, Mangelwirtschaft und sozialistische Diktatur hingegen die Jugend dieser Generation im Osten der Republik. Mit dem Fall der Mauer setzt wieder eine gemeinsame Geschichtsschreibung ein, die bei der Digitalisierung zu einer einheitlichen Entwicklung führt.

(2) *Nachkriegsgeneration* 1946 bis 1955 (aktuell 66 bis 75 Jahre)

Diese Generation wurde in ein vom Krieg zerstörtes Land und in den beginnenden Kalten Krieg hineingeboren. Zu Zeiten der Studierendenbewegungen waren viele von ihnen in den späten Teenager- oder frühen 20er Jahren. Als das Internet die Hälfte der Bevölkerung durchdrungen hat, war diese Generation zwischen 48 und 57 Jahre Die Kinder waren häufig bereits aus dem Haus, Enkel meist noch jung und ihre berufliche Welt noch nicht so schnelllebig wie heutzutage. Entsprechend waren Berührungspunkte mit neuen Technologien durch Familie oder Beruf seltener gegeben.

(3) *Generation bis 1945* (aktuell 76 Jahre oder älter)

Diese Generation hat zum Teil sogar noch den Krieg und die NS-Zeit miterlebt. Sie hat die Anfänge des kommerziellen Fernsehens in Deutschland verfolgt, die Digitalisierung hat für diese Generation die längste Zeit ihres Lebens keine Rolle gespielt. Bei der Öffnung des World Wide Web für alle 1993 waren sie mindestens 48 Jahre alt, als 2003 die Mehrheit der Deutschen online war, schon 58 Jahre oder älter und damit kurz vor oder bereits im Ruhestand.«³¹

³⁰ Eine praktische Konsequenz kann darin bestehen, bei der Information über das Internet nicht das Neue zu betonen, sondern zu zeigen, dass es viele alte Medien mit unterschiedlichem Zusatznutzen in sich vereint: <https://teilhabe65plus.digital/index.php?key2=88>

³¹ Zur Generationen-Betrachtung und Unterscheidungen vgl. auch Rosenstock u.a. (2016), S. 14.

Diese Unterscheidung hilft praktisch, wenn es bei Kursen und Trainings darum geht, möglichst homogene Teilgruppen zu bilden. Für die Entwicklung responsiver Angebote greift sie hingegen zu kurz, weil sie u. a. die Binnendifferenzierung innerhalb jeder Generation im Hinblick auf die geistigen, körperlichen und finanziellen Ressourcen nicht berücksichtigt.

Unter den in Abb. 1.8 insgesamt genannten Gründen spielen die »alten Medien« mit 25 bis 38 Prozent auch eine nachgeordnete Rolle. Erstaunlich ist allerdings, dass die Häufigkeit der Nennung dieses Grundes seit 2019 um 13 Prozentpunkte zugenommen hat. Angesichts des geringen Stichprobenumfangs sollte dieser Entwicklung genauer nachgegangen werden.

Zur Aussagekraft der Daten ist auch zu berücksichtigen, dass die letzte Umfrage im April und Mai 2021 unter *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. 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 sieben Prozent aller Befragten mit Ja geantwortet.³² 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*, dass Informationen nicht wahrgenommen werden, die nicht zu den vorgefassten Überzeugungen passen, ist im Bereich der Marketingforschung und der Risikoforschung bekannt. Nach einer Umfrage des Digitalverbands BITKOM haben hingegen acht Prozent der Befragten ab 65 Jahre wegen der Corona-Krise neue Geräte wie ein Tablet, einen Laptop oder eine WebCam erworben (BITKOM 2020).

Angesichts des Festhaltens an dem Vorurteil, dass das Internet persönlich keinen Nutzen bietet, stellt sich die Frage, wie diese Personen für eine Digitale Teilhabe gewonnen werden können, damit sie in Zukunft nicht in ihrer sozialen Teilhabe eingeschränkt werden. Dazu können die Barrieren betrachtet werden, die bisher einer aktiven Nutzung entgegenstehen.

1.4 Barrieren für Digitale Teilhabe: Zugang, Kompetenzen und mehr

Die Kommission für den Achten Altersbericht nennt als die zentralen Voraussetzungen für Digitale Teilhabe »Zugang und Kompetenz«. Beide Begriffe sind keineswegs klar und übereinstimmend definiert, und es stellt sich auch die Frage, ob es sich um notwendige und hinreichende Voraussetzungen handelt, oder ob noch weitere Faktoren zu berücksichtigen sind.

1.4.1 Zugang, das Investitionsdilemma und die Bedeutung von Erfahrungsorten

Die Kommission schreibt:

»Zugang umfasst dabei sowohl eine technisch-infrastrukturelle Komponente, wie beispielsweise die Verfügbarkeit des Internets und das Vorhandensein eines entsprechenden Anschlusses, als auch eine finanzielle Komponente, sich digitale Technologien leisten zu können.« (S. 41)

(1) Der Zugangsregenbogen

Mit »*infrastrukturell*« ist die Verfügbarkeit eines *Breitbandanschlusses* und *WLANs* gemeint. Und es wird darauf hingewiesen, dass damit Kosten verbunden sind, die sich nicht alle älteren Menschen leisten können. Um diese Kosten näher zu bestimmen, ist es sinnvoll, die einzelnen

³² Zu Corona-Effekten auf die Tätigkeit von Unterstützungskräften vgl. Stiel (2020).

Komponenten für einen Zugang zu betrachten. Clement and Shade haben bereits 1996 die Zugangskomponenten in Form eines Regenbogens (*Access Rainbow*) dargestellt. Damals gab es nur PCs als Endgeräte, inzwischen sind u. a. Tablets und Smartphones mit deutlich niedrigeren Preisen hinzugekommen. Neben langfristigen Verträgen gibt es für den Internetzugang alternativ auch preiswerte Prepaid-Karten. Entsprechend aktualisiert ist der Zugangsregenbogen in Abb. 1.10 wiedergegeben. Darin ist auch die Medienkompetenz erwähnt, die teilweise in entgeltpflichtigen Kursen erworben werden kann.

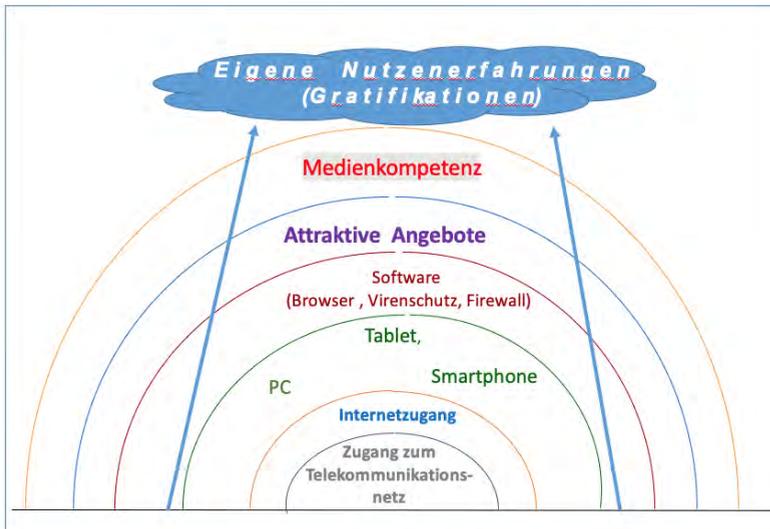


Abb. 1.10: Der Zugangsregenbogen in Anlehnung an Clement und Shade (1996).

Van Dijk hat 2006 neben einem *Material Access* und einem *Skill Access* als allererste und wichtigste Voraussetzung einen *Motivational Access* betont, also die Motivation zur Nutzung und zur Erlangung des dazu erforderlichen Zugangs (Van Dijk). Im Digital-Index der Initiative D21 wird dieser Aspekt als »*Offenheit*« gegenüber dem Internet bzw. digitalen Technologien berücksichtigt. Eine typische Aussage lautet: »*Ich glaube, dass ich persönlich insgesamt von der Digitalisierung profitiere.*« Während in den jüngeren Generationen 78 bzw. 67 Prozent zustimmen, sind es bei den vor 1945 Geborenen nur 24 Prozent (Initiative D21 2022, S. 42). Damit stellt sich ein Problem, das als *Investitionsdilemma* bezeichnet werden kann (Kubicek und Lippa 2017, S. 44):

Medien sind *Erfahrungsgüter*, deren Nutzen man erst erkennen kann, wenn man sie nutzt. Beim Internet ist die Erfahrbarkeit mit relativ hohen Kosten verbunden. Wer kein Interesse an digitalen Medien hat und von ihnen keinen Nutzen erwartet, wird nicht in einen Zugang dazu investieren. Ohne Zugang ist aber nicht erfahrbar, dass es sehr wohl individuell nützliche Anwendungen und Gratifikationen gibt.

(2) Die Funktion von öffentlichen Zugangs- und Erfahrungsorten

Dieses Dilemma war zu Beginn der Verbreitung des Internets noch größer, weil die Kosten für einen eigenen PC mit Internetanschluss sehr viel höher waren. In den USA wurden daher *öffentliche Internet-Zugangsorte* (*Public Internet Access Points, PIAPs*) staatlich gefördert, in Bibliotheken, Jugend- und Seniorentreffs und Community Centern wurden für alle zugängliche internetfähige PCs installiert, oft mit der Möglichkeit sich individuell helfen zu lassen oder an einem Kurs teilzunehmen. Kubicek und Welling haben bereits 2000 in Bremen rund 60 *Inter-*

netzungs- und Lernorte (ZuLOs) ausfindig gemacht. In dem vom Bundeswirtschaftsministerium geförderten Projekt *Netzwerk Digitale Chancen* wurden bundesweit rund 7.000 nicht kommerzielle ZuLOs in einer Datenbank erfasst, die über das Internet und eine telefonische Hotline nach Postleitzahlen gefunden werden konnten.³³

Die Begründung für diese Angebote ist in Abb. 1.11 wiedergegeben. Man kann sie als eine erweiterte Form des *Technology Acceptance Model* (TAM) betrachten, nach dem die Nutzung einer Technologie von der Einstellung und Absicht zur Nutzung abhängt, die wiederum von dem erwarteten Nutzen (*perceived usefulness*) und dem erwarteten Aufwand bzw. der Einfachheit der Nutzung (*ease of use*) abhängt (zum Ausgangsmodell Davis 1980). Im Grunde handelt es sich um die Annahme einer einfachen *rationalen Kosten-Nutzen-Abwägung*. In verschiedenen Erweiterungen wurden zusätzliche Bedingungen und Faktoren für die Bildung der beiden Erwartungen im beruflichen Kontext vorgeschlagen. Das folgende Modell berücksichtigt die besondere Problematik bei zunächst negativen Erwartungen und einer Intervention im Falle von Erfahrungsgütern im Kontext freiwilliger Nutzung.

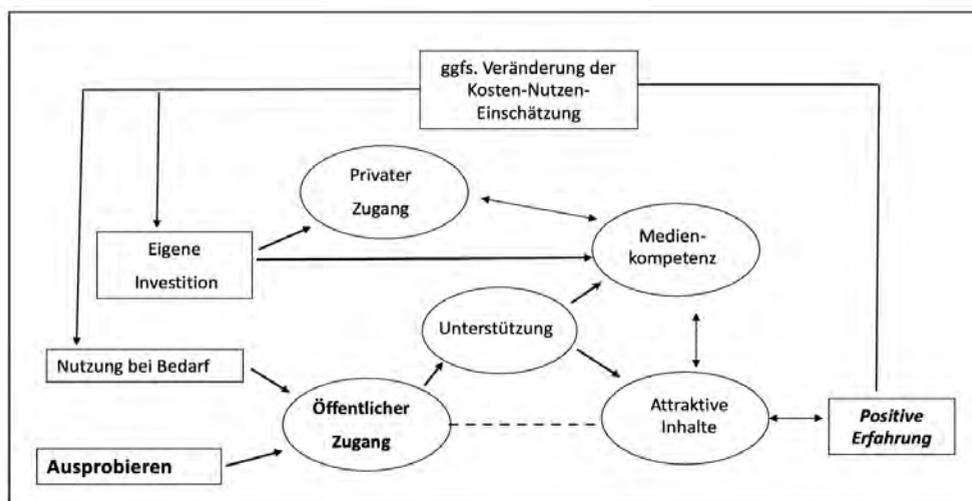


Abb. 1.11: Die Begründung für die unentgeltliche Internet-Nutzung in Zugangs- und Erfahrungsorten.

Durch einen ZuLO sollen *positive Erfahrungen* (*perceived usefulness*) ohne eigene Investitionen (*ease of use*) gemacht werden können: An einem Computer, z. B. in einer öffentlichen Bibliothek, kann man sich mithilfe des dortigen Personals nach den eigenen Bedürfnissen attraktive Angebote anschauen. Die positiven Erfahrungen und das dabei Erlernte können zu einer *positiven Kosten-Nutzen-Einschätzung* führen und bei entsprechendem Einkommen auch zu einer eigenen *Investition* in einen privaten Zugang und den Erwerb weiterer Kompetenzen. Diejenigen, die sich keinen eigenen Computer mit Internetzugang leisten können, haben dort auch dauerhaft unentgeltlichen Zugang.

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

³³ Aus diesem Projekt ist die Stiftung Digital Chancen hervorgegangen, die diese Datenbank übernommen hat (<https://www.digitale-chancen.de/index.cfm/secid.161>), aufgrund fehlender Mittel die Daten jedoch nicht mehr systematisch aktualisieren und ergänzen kann.

- ein *relativer Vorteil* einer Innovation aus Sicht der Anwender:innen, z. B. 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:innen 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 (ebd.). Das heißt Vorteile gezielt aufzeigen, Anwendungen sichtbar machen und Testmöglichkeiten schaffen.

Die politische Forderung nach entsprechenden Angeboten für ältere Menschen wurde bereits 1998 von einer Arbeitsgruppe »Senioren in der Informationsgesellschaft« in dem vom Bundesministerium für Forschung und Technologie geförderten Forum »Info 2000« erhoben. Rund 100 Expertinnen und Experten aus Politik, Industrie, Forschung und Verbänden haben auf die vielfältigen Möglichkeiten der Erleichterung im Alltag speziell für ältere Menschen verwiesen, vom *Kontakt mit Angehörigen per E-Mail* über die elektronische *Fahrplanauskunft* bis zum *Home-Banking* (Forum Info 2000, 1998, S. 11 f.). Dort wurde auch bereits die Vision vom »*Intelligenten Haushalt*« und einem »*Virtuellen Altersheim*« skizziert. Es wurde jedoch bedauert, dass diese »Hilfsmittel« bei Senioren und Seniorinnen bislang kaum verbreitet sind und auf vielfältige Hemmschwellen und Hindernisse stoßen. Senioren und Seniorinnen seien weniger an der Technik als an einem unmittelbarem Nutzen interessiert, aber es fehle an Gelegenheiten, diesen Nutzen unmittelbar selbst zu erfahren. Auch fehle es an Curricula, die an konkreten alltäglichen Situationen anknüpfen und die neuen Technologien in diesem Zusammenhang erklären. Gefordert wurden:³⁴

- *zielgruppenorientierte Initialisierungs- und Aufklärungskampagnen,*
- *multimediale Demonstrations- und Erlebnistechniken,*
- *Anreizsysteme für ältere Menschen, wie z. B. verbilligter Zugang, um sie zu motivieren, sich mit den Chancen vertraut zu machen und Weiterbildungsangebote wahrzunehmen,*
- *Konzepte und Lernstrategien für ältere Menschen, die bei den Hemmschwellen und Vorurteilen ansetzen,*
- *»Angebote, die für SeniorInnen leicht erreichbar sind, z. B. in Zusammenarbeit mit bereits existierenden Stadtteilinitiativen, Trägern und kommunalen Anbietern, auch angeknüpft an vorhandene bürgerschaftliche Einrichtungen« (S. 13).*

Fast 20 Jahre später kommt die vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) 2016 bei der Forschungsstelle für Gerontologie in Auftrag gegebene Studie »*Weiterbildung zur Stärkung digitaler Kompetenz älterer Menschen*« zu ähnlichen Empfehlungen:

»Niedrigschwelligkeit, Quartiersnähe und Sozialraumbezug sind weiterhin Aspekte, von denen gerade schwer erreichbare Zielgruppen profitieren. Benötigt werden mehr Beratungs- und Bildungsangebote zur Stärkung digitaler Kompetenz in Wohnortnähe, eingebettet in vorhandene Strukturen, begleitet durch qualifizierte Fachkräfte (...).

Bestimmte Zielgruppen werden von Initiativen und Angeboten zur digitalen Kompetenz nur schwer erreicht. Für ihre Ansprache und Motivation müssen (...) verstärkt Konzepte entwickelt werden, die eine individuelle Ansprache und Motivation z. B. über »Türöffner« im Sinne von vertrauten Personen z. B. aus Vereinen, religiösen Gemeinde und Altenarbeit (...) zum Ziel haben.« (FfG 2016, S. 22 ff.)

³⁴ <http://www.digitale-chancen.de/transfer/downloads/md467.pdf>

Parallel wurde ein Runder Tisch »Aktives Altern – Übergänge gestalten« mit Vertreterinnen und Vertretern von Ländern, Kommunen, Verbänden sowie Vereinigungen der Zivilgesellschaft gebildet, der auch Fachgespräche zu »Digitalen Kompetenzen älterer Menschen« und »Digitalisierung der Gesellschaft gestalten – ältere Menschen nachhaltig stärken« durchgeführt und ähnliche praktische Empfehlungen abgegeben hat (Runder Tisch 2016a und 2016b, Bundesregierung 2017, S. 29).

(3) Räumliche Responsivität: Wen erreicht man wo?

Doch nicht alle älteren Menschen wollen oder können solche Begegnungsstätten oder Seniorentreffs aufsuchen. Manche haben Vorbehalte, sich in einen Kreis fremder Leute zu begeben, mit zunehmendem Alter lässt die Mobilität nach, wieder andere leben in Alten- oder Pflegeheimen. Kubicek und Lippa haben in ihrem Konzept einer responsiven Digitalisierungspolitik insgesamt vier Orte unterschieden, an denen ältere Menschen mit Information, Motivation und Unterstützung zur Digitalen Teilhabe erreicht werden müssten, wenn wirklich alle mitgenommen werden sollen (2017, S. 194 ff.). In Abb. 1.12 sind diese Orte der *Erreichbarkeit* mit Schätzungen der dort jeweils erreichbaren älteren Menschen wiedergegeben.



Abb. 1.12: Erreichbarkeit älterer Menschen in verschiedenen Wohnformen.

Nach dem Deutschen Alterssurvey kennen von über 4.200 befragten Personen im Alter von 40 bis 85 Jahren 72 Prozent solche *Begegnungsstätten* für Seniorinnen und Senioren sowie Mehrgenerationenhäuser. Davon nutzen jedoch nur neun Prozent der 40- bis 85-Jährigen diese auch, Frauen häufiger als Männer (12 gegenüber sechs Prozent). Die häufigste Nutzergruppe nach Alter sind die 70- bis 85-Jährigen mit 21 Prozent (Nowossadeck 2016).

Man kann davon ausgehen, dass *pflegebedürftige ältere Menschen* solche Einrichtungen überwiegend nicht aufsuchen (können). Nach der jüngsten Pflegestatistik waren 2019 insgesamt 4,1 Million Männer und Frauen von den Pflegekassen als pflegebedürftig anerkannt und haben Leistungen bezogen. Rund 3,3 Mio. (80 %) wurden zu Hause versorgt, davon eine Million durch einen der ca. 14.000 *ambulanten Pflegedienst* (Abb. 1.13) (ausführlich GKV 2019).

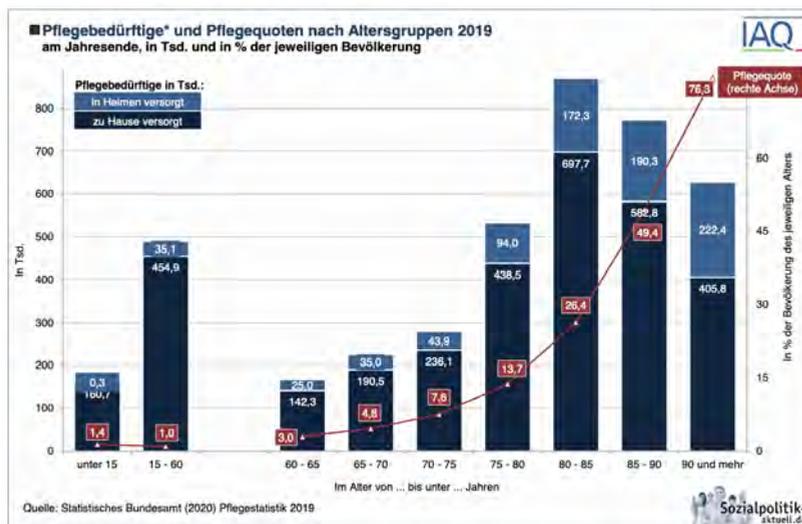


Abb. 1.13: Pflegebedürftige und Pflegequoten nach Altersgruppen (Quelle IAQ).³⁵

Nicht bekannt ist die Zahl älterer Menschen, die ihren Haushalt und Alltag nicht mehr alleine bewältigen können und von der Angehörigen, der kommunalen *Altenhilfe*, Wohlfahrtsverbänden, *Nachbarschaftshilfe* durch lokale Vereine und Initiativen unterstützt werden. Die Kommission für den Achten Altersbericht schätzt deren Zahl drei Mal so hoch wie die der angemeldeten Pflegebedürftigen.

Für das *Betreute Wohnen*, auch *Service Wohnen*,³⁶ gibt es ebenfalls keine eindeutigen Zahlen, u. a. weil die Bezeichnungen nicht geschützt sind. Gemeint sind meistens gemeinschaftliche Wohnformen ohne eigene Pflegestation. Der Barmer Pflegereport nennt für 2019 eine Zahl von 150.000 älteren Menschen. Andere Quellen sprechen von 300.000 Wohnungen mit Service für Senioren und Seniorinnen. Etwa 250.000 Menschen mit Behinderungen leben in speziellen Formen des Betreuten Wohnens. In den ca. 15.000 Pflegeheimen leben rund eine Million Pflegebedürftige.

Auch wenn die Zahlen nicht exakt vergleichbar sind, geben sie eine tragfähige Orientierung für die Relationen zwischen diesen Orten, die jeweils andere Zugangsmöglichkeiten und Unterstützungsleistungen für Digitale Teilhabe erfordern. Der größte Bedarf ergibt sich danach bei den älteren Menschen, die noch zu Hause leben und Leistungen aus der Pflegeversicherung beziehen oder alleine leben und Unterstützung durch hauswirtschaftliche Dienste und aufsuchende Altenhilfe sowie Angehörige erhalten. Die Empfehlung der Studie der FfG, Zugang und Kompetenzvermittlung in die vorhandenen Unterstützungsstrukturen zu integrieren, bezieht sich auch auf diese Bereiche. Doch in der Literatur zu den aktuellen Herausforderungen der ambulanten Pflege kommt die Ermöglichung Digitaler Teilhabe als Leistungsangebot bisher kaum vor. Erst mit dem 2021 erlassenen Digitale-Versorgung-und-Pflege-Modernisierungs-Gesetz (DVPfMG) wird ein Unterstützungsbedarf bei der Nutzung Digitaler Pflegeanwendungen anerkannt und kann unter bestimmten Voraussetzungen auch zumindest teilweise erstattet werden.

³⁵ Quelle und Erläuterungen: https://www.sozialpolitik-aktuell.de/files/sozialpolitik-aktuell/_Politikfelder/Gesundheitswesen/Datensammlung/PDF-Dateien/abbVI12.pdf

³⁶ <https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/gesundheit-pflege/pflege-in-wohngemeinschaften/betreutes-wohnen-eine-alternative-fuers-wohnen-im-alter-13905>

1.4.2 Digitale 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.). Dem ist uneingeschränkt zuzustimmen. Aber um welche Kompetenzen geht es genau und wie können sie den in Abb. 1.11 geschätzten Millionen älterer Menschen von wem vermittelt werden?

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).³⁷

Kompetenzbereich	Kompetenzen
1 Informations- 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 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

Tab. 1.6: Europäischer Referenzrahmen digcomp (Carretero u. a. 2017).

Für jedes Kompetenzniveau gibt es eine Reihe von beispielhaften Aussagen. Diese sind in die drei Kategorien mit typischen Formulierungen gegliedert:

- *Wissen (Knowledge): Jemandem ist bewusst, das (...) (aware of), weiß Bescheid über (...) (knows about) oder versteht, dass (...) (understands that)*

³⁷ Zur Erläuterung vgl. <https://digcomp.enterra.de/europaeischer-referenzrahmen-digcomp.html>

- *Fähigkeiten (Skills), die Fähigkeit Wissen anzuwenden, Aufgaben zu erledigen und Probleme zu lösen: Jemand weiß, wie etwas zu tun ist (knows how to do), ist in der Lage zu (...) (is able to) oder sucht (...). (searches).*
- *Einstellungen (Attitudes), Motivation, Ansprüche u. ä.*

Im März 2022 wurden diese Statements ergänzt um Aspekte wie Fake News, Künstliche Intelligenz, Home Office und ökologische Nachhaltigkeit (Vuorikari, Kluzer und Punie (2022)).³⁸

Der Digital-Index der Initiative D21 setzt sich aus den Bereichen Zugang, Nutzung, Kompetenzen und Offenheit zusammen und erhebt den Stand der Kompetenzen seit mehreren Jahren in enger Anlehnung an den Referenzrahmen. In dem Bericht für 2022 wird dies besonders an den verwendeten Beispielen gut deutlich (Initiative D21 2022, S. 30 ff.). Ergänzend wurden auch der Wortlaut der Fragen und die Zuordnung zu den Kompetenzniveaus veröffentlicht. Tab.1.7 zeigt ein Beispiel aus dem Bereich Informationskompetenz:³⁹

Sehr geringe Komplexität	Geringe Komplexität	Hohe Komplexität	Sehr hohe Komplexität
Informations- und Datenkompetenz			
Ich kann Internetrecherchen (z. B. bei Google) durchführen.	Bei Internet-Recherchen nutze ich mehr als eine Quelle, um mich zu informieren.	Ich kann seriöse von unseriösen Nachrichten im Internet unterscheiden.	

Tab. 1.7: Fragen zu verschiedenen Niveaus der Informationskompetenz (Quelle Initiative D21).

Wie zu erwarten ist, zeigen sich große Unterschiede zwischen den Generationen (Tab. 1.8):⁴⁰

Informationskompetenz			
	Generation Z	Nachkriegsgeneration	Generation bis 1945
	14 bis 25 Jahre	66 bis 75 Jahre	76 Jahre und älter
Internetrecherchen durchführen	94 %	70 %	30 %
Mehrere Quellen bei der Internetrecherche nutzen	79 %	57 %	21 %
Unseriöse Nachrichten erkennen	70 %	43 %	18 %

Tab. 1.8: Informationskompetenz nach Generationen (Quelle: Initiative D21, 2022).

³⁸ <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/50c53c01-abe8-11ec-83e1-01aa75ed71a1/language-en>

³⁹ https://initiated21.de/app/uploads/2022/02/d21-digital-index_2021_2022-digitale-kompetenzen-ausfuhrliche-abfragen.pdf

⁴⁰ https://initiated21.de/app/uploads/2022/02/d21-digital-index_2021_2022-digitale-kompetenzen-nach-generationen.pdf

Es gibt auch *ein Online-Test- und Prüfverfahren* zu dem Referenzrahmen »mydigiskills« in verschiedenen Sprachen⁴¹. Bei der deutschen Version stammen die Antwortkategorien wohl aus einem maschinellen Übersetzungsprogramm und erfassen nicht wirklich Wissen und Fähigkeiten. In Deutschland gibt es mehrere besser geeignete Online-Tests:

- Das Hessische Ministerium für Digitale Strategie und Entwicklung bietet einen ähnlichen an dem Referenzmodell orientierten Selbsteinschätzungstest an sowie einen Wissenstest, der über alternative Antwortmöglichkeiten tatsächlich Wissen auf verschiedenen Niveaus prüft.⁴²
- In Österreich wurde ein an den EU-Rahmen angepasstes Kompetenzmodell *DigComp 2.2.AT* entwickelt, für das ein Quiz und ein Selbsteinschätzungstest »fit4internet« online angeboten werden.⁴³ Dieser ist nach Zielgruppen (Beruf, Eltern) und Themen (Alltag, Sicherheit, Künstliche Intelligenz) unterschiedlich zusammengestellt.
- Der *DigitalCheck NRW* orientiert sich ebenfalls an den Themenbereichen des EU-Referenzrahmens, unterscheidet nur zwei Niveaus, gibt aber nach jeder Frage ein detailliertes Feedback zu den richtigen und falschen Antworten.⁴⁴
- Mit einer abweichenden thematischen Unterteilung in die Kategorien Geräte, Internet, Kommunikation, Datenwelt, Gefahrenschutz und Technologiealltag arbeitet der neue *Digitalführerschein (Difü)*.⁴⁵ Die Testfragen werden für drei Level angeboten, differenziert nach privater und beruflicher Nutzung. Es werden Lernangebote zu den Themen gemacht, die mit den Tests geprüft werden und bei richtiger Beantwortung von 50 Prozent der Fragen zu einem Zertifikat führen, das angeblich auch beruflich genutzt werden kann. Viele Testfragen beziehen sich weniger auf Wissen über praktische Nutzung als auf die Kenntnis von englischsprachigen Begriffen. Dadurch ist der Test für ältere Menschen nicht geeignet. Die Bezeichnung »Führerschein« erscheint auch etwas zu hoch gegriffen, weil es wohl kein Land auf der Welt gibt, in dem man einen Führerschein alleine aufgrund der Beantwortung von Wissensfragen erhält.

Die genannten Tests unterscheiden überwiegend nicht nach verschiedenen Zielgruppen, obwohl offensichtlich ist, dass man heute im Berufsleben andere digitale Kompetenzen benötigt als für die Digitale Teilhabe in der nachberuflichen Phase.⁴⁶ Durch die fehlende Differenzierung sind diese Tests auch nicht unmittelbar für eine Lernzielbestimmung und Curriculum-Entwicklung für ältere Menschen geeignet. Denn es ist wissenschaftlich Konsens und in der allgemeinen Erwachsenenbildung auch bekannt, dass ältere Menschen anders lernen als Jüngere (Runder Tisch 2016a, b).⁴⁷ Die Sonderstudie der Initiative D21 zur Digital Skill Gap bringt diese Kritik auf den Punkt:

»Denn auch wenn das DigComp-Framework digitale Kompetenzen für BürgerInnen allgemein adressiert, sind Ansprüche und Anwendungsszenarien für solche Kompetenzen heterogen, »One size fits all« darf deshalb nicht die Maxime sein« (Initiative D21 2020, S. 13).

⁴¹ <https://mydigiskills.eu/>

⁴² <https://wie-digital-bin-ich.de>

⁴³ <https://wie-digital-bin-ich.de/>

⁴⁴ <https://checkup.digitalcheck.nrw/>

⁴⁵ <https://xn--dif-joa.de/digitalfuehrerschein/lernzentrale/>

⁴⁶ In der Digital Skill Gap Studie der Initiative D21 werden weitere Konzepte und Studien in kurzen Profilen vorgestellt (D21 2020b, S. 17 ff.) https://initiated21.de/app/uploads/2021/08/digital-skills-gap_so-unterschiedlich-digital-kompetent-ist-die-deutsche-bevölkerung.pdf Vgl. auch den Überblick von Nüßlein und Schmidt (2020) <https://de.rescue.org/report/forschungsbericht-digitale-kompetenzen-fuer-alle>

⁴⁷ 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/>).

Die Ergebnisse dieser Sonderauswertung können 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).

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, weil sie mit ständigen Fragen die anderen nicht aufzuhalten oder sich selbst nicht blamieren wollen.

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. Vor allem lernen sie nicht, unerwartete Probleme selbst zu lösen, und erwerben nicht die Fähigkeiten, sich mit dem einmal Gelernten auch die Nutzung neuer Anwendungen selbst anzueignen, wie dies in der jüngeren Generation selbstverständlich ist. (Tab. 1.9).

Problemlösungs- und Wissenskompetenz	14–19 Jahre	60–69 Jahre	70+
	Trifft voll und ganz zu + Trifft eher zu		
Er gibt für fast alles auch digitale Angebote, ich kann daraus das Passende auswählen	69 %	35 %	26 %
Ich weiß, wie ich mir mit digitalen Angeboten und Dienstleistungen das Leben vereinfachen kann.	57 %	40 %	13 %
Ich kann einige grundlegende Anzeige- und andere Funktionen meines Smartphones anpassen (z. B. Schriftgröße, Bildschirmhintergrund)	70 %	50 %	22 %
Ich bin in der Lage, im Internet Unterstützung bei technischen Problemen zu finden (z. B. mithilfe von Community-Foren, Blogs, Videos).	53 %	35 %	17 %
Ich kann anderen erklären, wie sie digitale Werkzeuge (z. B. Kalender, Navigationsanwendungen) speziell für ihre Bedürfnisse nutzen können.	51 %	33 %	8 %

Tab. 1.9: Altersunterschiede bei der Problemlösungskompetenz (Quelle: D21 2021b, S. 74 ff.).

Das bedeutet, dass ein einmaliges Training nicht reicht, ältere Menschen dauerhaft zu Digitaler Teilhabe zu befähigen. In der Pressemitteilung zur D21-Studie heißt es konkret:

»Nur Minderheit kann sich bei Problemen helfen und selbst Wissen aneignen.

Die Studie identifiziert den größten Handlungsbedarf im Bereich der Problemlösungskompetenz (...) 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 digita-

len Angeboten profitieren könnten, weil sie z. B. in ihrer Mobilität eingeschränkt sind, diese seltener kennen und nutzen.«⁴⁸

Psychologisch betrachtet zeichnen sich ältere Menschen tendenziell durch eine geringere *Selbstwirksamkeit* aus (Kubicek und Lippa 2017, S. 48 f. sowie Doh 2020). In der ersten SIM-Studie wurde die Selbstwirksamkeit in Schulnoten mit mehreren Items zu dem erhoben, was sich die Befragten zutrauen (SIM-Studie 2022, S. 58). Die Antworten zeigen deutliche Unterschiede in Bezug auf Internetnutzung, Alter und Bildung. Die durchschnittliche Selbstwirksamkeit beträgt in Schulnoten ausgedrückt

- bei Onlinern 3,1, bei Offlinern 1,9,
- bei den 60–69-Jährigen 3,2 bei den über 80-Jährigen 2,2,
- bei Älteren mit Haupt-oder Volksschulabschluss 2,6, bei denen mit Abitur oder Studium 3,4.
- Zwischen Männern und Frau ist der Unterschied gering (3,0 gegenüber 2,7).

Es wird öfter empfohlen, auf die »*Berührungsängste*« älterer Menschen einzugehen. Mangelnde Selbstwirksamkeit liegt jedoch tiefer und betrifft auch nicht nur den Umgang mit technischen Systemen. Ihr kann am ehesten durch ein von *vorneherein erwartbares und gesichertes Unterstützungsangebot* begegnet werden. Man kann bildlich von einem *Rettungsboot* oder einer *Rettungsleine* sprechen, ohne die sich Menschen mit geringer Selbstwirksamkeit nicht auf ein Boot begeben.

Diese Befunde bedeuten, dass die für Digitale Teilhabe erforderlichen Kompetenzen bei einem großen Teil älterer Menschen mit einem wie auch immer gearteten *Schulungs- und Trainingsprogramm* nicht nachhaltig vermittelt und gefördert werden können, und ein nicht näher bestimmter Teil geeignete *Folgeunterstützung* benötigt. Dies belegen auch zwei Pilotprojekte im Rahmen der Bremer Initiative Herbsthelfer: In einem kleinen Pilotprojekt mit Aufsuchender Digitalassistenten für ältere Menschen, die bereits organisierte Nachbarschaftshilfe in Anspruch nehmen, weil sie ihren Haushalt nicht mehr alleine führen können, wurden für acht Wochen Tablets leihweise zur Verfügung gestellt. Einmal in der Woche kam eine speziell vorbereitete Unterstützungskraft (Digitalassistentin) und hat den Teilnehmenden gezeigt, was sie im Internet wollen können und ihnen bei der Nutzung geholfen. In den Interviews zum Ende der acht Wochen gab es folgende Ergebnisse (Kubicek 2019, 2020b):

- Nur eine von 13 Teilnehmenden hat gesagt, sie habe *keinen Nutzen* für sich entdeckt und kein Interesse am Internet.
- Niemand von den anderen 12 Personen hat gesagt, sie hätten einen Nutzen für sich entdeckt und würden nun *alleine weitermachen*.
- Vier haben sich im Laufe des Projekts ein *eigenes Tablet oder Smartphone* gekauft und möchten *weiterhin Unterstützung*, die dann mit 8,50 Euro pro Stunde zu vergüten war.
- Fünf hätten gerne mit dem Leihgerät und der Unterstützung weitergemacht und auch den Stundensatz bezahlt.
- Drei hätten gerne weitergemacht, können jedoch sich die zusätzliche Unterstützung nicht leisten und weder Sozialamt noch Pflegekasse übernehmen die Kosten für die Unterstützung.

⁴⁸ <https://initiated21.de/studie-digital-skills-gap-digitale-kompetenzen-mehrheit-mangelt-es-an-verstaendnis-fuer-technische-zusammenhaenge/>

In einem Projekt mit einem drei Monate dauernden Smartphone- und Tablet-Training in einem Bremer Bürgerhaus wurde zusätzlich zu den wöchentlichen Treffen an einem weiteren Tag eine Sprechstunde für diejenigen angeboten, die zwischen den Sitzungen beim Üben alleine nicht weiterkommen. Von über 20 Teilnehmenden waren 13 Männer und Frauen zu einer Abschlussbefragung bereit. Wie in den oben zitierten Umfragen hatten einige bei manchen Anwendungen noch Probleme. Aber auch ein Teil derjenigen, die keinerlei Schwierigkeiten eingeräumt haben, hätte gerne eine Fortsetzung des Angebots: Elf hätten gerne eine Vertiefung der behandelten Anwendungen, und sieben möchten weitere Anwendungen erlernen. Niemand hat der Aussage zugestimmt »Ich bin fit« (Kubicek 2020a, S. 30).

Im Netzwerk Digitalambulanzen wurden von September bis Dezember von fünf Netzwerkpartnern sogenannte Innovationsprojekte durchgeführt, in denen angesichts der coronabedingten Kontaktbeschränkungen *neue Formate der Kompetenzförderung* erprobt werden konnten. Das Spektrum reichte von Vorträgen im Hybrid-Format der Uni der dritten Generation über Chat-Gruppen, die nach einigen Sitzungen per WhatsApp weiter trainiert haben, und einer Angehörigen-Gruppe von Demenzkranken bis zur Erprobung eines telefonischen Supports als Ergänzung eines WLAN-Cafés. Bei allen Projekten wurden neben den primären Treffen auch *Sprechstunden* angeboten, zunächst noch persönlich, dann telefonisch. Von den 28 Personen, die einen Abschlussfragebogen beantwortet haben, haben 83 Prozent der Aussage zugestimmt »Sprechstunden sollten noch häufiger angeboten werden«. Auf die Frage, wie es weitergehen soll, haben sogar 27 von 28 Teilnehmenden aus allen fünf Projekten gesagt, dass *persönliche Sprechstunden* auf jeden Fall weiter angeboten werden sollten. Für *telefonische Sprechstunden* haben etwas mehr als die Hälfte plädiert (Kubicek 2021, S. 43).

Ein Bedarf nach weiteren Angeboten für eine Förderung von Kompetenzen resultiert aus der *technologischen Dynamik*. Wer heute bei Anwendungen von Google und WhatsApp sicher ist und auch online einkaufen und Reisen buchen kann, braucht neue Unterstützung, wenn es um Digitale Gesundheits- und Pflegeanwendungen geht oder wenn in Zukunft KI-basierte Empfehlungssysteme in verschiedene Bereiche des Alltags vordringen und man die Algorithmen verstehen sollte. Darauf 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 Menschen alleine bewältigen kann. Daher werden dauerhafte »*Assistenzinfrastrukturen*« als Teil der Daseinsvorsorge und Voraussetzung für die Gewährleistung Digitaler Souveränität gefordert (Stubbe u. a. o. J., S. 13).

Bisher liefern diese Studien keine konkreten Daten, welche Gruppen welche Assistenz benötigen und wie der konkrete Bedarf ermittelt werden kann. Die Bremer Studie, über die in den folgenden Kapiteln berichtet wird, hat dies auf kommunaler Ebene versucht.

1.4.3 Weitere Barrieren: Körperliche und geistige Ressourcen

Bei der Betonung der digitalen Kompetenzen als Schlüssel für die Digitale Teilhabe wird unterstellt, dass sich alle älteren Menschen diese Kompetenzen auch aneignen können. Die Kommission für den Achten Altersbericht betont dies bei ihren Empfehlungen sogar explizit und lehnt andere Auffassungen als nicht angemessen ab.

»Die Achte Altersberichtscommission geht davon aus, dass ältere Menschen genauso wie Menschen anderer Altersgruppen im Rahmen ihrer jeweiligen individuellen Möglichkeiten und sozialen Netzwerke grundsätzlich kompetent und verantwortungsvoll ihr Leben gestalten – auch in Bezug auf digitale Technologien. Dieses kompetenz-orientierte Menschenbild ist gerade im Zusammenhang mit digitaler Technik nicht selbstverständlich: 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).

»In Anlehnung an das vielfältig verwendete Konzept der digitalen Souveränität befasst sich die Kommission mit der Frage, welche Bedingungen gegeben sein müssen, damit ältere Menschen sicher, kompetent, selbstbestimmt und verantwortungsvoll mit digitalen Technologien umgehen können (Kapitel 4). Die Entwicklung digitaler Kompetenzen setzt auf der individuellen Ebene die Bereitschaft und den Willen voraus, sich mit digitalen Technologien zu befassen – aber auch die finanzielle Möglichkeit, sich einen Internetzugang und die entsprechenden Geräte anzuschaffen« (ebd., S. 134).

Die explizite Ablehnung eines Bedarfs an Motivierung und Unterstützung bezieht sich u. a. auf Vorschläge, die vom Autor dieses Buches aufgrund der oben erwähnten Pilotprojekte und weiterer Projekte in einer schriftlichen und mündlichen Anhörung der Kommission gemacht wurden.⁴⁹ Als Ergebnis der Evaluation des Projekts »*Digital mobil im Alter*«, in dem über 300 Seniorinnen und Senioren in unterschiedlichen Wohnformen für drei Monate ein Tablet ausleihen konnten und wöchentlich eine Unterstützung erhielten, wurden insgesamt sechs Barrieren identifiziert, die ältere Menschen an Digitaler Teilhabe hindern können (Abb. 1.14). Kubicek und Lipka sprechen von einer *Responsiven Digitalisierungspolitik*, die mit unterschiedlichen Maßnahmen gezielt zur Überwindung dieser Barrieren für die jeweiligen Teilgruppen älterer Menschen beitragen soll.

Die Ablehnung, sich mit dem Unterstützungsbedarf aufgrund körperlicher oder geistiger Einschränkungen auseinanderzusetzen, verwundert angesichts der an anderer Stelle behandelten Zunahme der Pflegebedürftigkeit mit fortschreitendem Alter und der Unterscheidung zwischen dem Dritten und dem Vierten Alter. Die Kommission hat selbst eine Expertise zu »Digitale Teilhabe und (digitale) Exklusion im Alter« in Auftrag gegeben, in der aufgrund von Literaturrecherchen neben dem bekannten niedrigen sozio-ökonomischen Status, Gender-Aspekten und dem Stadt-Land-Gefälle als Exklusionsrisiken für ältere Menschen lebensbegleitende Behinderungen, Multimorbidität und ein Migrationshintergrund identifiziert werden (Ehlers u. a. 2020). Für diese Bereiche wird grundsätzlich ein angemessener Unterstützungsbedarf festgestellt, gleichzeitig aber auch ein erheblicher Forschungsbedarf zur Intersektionalität der einzelnen Risiken und deren Wirkungen konstatiert, weil viele ältere Menschen mehreren dieser Exklusionsrisiken ausgesetzt sind. In den Bericht der Kommission sind diese Befunde nicht eingeflossen.

⁴⁹ Zur schriftlichen Stellungnahme zur Anhörung und zu der entsprechenden Kritik an dem Bericht in dieser Hinsicht vgl. https://www.achter-altersbericht.de/fileadmin/altersbericht/pdf/Stellungnahmen/Anhoerung_Prof_Kubicek_Stiftung_Digitale_Chancen.pdf sowie https://www.achter-altersbericht.de/fileadmin/altersbericht/pdf/Stellungnahmen/Stellungnahme_Prof_Kubicek_Stiftung_D

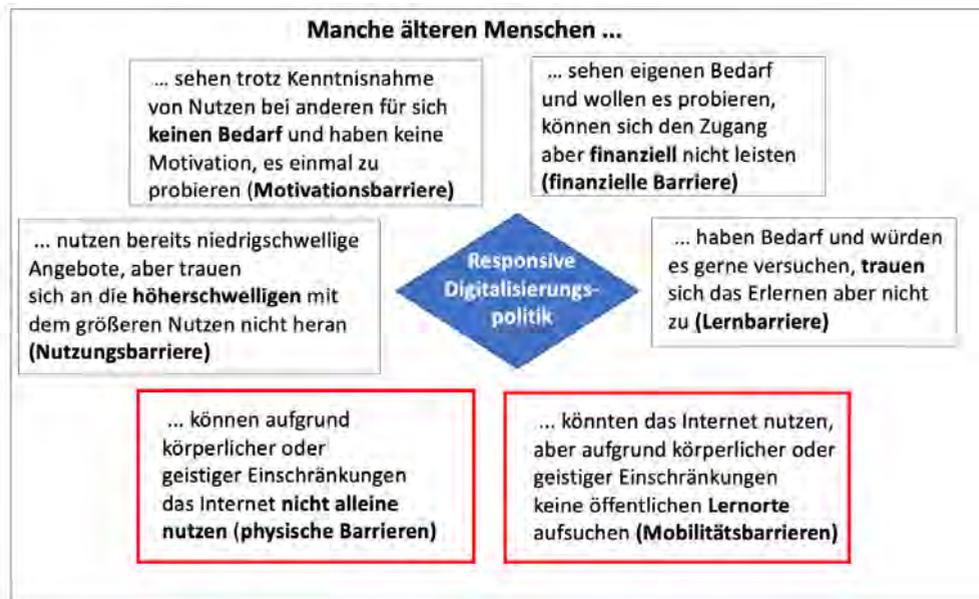


Abb. 1.14: Barrieren für Digitale Teilhabe älterer Menschen.

Bisher wurde in den jährlichen repräsentativen Umfragen auch nicht danach gefragt. Erst 2021 wurde dieser Aspekt der Bremer Umfrage und der ersten SIM-Studie berücksichtigt und die Relevanz für die Internetnutzung nachgewiesen. Spätestens wenn es um pflegebedürftige ältere Menschen geht, wird deutlich, dass Digitale Teilhabe viel enger mit den bestehenden Unterstützungssystemen verknüpft werden muss, wenn wirklich alle älteren Menschen teilhaben sollen. Für ältere Menschen in *Betreutem Wohnen* und in *Pflegeeinrichtungen* erforschen seit September 2021 mehrere Forschungseinrichtungen in Baden-Württemberg mit Trägern solcher Einrichtungen in Baden-Württemberg und Rheinland-Pfalz in dem auf fünf Jahre angelegten Projekt »DiBiWohn« (Digitale Bildungsprozesse für ältere Menschen in seniorenspezifischen Wohnformen) systematisch die Herausforderungen und erproben wirksame Ansätze.⁵⁰

Abb. 1.15 fasst die insgesamt relevanten Aspekte in einem erweiterten *Zugangsregenbogen* zusammen, in dem unten die Motivation und Offenheit als fundamentale Voraussetzungen ergänzt werden. Auf der linken Seite werden die erforderlichen Kompetenzen aufgeschlüsselt, auf der rechten Seite die für die Nutzung erforderlichen geistigen, körperlichen und finanziellen Ressourcen als Einflussfaktoren genannt.

⁵⁰ <https://dibiwohn.org/>

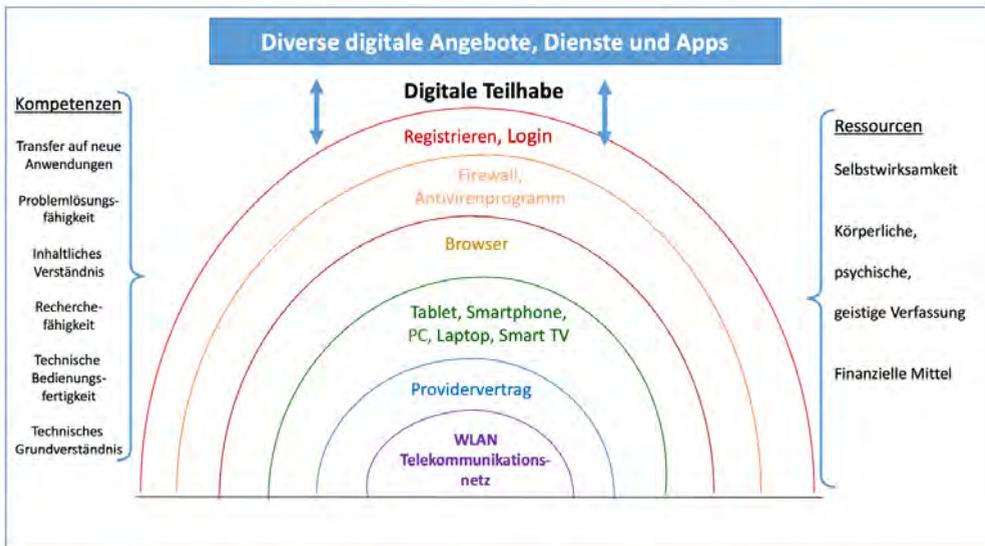


Abb. 1.15: Persönliche und technische Voraussetzungen für Digitale Teilhabe.

1.5 Unterstützungswünsche

Mehrfach wurde betont, dass für die Befähigung älterer Menschen zu digitaler Teilhabe zielgruppengerechte Angebote entwickelt und umgesetzt werden müssen, weil ältere Menschen anders lernen als Kinder und Jugendliche und Berufstätige. Einigkeit besteht darüber, dass sie inhaltlich weniger an der Technik selbst als an dem damit erzielbaren Nutzen interessiert sind und dass sich die Vermittlungs- und Unterstützungsformate an den unterschiedlichen Lernmöglichkeiten und Unterstützungsbedarfen orientieren sollen. Statt eines Internet-, Tablet- oder Smartphone-Kurses sollten daher inhaltliche Angebote gemacht werden, die sich auf die Lebenswelt älterer Menschen beziehen. Bisher fehlen valide Erfahrungen, welche Formate für unterschiedliche Gruppen von älteren Menschen wie gut geeignet sind.

In mehreren Umfragen wird nach den Unterstützungswünschen mit unterschiedlichen Kategorien gefragt. 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 (Abb. 1.6).

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 *Material-Fundgrube* bereitgestellt.⁵¹ In den WhatsApp-Gruppen der ersten Innovationsprojekte stießen diese allerdings 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).

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

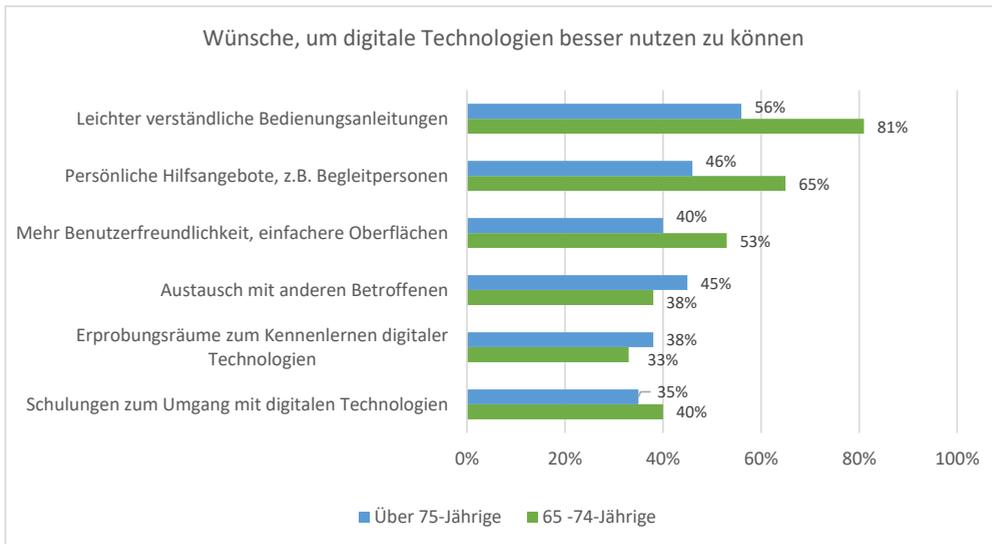


Abb. 1.16: Unterstützungswünsche von Onlinern (Quelle: Bentkämper u. a. 2020).⁵²

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. 1.17). Nur acht bzw. neun Prozent 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 befreundete Personen, Bekannte und Familienmitglieder als *Ansprechpersonen*.

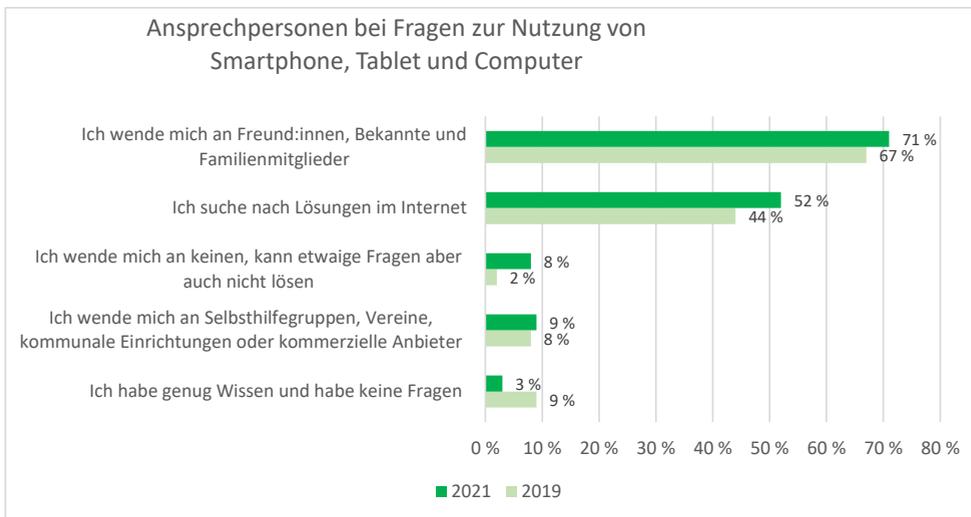


Abb. 1.17: Ansprechpersonen bei Problemen (eigene Darstellung nach Daten von Bürger und Grau 2021, S. 21).

⁵² Bei den angegebenen Prozentwerten handelt es sich um Auf- und Abrundungen aus einem Balkendiagramm ohne Einzelangaben.

Mit etwas anderen Antwortvorgaben wurde auch nach gewünschten Formen der Unterstützung, wie einer *telefonischen Beratung* und *Hausbesuchen* gefragt (Abb. 1.18).

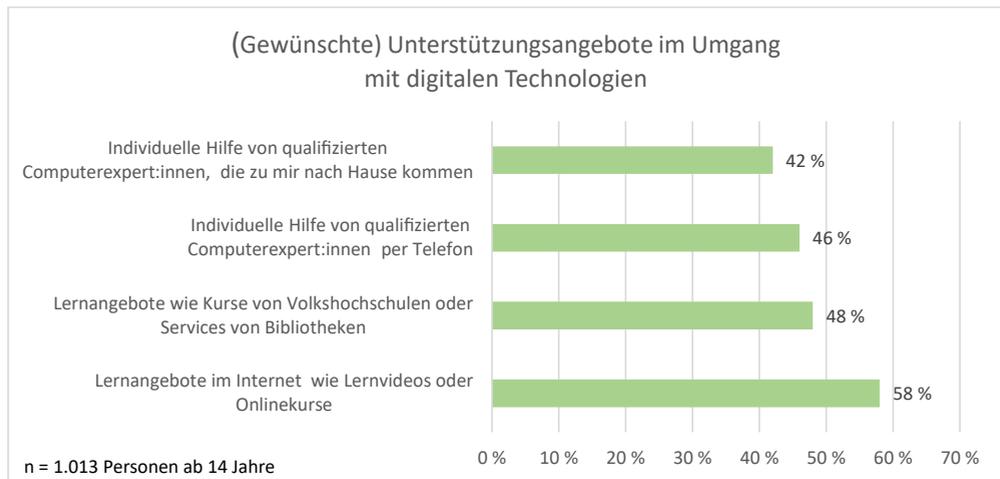


Abb. 1.18: Gewünschte Unterstützung (eigene Darstellung nach Daten von Bürger und Grau 2021, S. 24).

Vor diesem Hintergrund kann nun die derzeitige Angebotssituation betrachtet und untersucht werden, welche Konsequenzen sich aus dem hier skizzierten Bedarf für eine digitale Daseinsvorsorge ergeben.

2. Digitale Daseinsvorsorge: Anforderungen, Leistungen und Beispiele

Verschiedentlich wurde im ersten Kapitel neben Digitaler Teilhabe auch von *Digitaler Daseinsvorsorge* gesprochen. Vor einer näheren Beschäftigung mit dem Begriff der Digitalen Daseinsvorsorge ist es auch hier angebracht, zunächst zu fragen, was unter allgemeiner Daseinsvorsorge verstanden wird.

2.1 Bereiche und Formen der allgemeinen Daseinsvorsorge

In einer juristischen Expertise »Daseinsvorsorge und Digitale Teilhabe sichern« im Smart-City-Kontext beschreiben Ringwald u. a. die Grundlagen wie folgt:

»Daseinsvorsorge beruht auf dem Gedanken, dass die Rahmenbedingungen geschaffen werden müssen, um dem Einzelnen die Teilhabe am gesellschaftlichen Leben zu ermöglichen und seine Grundrechte zu verwirklichen. Adressat ist damit der Einzelne, der grundsätzlich zur selbstständigen Lebensführung in der Lage ist, aber einzelne Bedürfnisse weder eigenhändig noch am Markt befriedigen kann. Wer sich die im Rahmen der Daseinsvorsorge angebotenen Leistungen nicht leisten kann, erhält Unterstützung in Form von Sozialleistungen, wodurch die Unterschiede im Zugang zu Dienstleistungen ausgeglichen werden sollen.

Aufgrund des Tätigkeitsbereichs von Kommunen werden Leistungen der Daseinsvorsorge regelmäßig auf kommunaler Ebene wahrgenommen. Daher spielen Kommunen auch bei der Umsetzung des Rechts auf digitale Teilhabe als Teil der Daseinsvorsorge eine entscheidende Rolle« (BBSR 2019, S. 6).

Es gibt jedoch keinen verfassungsrechtlich oder gesetzlich definierten Katalog, welche öffentlichen Leistungen zur Daseinsvorsorge erbracht werden müssen. In der rechts- und politikwissenschaftlichen Literatur spricht man von einem *dynamischen Verständnis*. Im Zeitverlauf definieren Gesetzgeber und Verwaltung in einzelnen Gesetzen, welche Leistungen nach bestimmten Standards zu erschwinglichen Preisen zur Daseinsvorsorge zu zählen sind, auf kommunaler Ebene ergänzend in den kommunalen Satzungen (Wissenschaftliche Dienste 2006, Ringwald 2019, Schulz 2020).

Auf der staatlichen Ebene bezieht sich die Daseinsvorsorge vor allem auf die *Infrastrukturleistungen*. Der *Bund* ist gesetzlich zuständig für die Verkehrsinfrastrukturen wie Eisenbahn und Wasserstraßen, Energieversorgung, Post und Telekommunikation u. a. m., die *Länder* u. a. für Bildung und Gesundheit, also z. B. für eine ausreichende Versorgung mit Schulen, Krankenhäusern und deren Ausstattung und Personal. Auf der kommunalen Ebene gibt es keinen abschließenden Katalog der Leistungen zur Daseinsvorsorge. Im Zeitablauf hat sich das Verständnis, welche Bereiche zur Daseinsvorsorge gehören, mit der technischen Entwicklung und den Vorstellungen von Chancengleichheit sowie von der anzustrebenden Wirtschafts- und Sozialordnung und dem Sozialstaatsprinzip schrittweise erweitert und verändert. Die *Begründungen* waren dabei durchaus unterschiedlich:

- Historisch gelten als erste Leistungen der Daseinsvorsorge die *Müllabfuhr* und *Abwasserbeseitigung* zur Erhaltung der Gesundheit und Hygiene in den wachsenden Städten des 19. Jahrhunderts. Weil nicht jeder Hauseigentümer für die hygienische Entsorgung der eigenen Abwässer sorgen kann und der Gesundheitsschutz erst eintritt, wenn alle teilnehmen, mussten die Kommunen zwingend einspringen, als es die technischen Möglichkeiten gab und verankerten einen Anschlusszwang an das kommunale Abwassernetz.

- Bei der *Strom- und Wasserversorgung* sowie dem *Fernmeldewesen* gab es bereits konkurrierende Unternehmen, doch es war nicht rational, dass in den Straßen mehrere Rohre verschiedener Anbieter für die gleiche Leitung verlegt werden und andererseits manche Gebiete nicht versorgt werden, weil sich die Investitionen für die Unternehmen nicht lohnen. So kam es zu örtlichen Monopolen für die Energie- und Wasserversorgung und zu einem staatlichen Monopol für ein einheitliches Fernmeldenetz.
- Um eine gleichmäßige Versorgung auch unrentabler Strecken zu sichern, wurde der *Öffentliche Personennahverkehr* durch die Kommunen selbst betrieben und aus Steuermitteln subventioniert.
- Mit der gesetzlichen Schulpflicht kamen die städtischen *Schulen* hinzu, allerdings mit einer Aufteilung der Zuständigkeiten zwischen Kommunen und Ländern. Die Kommunen sind als Schulträger für die Gebäude und die Ausstattung einschließlich des Gebäudemanagement und der Hausmeister zuständig, die Länder wegen der Einheitlichkeit der Schulabschlüsse für die Lehrpläne und die Ausbildung und Beschäftigung der Lehrerinnen und Lehrer.
- Im *Gesundheitsbereich* mit den sehr unterschiedlichen fachlichen Anforderungen aufgrund der Vielzahl der Krankheiten und der Fachrichtungen gibt es eine Mischung aus städtischen- und Landeskrankenhäusern oder Einrichtungen für psychisch Kranke, ergänzt durch sogenannte Freie Träger wie Wohlfahrtsverbände und Kirchen und mittlerweile auch Unternehmen. Die staatliche Infrastrukturverantwortung liegt hier in der Gewährleistung einer ausreichenden und gleichmäßigen Versorgung.
- Die Wissenschaftlichen Dienste des Deutschen Bundestags nennen auch »*öffentlich-rechtliche Medien*« sowie »*zahlreiche soziale und karitative Dienste*« (Wissenschaftliche Dienste 2006).

In der Literatur besteht Einigkeit, dass dieser Katalog sich auch in Zukunft aufgrund technischer Möglichkeiten und in Abhängigkeit von dem vorherrschenden Verständnis von Gemeinwohl und Menschenwürde weiterentwickeln wird. Ging es zunächst um ein menschenwürdiges Dasein im Sinne einer Grundversorgung, wurden mit wachsendem volkswirtschaftlichem Wohlstand und höherem Bildungsniveau in der Gesellschaft in Deutschland zumindest verbal Voraussetzungen für die *freie Entfaltung der Persönlichkeit* und die *Chancengerechtigkeit* zum Leitmotiv.

Dabei ist zu beachten, dass sich im Laufe der Zeit auch das Verständnis verändert hat, wie die Leistungen der Daseinsvorsorge zu erbringen sind. Zu Beginn war es selbstverständlich, dass die genannten Leistungen durch Behörden bzw. Kommunen oder Öffentliche Anstalten oder Unternehmen zu erbringen sind und einem *Monopol* unterliegen. Unter dem zunehmenden Einfluss des Wirtschaftsliberalismus setzte sich die Auffassung durch, dass privatwirtschaftlich geführte Unternehmen die jeweiligen Leistungen effizienter und damit auch kostengünstiger umsetzen können. Wegen der öffentlichen Bedeutung wurde die Versorgung allerdings nicht komplett den Märkten überlassen. An die Stelle der staatlichen und kommunalen Leistungserbringung trat in vielen Bereichen eine *Gewährleistungsverantwortung*. Die Monopole wurden zugunsten *regulierter Märkte* aufgehoben. So wurden Post und Telekommunikation privatisiert, die Märkte liberalisiert, aber gleichzeitig wurden gesetzliche Zulassungsbedingungen für den Markteintritt, einzuhaltende Standards für die Leistungsqualität, Auflagen bei einer marktbeherrschenden Stellung, Veröffentlichungspflichten zur Geschäftstätigkeit u. a. m. gesetzlich vorgegeben und die Bundesnetzagentur zur Überwachung der Vorgaben und zur Marktbeobachtung geschaffen. In bestimmten Bereichen müssen sich Unternehmen mit marktbeherrschender Stellung Preise genehmigen lassen oder werden zu bestimmten Versor-

gungsleistungen verpflichtet. Dazu gehört unter anderem die Versorgung mit *Breitbandanschlüssen*, für die bei der Versteigerung der Frequenzen solche Versorgungsverpflichtungen auferlegt wurden.

Für alle Bereiche der Daseinsvorsorge gelten der allgemeine *Gleichbehandlungsgrundsatz* aus Art. 3 Abs. 1 GG und das *Sozialstaatsprinzip* aus Art. 20 GG.: Wenn Leistungen der Daseinsvorsorge gewährt werden, muss dies für alle zu gleichen Bedingungen erfolgen und einzelne Anspruchsberechtigte dürfen nicht ohne sachlichen Grund von der Teilnahme ausgeschlossen werden (BBSR 2019).

2.2 Die Rolle der Kommunen und Kreise

Die Herausforderungen, vor denen die *Kommunen* in Bezug auf die *Daseinsvorsorge* angesichts des *demografischen Wandels* stehen, hat der »Siebte Bericht zur Lage der älteren Generation in der Bundesrepublik Deutschland« mit dem Titel »Sorge und Mitverantwortung in der Kommune – Aufbau und Sicherung zukunftsfähiger Gemeinschaften« ausführlich behandelt (*Siebter Altenbericht*). Er begründet die Zuständigkeit der Kommunen für die gesellschaftliche Teilhabe älterer Menschen und berücksichtigt dabei auch die begrenzten Finanzen. Er befasst sich mit den Vorgaben der kommunalen Daseinsvorsorge, den Disparitäten zwischen Stadt und Land, dem Subsidiaritätsprinzip und konkret vor allem mit den Bereichen Gesundheitliche Versorgung, Sorge und Pflege sowie Wohnen und Wohnumfeld. Die unabhängige Expertenkommission betrachtet die Förderung und Erhaltung von *Teilhabe* auch unabhängig von der Digitalisierung als eine der grundlegenden Herausforderungen des *demografischen Wandels* und spricht von *Teilhabe als einem Menschenrecht ...*

» (...) und zwar in der Hinsicht, dass der Einzelne die Möglichkeit haben muss, an sozial relevanten Institutionen und Einrichtungen des gemeinschaftlichen und gesellschaftlichen Lebens teilzunehmen. *Teilhabe* ist bei hochbetagten Menschen aufgrund körperlicher und möglicherweise auch kognitiver Einbußen erschwert, und so stellt sich angesichts der mit dem demografischen Wandel wachsenden Anzahl hochbetagter Menschen die Frage, inwieweit es Kommunen gelingt, durch Quartiers- und Sozialraumgestaltung sowie durch die Schaffung von Dienstleistungsstrukturen einen Beitrag zur *Teilhabe* auch jener Menschen zu leisten« (Siebter Altersbericht 2017, S. 22).

Die Kommission stellt somit die Verpflichtung der Kommunen, soziale Teilhabe zu ermöglichen, in einen Zusammenhang mit ihren Aufgaben der Daseinsvorsorge. Staat und Kommunen sind aufgrund des Sozialstaatsprinzips in der Verfassung verpflichtet, allen Menschen in Deutschland eine nach ihren Bedürfnissen gestaltete Unterstützung und Förderung zu gewährleisten, die ihnen ein eigenverantwortliches Leben in der Gemeinschaft ermöglicht. Dies gilt nach Auffassung der Kommission inzwischen neben den klassischen Aufgaben wie der Existenzsicherung und der Versorgung mit Energie für Mobilität, angemessenen Wohnraum und auch für soziale und politische Teilhabe, Gesundheits- und Pflegesicherung, ein sorgendes Umfeld in Familie und Nachbarschaft und vieles mehr:

»Gerade im Alter sind diese Grundbedingungen für ein gutes Leben von besonderer Bedeutung. Alte Menschen sind verletzlicher als Menschen in anderen Lebensphasen und deshalb in besonderer Weise auf Leistungen der Daseinsvorsorge angewiesen« (ebd., S. 28).

Vor allem die Leistungen im sozialen Bereich sind nach Auffassung der Kommission als *Gemeinschaftsleistungen* zu erbringen, durch die Kommunen unter Mithilfe des einzelnen Menschen, der familiären und der zivilgesellschaftlichen Gemeinschaften sowie der Länder und des Bundes.

Danach besteht die Aufgabe der Kommunen im Bereich der Daseinsvorsorge darin, die als erforderlich angesehenen Leistungen zu *gewährleisten*, also für ein entsprechendes Angebot zu sorgen. Die Kommission geht dabei vom *Inklusionsgedanken* aus, der über das traditionelle Versorgungsverständnis hinausgeht und auf die Ermöglichung von Verwirklichungschancen zielt. Sie spricht von einem *Befähigungsansatz* (*capability approach*), der explizit Ungleichheiten, Einschränkungen und unterschiedliche Bedürfnisse der einzelnen berücksichtigt. Die Aufgabe besteht darin, immer wieder zu klären, wo Ungleichheiten und Benachteiligungen für einzelne Bevölkerungsgruppen bestehen (Siebter Altersbericht 2017, S. 35). Die Alterslücke bei der Internetnutzung ist ein Beleg für eine solche Ungleichheit.

2.3 Zwei Bedeutungen von Digitaler Daseinsvorsorge

Der Begriff »Digitale Daseinsvorsorge« wird in zwei verschiedenen Bedeutungen verwendet:

- Zum einen geht es um die weitere Digitalisierung der bisherigen Bereiche der Daseinsvorsorge. Es ist weitgehend Konsens, dass Staat und Kommunen für die Bereiche der Daseinsvorsorge in ihrer Zuständigkeit verpflichtet sind, diese zu *digitalisieren*, also insbesondere die öffentliche Verwaltung, das Bildungs- und das Gesundheitswesen und die Infrastrukturen. Dies gilt sowohl gegenüber den Bürgerinnen und Bürgern bzw. Kundinnen und Kunden, die moderne und gleichwertige Dienstleistungen in urbanen wie in ländlichen Räumen erwarten, als auch in Bezug auf die internen Prozesse und die Kooperation und Koordination der Leistungsträger untereinander.
- Zum anderen geht es um die Frage, ob *Zugang* oder *Digitale Teilhabe* Teil der allgemeinen Daseinsvorsorge werden sollen, so wie der Anspruch auf Energieversorgung oder Schulbildung für Kinder. Insbesondere wird diskutiert, ob über die Telekommunikation hinaus ein Anspruch auf die Befähigung zu Digitaler Teilhabe besteht, was er konkret umfassen soll und zu welchen Bedingungen er durch wen zu erfüllen ist.

2.3.1 Digitalisierung der wichtigsten Leistungsbereiche der Daseinsvorsorge

In Abb. 2.1 sind die weitgehend unstrittigen Bereiche der Daseinsvorsorge mit den Bezeichnungen für deren Digitalisierung dargestellt:

Es gibt bereits für alle Bereiche digitale Dienste. Die Frage ist nur, ob und wieweit eine Gewährleistungspflicht zur Digitalisierung für Staat und Kommunen besteht.⁵³ Diese Frage beantwortet in manchen Bereichen der Gesetzgeber. Beispiele sind das bereits erwähnte Online-Zugangsgesetz (OZG) und das *Digitale-Versorgung-Gesetz* (DVG) sowie das *Digitale-Versorgung-und-Pflege-Modernisierungs-Gesetz* (DVPMG).

Nachdem eine weitgehende Digitalisierung von Verwaltungsleistungen seit mehr als 20 Jahren über freiwillige Absprachen und einen gemeinsamen IT-Planungsrat von Bund und Ländern nicht in dem erforderlichen Umfang zustande gekommen ist, wurde 2017 mit dem *Online-Zugangsgesetz* eine verbindliche Verpflichtung geschaffen, knapp 600 Dienstleistungen bis zum 31.12.2022 online verfügbar zu machen.⁵⁴ Es ist zwar nicht zu erwarten, dass dies fristge-

⁵³ Vgl. dazu die Ausführungen im Raumordnungsbericht 2017, S. 122 ff.) sowie die Umfrage und die Beispiele in Deutscher Landkreistag (2018)

⁵⁴ <https://www.bmi.bund.de/DE/themen/moderne-verwaltung/verwaltungsmodernisierung/onlinezugangsgesetz/onlinezugangsgesetz-node.html>

recht für alle Dienstleistungen in allen Kommunen gelingen wird, nicht zuletzt weil ein Fristversäumnis keine Konsequenzen hat. Eine Ausweitung des bisher spärlichen Online-Angebots zeichnet sich jedoch ab und wird Folgen haben.

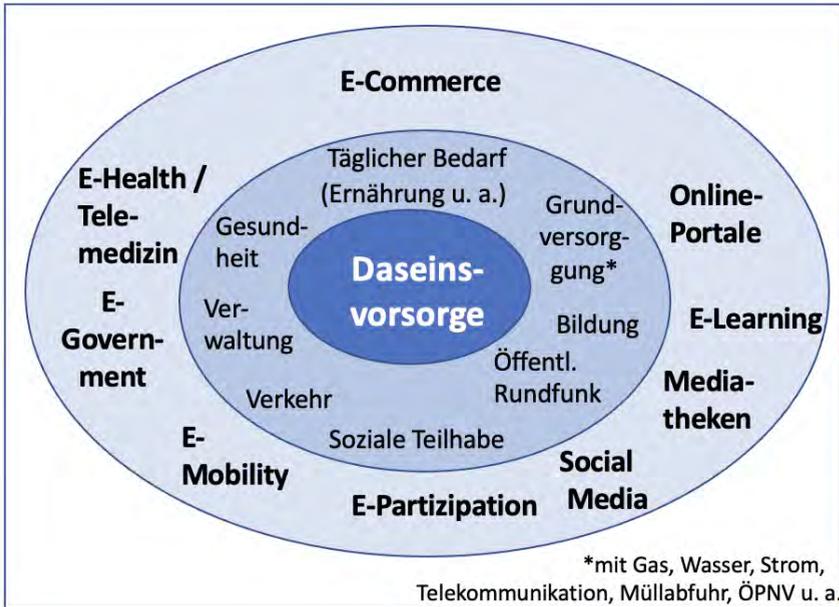


Abb. 2.1: Bereiche der Daseinsvorsorge und deren Digitalisierung.

Noch größere Umsetzungshindernisse bei der Digitalisierung gab es im *Gesundheitsbereich*, wo Arztpraxen, Krankenhäuser, Krankenkassen, Gesundheitsämter und andere zusammenarbeiten (müssen). Obwohl bereits 2000 das politische Ziel einer *elektronischen Gesundheitskarte* ausgegeben wurde, auf der neben personenbezogene Patientendaten zur Identifizierung auch verordnete Medikamente gespeichert werden sollen, wird erst in diesem Jahre eine Karte in der Fläche verfügbar, die als Zugangsschlüssel zur *elektronischen Patientenakte* als zentrale Säule des E-Health-Konzepts von Bund und Ländern dient.

Vor allem, um das knappe Personal in der Gesundheits- und Pflegeversorgung zu entlasten, wurde in den vergangenen drei Jahren ein gesetzlicher Rahmen geschaffen, in dem bestimmte Digitale Anwendungen als Hilfsmittel anerkannt und erstattet werden können (*»Apps auf Rezept«*):

- Mit dem *Digitale-Versorgung-Gesetz (DVG)* und der *Digitale Gesundheitsanwendungen-Verordnung* wurde 2019 die Möglichkeit geschaffen, dass Ärzte Sprechstunden per Videokonferenz abrechnen und *Digitale Gesundheitsanwendungen (DiGA)* verschreiben dürfen, die von den Krankenkassen wie andere Heilmittel erstattet werden.⁵⁵
- Mit dem *Digitale-Versorgung-und-Pflege-Modernisierungs-Gesetz (DVPMG)* wurden zusätzlich *Digitale Pflegeanwendungen (DiPA)* als Pflegehilfsmittel in den Leistungskatalog der Sozialen Pflegeversicherung aufgenommen und die Erstattung geregelt.⁵⁶

⁵⁵ <https://www.bundesgesundheitsministerium.de/service/gesetze-und-verordnungen/guv-19-lp/digav.html> sowie <https://www.bundesgesundheitsministerium.de/digitale-versorgung-gesetz.html>

⁵⁶ <https://www.bundesgesundheitsministerium.de/service/gesetze-und-verordnungen/guv-19-lp/dvpmg.html>

Videosprechstunden mit Ärzten und Ärztinnen werden von den Krankenkassen massiv gefördert und die Angebote werden ständig ausgeweitet.⁵⁷ Die Stiftung Warentest hat in ihrem Test 7/2022 vier Produkte vor allem in technischer Hinsicht getestet.⁵⁸ Dabei wird unterschieden zwischen Videosprechstunden mit einem oder einer bereits behandelnden Arzt oder Ärztin und über telemedizinische Plattformen, die Sprechstunden der bei ihnen registrierten Ärzte und Ärztinnen anbieten. Auch die Krankenkassen vermitteln Videosprechstunden:

- Die Barmer bietet in einer eigenen Tele-Doktor App u. a. eine kostenfreie dermatologische Video-Sprechstunde bei Hauterkrankungen wie Akne, Herpes oder Neurodermitis an.⁵⁹
- Die Techniker-Krankenkasse (TK) hat eine entsprechende TK-Doc-App.⁶⁰ Sie bietet in Kooperation mit dem Portal OnlineDoctor und dem Fachverband der Dermatologen Online-Sprechstunden bei 450 Fachärzten an, u. a. einen kostenfreien Hautcheck.⁶¹
- Die AOK bietet Videosprechstunden zu den Fachrichtungen Orthopädie, Onkologie und Schwangerschaft & Geburt an und vermittelt über den Partner Kry den Kontakt zu Orthopädinnen, Onkologen und Hebammen⁶² und hat einen Erfahrungsbericht mit dieser Plattform veröffentlicht.⁶³

Im Bildungsbereich konzentriert sich die Digitalisierung auf die *Schulen*. Dabei geht es sowohl um die technische Ausstattung, für die die Kommunen zuständig sind, als auch um die Qualifizierung der Lehrenden, die in der Zuständigkeit der Länder liegt. Weil beide nicht die finanziellen Mittel für die Ausstattung der über 30.000 allgemeinbildenden Schulen haben, wurde 2019 nach langen Kompetenzstreitigkeiten der *DigitalPakt Schule* zwischen Ländern und Bund geschlossen, zu dem der Bund fünf Milliarden Euro beisteuert.⁶⁴ Doch die Mittel wurden bisher nur teilweise abgerufen und die Pandemie hat eklatante Mängel aufgedeckt, als es um das Home Schooling ging, deren Behebung durch staatliche Maßnahmen nicht strittig, aber schwierig ist.

Während für die Bereiche Verwaltung, Bildung und Gesundheit die flächendeckende digitale Ausstattung und Bereitstellung als Teil der Daseinsvorsorge allseits anerkannt ist und aus Steuermitteln gefördert wird, ist die Lage in Bezug auf die Gewährleistung der Digitalisierung der Versorgung mit Lebensmitteln und weiteren Gütern und Dienstleistungen des täglichen Bedarfs sowie hinsichtlich der sozialen und politischen Teilhabe weniger eindeutig. Im Rahmen der Stadt- und Regionalplanung gibt es zwar Richtwerte für die *Nahversorgung*, welche Angebote in welcher Entfernung erreichbar sein sollen. Aber weder in den Städten noch auf dem Land haben Kommunen, Bund und Länder die rechtliche Möglichkeit, den überwiegend privatwirtschaftlichen Unternehmen bzw. den freien Trägern ähnliche Versorgungspflichten aufzuerlegen wie in den Bereichen Verkehr, Energie und Telekommunikation. Wenn Arztpraxen, Apotheken, Supermärkte und Sparkassen schließen, können sie das weder verhindern, noch

⁵⁷ Über die jeweils aktuellen Regelungen und den Stand informiert die Kassenärztliche Bundesvereinigung (KBV) auf <https://www.kbv.de/html/videosprechstunde.php>

⁵⁸ <https://www.test.de/Videosprechstunde-beim-Arzt-Diese-Moeglichkeiten-haben-Versicherte-5604836-0/>

⁵⁹ https://www.barmer.de/unsere-leistungen/online-services/videosprechstunde?gclid=EAIaIQob-ChMIOYtLt8HN-AIVfoxoCR33sQw5EAAYASAAEgJtJ_D_BwE

⁶⁰ <https://www.tk.de/techniker/gesundheits-und-medizin/behandlungen-und-medizin/infektionen/corona-virus/onlinesprechstunde-fernbehandlung-2092016>

⁶¹ <https://www.tk.de/techniker/magazin/digitale-gesundheit/online-videosprechstunde-2010644?tkcm=ab>

⁶² <https://www.aok.de/pk/leistungen/medizinische-behandlung/clarimedis-videosprechstunde/>

⁶³ <https://www.aok.de/pk/cl/plus/top-navigation/presse/blog/artikel/videosprechstunde-mit-kry/>

⁶⁴ <https://www.digitalpaktsschule.de/>

die digitale Erbringung dieser Leistungen erzwingen. Sie können nur indirekt mit finanziellen Anreizen werben, Modellprojekte fördern und Zuschüsse anbieten.

Aber in keinem der genannten Bereiche besteht ein individueller *Anspruch auf digitale Erbringung* bestimmter einzelner Leistungen. Ältere Menschen würden diesen im Gegensatz zur jüngeren Generation auch kaum geltend machen. Die meisten Seniorinnen und Senioren haben im Gegenteil eher die Sorge, dass die analogen Formen, die Leistungserbringung durch Personen, für bestimmte Leistungen räumlich und zeitlich eingeschränkt oder ganz eingestellt wird und dass so ein Zwang zur digitalen Nutzung erzeugt wird. Daher fordern vor allem Sozialverbände, dass es *keinen Zwang* zur digitalen Nutzung von Leistungen der Daseinsvorsorge geben dürfe. Dies wird teilweise von Juristen verfassungsrechtlich als »*Recht auf analoges Leben*« unterstützt.

2.3.2 Recht auf analoges Leben

In der unter der Federführung des Städtebauministeriums von Expertinnen und Experten aus Verwaltung, Wissenschaft und Zivilgesellschaft erarbeiteten Smart City Charta ist u. a. der Grundsatz enthalten:

»Niemand soll zur Nutzung digitaler Strukturen gezwungen werden. Kommunen müssen ihren Einwohnerinnen und Einwohnern und Unternehmen ermöglichen, auch auf nicht-digitalem Wege mit ihnen zu kommunizieren, und daher zusätzlich analoge Strukturen anbieten« (BBSR 2017, S. 12).

Der Verwaltungsgerichtshof Baden-Württemberg hat hingegen eine Klage gegen die ausschließlich digitale Bekanntgabe der Gemeinderatssitzungen über das Internet und auf weiterhin analoge Kenntnisgabe durch Aushang im Rathaus abgelehnt:

»Bei einer Bekanntgabe allein im Internet könne eine zumutbare Kenntnisnahmemöglichkeit z. B. auch dadurch hergestellt werden, dass die Gemeinde für ihre Bürger die Möglichkeit der Nutzung eines Computers mit Internetzugang im Rathaus oder der gemeindlichen Bibliothek zur Verfügung stellt (VGH Baden-Württemberg, Beschl. v. 20.02.2018, Az. 1 S 2146/17) (BBSR 2021, S. 15 f.).

Das heißt, dass mit einem unentgeltlichen öffentlichen Zugang eine ausschließlich digitale Leistungsbereitstellung im Bereich der gesellschaftlichen Teilhabe dem Gebot der Chancengleichheit entspricht. Die juristische Prüfung im Smart-City-Kontext stellt einerseits fest, dass einem Zwang zur Teilnahme am ausschließlich digitalen Kommunikationsverkehr zwar das grundrechtlich abgesicherte Gleichbehandlungsgebot entgegenstehen dürfte. Aber nicht ungeschränkt:

»Es könnte allerdings die Frage aufgeworfen werden, inwieweit ein Zwang zur Nutzung von digitalen Kommunikationswegen zwischen der Bevölkerung und der Verwaltung gerechtfertigt sein kann, je mehr der Staat unternimmt, um die digitalen Fähigkeiten seiner Bürger zu stärken. Unter diesem Gesichtspunkt ist es also primär eine kommunalpolitische Entscheidung, in welchem Umfang die digitale Kommunikation mit der Verwaltung für die Bürger zur Regel werden soll« (BBSR 2021, S. 16).

Von einer solchen Befähigung kann nach allen vorliegenden empirischen Erkenntnissen bisher noch nicht ausgegangen werden, weil es nicht nur viele Millionen Offliner gibt, sondern auch rund die Hälfte älterer Onliner immer wieder Unterstützung bei der Internetnutzung benötigt. Aber mittelfristig erscheint die Fortführung einer analogen Bereitstellung neben den neuen digitalen Angeboten auch mit Rücksicht auf die öffentlichen Haushalte im Interesse der Allgemeinheit nicht vertretbar, weil sie mit doppelten Kosten verbunden ist, die aus Steuermitteln finanziert werden und sich die Investitionen in die Digitalisierung nur lohnen, wenn mittelfristig Personalkosten eingespart werden. Realistischer und sozial gerechter für alle, auch für die

Jüngeren und alle Steuerzahler, ist daher eine Forderung, die auf meine Anregung in die gemeinsame Erklärung des DigitalPakt Alter stattdessen unter Punkt 6 aufgenommen wurde:

»Die Partner des DigitalPakt Alter setzen sich gemeinsam für die Erreichung der folgenden Ziele ein:

- (1) *Alle Menschen in Deutschland müssen unabhängig von ihren finanziellen Ressourcen, von ihrem Wohnort und ihrer Wohnform Zugang zu digitalen Medien und Alltagstechnologien haben.*
- (2) *Ältere Menschen müssen bei der Nutzung digitaler Medien entsprechend ihren körperlichen, geistigen und finanziellen Ressourcen unterstützt werden. Sie benötigen passgenaue Begleitung, um digitale Kompetenzen zu erwerben und auszubauen. (...)*
- (6) *Analoge Dienstleistungen müssen so lange angeboten werden, bis es eine vollwertige Unterstützung für diejenigen gibt, die digitale Angebote nicht selbständig nutzen können.«⁶⁵*

Unter dem Gesichtspunkt der Chancengleichheit bedeutet »vollwertige Unterstützung« auch die Berücksichtigung der oben genannten Barrieren und deren Überwindung bei der konkreten Ausgestaltung

2.3.3 Digitale Teilhabe als Teil der allgemeinen Daseinsvorsorge

Vor diesem Hintergrund stellt sich die Frage, ob und inwiefern Digitale Teilhabe bzw. Zugang zum Internet und die Vermittlung von digitalen Kompetenzen bereits als neue Bereiche der Daseinsvorsorge betrachtet werden und ob es schon entsprechende Anspruchsgrundlagen gibt. Ein dafür relevantes Dokument ist der Raumordnungsbericht der Bundesregierung aus dem Jahr 2017 mit dem Titel »Daseinsvorsorge sichern« (BBSR 2017a). Darin erklärt die damalige Bundesregierung nicht nur einen Breitbandanschluss zu einem Teil der Daseinsvorsorge:

»Neben der Verfügbarkeit einer angemessenen Basisinfrastruktur (leistungsfähiges Breitband) zählen hierzu die Verbreitung geeigneter Endgeräte bei den Zielgruppen und vor allem eine entsprechende Einstellung zu neuen digitalen Leistungen sowie eine angemessene Kompetenz der Nutzerinnen und Nutzer« (BBSR 2017a, S. 122).

Eine ähnliche Aussage findet sich im Umfeld der Smart City Charta (BBSR 2017b). Mit dem Begriff »Digitale Gerechtigkeit« wird argumentiert, dass Kommunen zur chancengleichen Digitalen Teilhabe auch eine Verantwortung haben für

- (1) Netzzugang,
- (2) öffentliches WLAN,
- (3) die materielle Verfügbarkeit von Endgeräten und
- (4) die Entwicklung digitaler Kompetenzen bei Jüngeren und Älteren.

- (1) Zugang: Recht auf schnelles Internet

»Digitale Netze gehören genauso zur Daseinsvorsorge wie die Energie- und Wasserversorgung« (BBSR 2021, S. 127).

Dementsprechend hat der Deutsche Bundestag im Dezember 2021 in einer Novellierung des Telekommunikationsgesetzes einen *Rechtsanspruch auf schnelles Internet* geschaffen. Im

⁶⁵ <https://www.digitalpakt-alter.de/gemeinsame-erklaerung/>

März 2022 hat die Bundesnetzagentur dazu den Entwurf für eine *TK-Mindestversorgungsverordnung (TKMV)* vorgelegt,⁶⁶ dem Bundestag und Bundesrat noch zustimmen müssen. Darin werden die TK-Anbieter verpflichtet, für den Download eine Mindestbandbreite von 10 Mbit zur Verfügung zu stellen. Während der Branchenverband diese Vorgabe für die Branche als »angemessen« bezeichnet und der zuständige Verkehrsminister Volker Wissing von einer »Basisversorgung zur Absicherung der digitalen Teilhabe«⁶⁷ spricht, handelt es sich für das Internetportal netzpolitik.org hingegen um ein »Recht auf lahmes Internet.«⁶⁸ Im Mai 2022 fand im Bundestag noch eine Anhörung statt, in der die Bundesnetzagentur von einem Zwischenschritt sprach.⁶⁹ Dabei geht es in der Verordnung nur um die Verpflichtung zur Bereitstellung. Die Kommission für den Achten Altersbericht hatte darauf hingewiesen, dass Zugang auch eine *finanzielle Dimension* hat. Auf Preise oder gar Preisobergrenzen geht diese Verordnung nicht ein. Es ist allerdings auch fraglich, ob diese Verordnung der passende Platz ist oder ob den unterschiedlichen finanziellen Möglichkeiten älterer Menschen nicht besser durch einen Anspruch auf entsprechende Sozialleistungen Rechnung getragen wird.

(2) Zugang über öffentliches WLAN

Öffentliches WLAN kann von Kommunen aus verschiedenen Gründen an verschiedenen Orten und mit Blick auf unterschiedliche Zielgruppen angeboten werden: für Touristinnen und Touristen an Plätzen, die diese aufsuchen, als Beitrag zur Tourismusförderung, oder in öffentlichen Gebäuden für die Bürgerinnen und Bürger in den Wartebereichen. Eine flächendeckende Bereitstellung ist nicht zwingend, weil das Diskriminierungsverbot nur gegenüber Individuen gilt. Eine Kommune könnte sich auf sozial benachteiligte Quartiere konzentrieren.

(3) Endgeräte

In Bezug auf Endgeräte zur Internetnutzung wird auf den statistischen Zusammenhang zwischen Geräten und Einkommen verwiesen. Wenn Endgeräte für den Internetzugang für Personen mit niedrigem Einkommen nicht erschwinglich sind, wird auch hier auf »digitale Lernorte« verwiesen. Immer noch gibt es öffentlich zugängliche PCs in Bibliotheken, auch wenn deren Anzahl und Nutzung zurückgegangen sind und sie teilweise durch frei zugängliches WLAN ersetzt worden sind. In anderen Einrichtungen wie Begegnungszentren oder Seniorentreffs werden teilweise auch Tablets, 3D-Drucker und VR-Brillen zum Ausprobieren oder Ausleihen bereitgestellt, aber keine *Smartphones*. Wie die aktuelle SIM-Studie zeigt, sind diese mit zunehmendem Alter sehr viel beliebter als Tablets (Tab. 2.1). Daher stellt sich die Frage, ob ein Smartphone mittlerweile zur Grundausstattung für ein menschenwürdiges Leben gehört und für ältere Menschen etwa als Sachleistung zur Grundsicherung im Alter zu gewähren ist. Nach der Rechtsprechung der vergangenen Jahre ist damit eher nicht zu rechnen, weil es sehr unterschiedliche Urteile zur Entscheidung der Kostenübernahme für ein Fernsehgerät gibt, das für die Meinungsbildung älterer Menschen immer noch an erster Stelle steht.

⁶⁶ https://www.bundesnetzagentur.de/DE/Fachthemen/Telekommunikation/Grundversorgung/EntwurfTKMV.pdf?__blob=publicationFile&v=2

⁶⁷ <https://www.egovernment-computing.de/das-recht-auf-schnelles-internet-rueckt-naeher-a-1105234/>

⁶⁸ <https://netzpolitik.org/2022/vorschlag-der-bundesnetzagentur-ein-recht-auf-lahmes-internet/>

⁶⁹ <https://www.bundestag.de/dokumente/textarchiv/2022/kw19-pa-digitales-mindestversorgungsverordnung-890228>

Altersgruppe	Smartphone	Tablet
60 bis 69 Jahre	85 %	57 %
70 bis 79 Jahre	72 %	47 %
80 Jahre und älter	41 %	26 %

Tab. 2.1: Verbreitung von Smartphones und Tablets nach Altersgruppen (Quelle SIM-Studie 2022, S. 9).

Als Fazit wird im Raumordnungsbericht 2017 festgehalten, dass es für eine gesicherte Aussage noch zu früh ist, ob wie beim Breitbandausbau auch eine Versorgungspflicht mit öffentlichen Internetzugangsorten besteht. In dem Folgebericht 2021 mit dem Titel »Wettbewerbsfähigkeit stärken« werden die Geräte nicht mehr angesprochen, sondern nur die Bedeutung der Netze betont.

(4) Erwerb digitaler Kompetenzen

Zwar werden *digitale Kompetenzen* teilweise als so fundamental für die gesellschaftliche Teilhabe angesehen wie Lesen und Schreiben, und sie sind inzwischen offizielle Lernziele in der schulischen Bildung. Dort rechtfertigt ihre Vermittlung den mit Milliarden ausgestatteten Digital-Pakt Schule. Für die älteren Menschen allerdings, zu deren Schulzeit es noch kein Internet gab, wird dies bisher anscheinend nicht als annähernd so wichtig angesehen. Flächendeckende Weiterbildungsangebote in informellen Formaten, wie sie die Internet-Erfahrungs- und -Lernorte bieten, werden zwar im Sinne der »Digitalen Gerechtigkeit« empfohlen (Schüle u. a. 2021), aber noch nicht als selbstverständlicher Teil der Daseinsvorsorge angesehen. Juristische Prüfungen enden noch in Anregungen oder Erwartungen statt in klaren Begründungen, wie die beiden folgenden Zitate zeigen:

»Aus der beschriebenen Grundkonzeption zur Daseinsvorsorge folgt, dass das, was zur digitalen Infrastruktur gehört, keinem statischen Begriffsverständnis unterliegt. Daher wird etwa zu überlegen sein, ob nicht die Vermittlung von digitaler Kompetenz als Teilbereich eines Rechts auf digitale Teilhabe mitumfasst sein muss« (BBSR 2021, S. 11).

»Welche Bereiche dann der kommunalen Daseinsvorsorge zuzuordnen sind, bestimmt sich dabei in erster Linie anhand des Versorgungsbedürfnisses der Bevölkerung. Gerade der Bereich Medienkompetenz wird eine bedeutende Rolle dabei spielen, nicht zuletzt deshalb, weil durch ihn ein Grundstein für die Integration breiter Teile der Bevölkerung gelegt werden kann« (ebd., S. 17).

2.4 (Internet-)Erfahrungs- und Lernorte – Angebote und Personal

Wie erwähnt ist es Konsens in Wissenschaft und Praxis der offenen Altenarbeit, dass für die Digitale Teilhabe älterer Menschen Information, Motivation, Kompetenzförderung und laufende Unterstützung am besten wohnungsnah in informellen Formaten in *vertrauten Umgebungen* erfolgen sollen (FfG 2016, Runder Tisch 2016a und b, Kubicek und Lippa 2017 mit weiteren Quellen, Digital-Kompass 2020, Initiative D21 2021 a und b). Dafür sind die Orte am besten geeignet, die ältere Menschen für ihre gesellschaftliche Teilhabe bisher schon aufsuchen. Vor 20 Jahren bestand ihre Hauptfunktion darin, *Zugang* zum Internet durch bereitgestellte PCs zu ermöglichen. Daher war von *Zugangs- und Lernorten* (ZuLos) die Rede (vgl. zur Begründung Abschnitt 1.4). Mit dem mobilen Internet sowie Smartphones und Tablets als preiswerte Geräte für den Zugang hat sich die Bedarfslage in der älteren Generation vom Zugang zum *Kompetenzerwerb* und *laufender Unterstützung* verschoben. Nun ist überwiegend von *Erfahrungs- und Lernorten* die Rede, die man auch als *zweite Generation von Unterstüt-*

zungsorten begreifen kann. Der Bremer Senat spricht von *Digitalambulanzen*. In der Koalitionsvereinbarung 2019 wird ein Programm angekündigt,

»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« (Koalitionsvereinbarung 2019).

Die Kommission für den Achten Altersbericht stellt fest, dass sich in den vergangenen 25 Jahren seit den ersten Zugangsorten, damals vor allem in Bibliotheken, das Angebot zur Unterstützung älterer Menschen bei der Aneignung und Anwendung digitaler Technologien »enorm erweitert und ausdifferenziert hat« (Achter Altersbericht 2020, S. 110).

2.4.1 Angebotsformate und Lernsettings

Die unter der Sammelbezeichnung »Internet-Erfahrungs- und Lernorte für ältere Menschen« zusammengefassten Angebote werden in verschiedenen Einrichtungen sehr unterschiedlicher Träger erbracht, in Begegnungsstätten, Bibliotheken, Bürgerhäusern, Kirchengemeinden, Medienzentren, Mehrgenerationenhäusern, Seniorenbüros, Seniorentreffs und weitere Einrichtungen, die von den Kommunen, Wohlfahrts- und Sozialverbänden oder auch von zivilgesellschaftlichen Vereinen und Initiativen getragen werden.

Angesichts der Heterogenität der Zielgruppe älterer Menschen von 60 bis weit über 90 Jahren mit ihren unterschiedlichen Bedürfnissen und Möglichkeiten hat sich mittlerweile ein breites Spektrum an Angebotsformaten herausgebildet. Es gibt eine Reihe von *Leitfäden*, die Trägern entsprechender Angebote und Unterstützungskräften Grundsätze für das Lehren und Lernen im Alter, geeignete Inhalte und auch geeignete Lernformate oder Settings empfehlen:

- Stiftung Digitale Chancen und Telefonica/O2: Leitfaden Digitale Kompetenzen für ältere Menschen (2. Aufl. 2019): 10 Grundsätze, Fragebogen für Vorerfahrungen und Bedarfserhebung.⁷⁰
- Büro für nachhaltige Kompetenz, Zentrum für Interaktion, Medien und soziale Diversität: Mobi.seniorA Leitfaden, Bildungsangebote für Seniorinnen und Senioren zum Ausprobieren und Erlernen digitaler Medien (Smartphone, Tablet, u. a.), 2015, 30 S.⁷¹
- Österr. Institut für Angewandte Telekommunikation (ÖIAT): Digitale Alltagskompetenzen vermitteln. Leitfaden für Trainerinnen und Trainer, 2020, 50 S.⁷²
- Digital-Kompass: Den leichten Einstieg in die digitale Welt vermitteln! Didaktisches Konzept für Multiplikatoren zur Begleitung von Seniorinnen und Senioren, 2019, 26 S.⁷³
- LMV Mecklenburg-Vorpommern: Medienkompass Mecklenburg-Vorpommern II. Medienbildung im mittleren und höheren Alter, 2016, 200 S.⁷⁴
- Siehe auch Bubolz-Lutz und Stiel (2019), Zander und Jüptner (2019), Hirche (2019), Kreis Recklinghausen (2021) u. a. m.

⁷⁰ <https://www.digitale-chancen.de/content/downloads/index.cfm/aus.11/key.1553/lang.1>

⁷¹ <https://www.digitaleseniorinnen.at/fileadmin/redakteure/Downloads/mobiseniora-teil-1-vorbemerkungen-didaktik-settings.pdf>

⁷² https://www.digitaleseniorinnen.at/fileadmin/redakteure/Downloads/Leitfaden_Digitale_Alltagskompetenzen_vermitteln.pdf

⁷³ <https://www.digital-kompass.de/materialien/leichter-einstieg-die-digitale-welt-didaktisches-konzept-fur-multiplikatoren-zur>

⁷⁴ https://www.medienkompetenz-in-mv.de/media/page_content/39/attachment-1502459567.pdf

Danach kommen mindestens zehn verschiedene *Angebotsformate* oder *Lernsettings* infrage (Tab. 2.2):

Name	Beschreibung	Umfang und Größe
<i>Kurs/ Gruppentraining</i>	Bei diesem klassisch-formellen Setting unterrichten professionelle Trainer:innen mehrere Teilnehmende. Zu Kursbeginn gibt es einen inhaltlichen Input, gefolgt von einer Übungsphase, ggf. Hausaufgaben bei längerer Kursdauer	Wöchentlich, sechs bis zehn Termine, max. zehn Personen
<i>Webinare, Lernvideos</i>	Digitale Variante eines Kurses	Folge von Lerneinheiten, die individuell abrufbar sind, ggf. in Verbindung mit telefonischem oder Video-Support
<i>Schnupperkurs</i>	Einführung, Überblick, Präsentation von Beispielen	Ein Termin bis zu drei Stunden, max. zehn Personen
<i>Übungsgruppe</i>	Eine Gruppe lernt und übt gemeinsam bestimmte Anwendungen mithilfe einer haupt- oder ehrenamtlichen Übungsleitung, Gruppemitglieder unterstützen sich auch gegenseitig, getrennt als Anfänger- und Fortgeschrittenen-Gruppe	Wöchentlich, sechs bis zehn Termine, optimal sechs bis sieben Personen mit ähnlichen Kenntnissen und Interessen
<i>Videokonferenzen</i>	Digitale Version von Übungsgruppen	Wöchentlich, sechs bis zehn Termine, bis zwölf Teilnehmende, ggf. mit telefonischem Support für Probleme mit der Einwahl
<i>1:1 Coaching/ Einzeltraining</i>	Individuelle Einweisung und Hilfe bei erwünschten Anwendungen mit angepasstem Lerntempo	In der Regel mehrere Termine nach Verabredung
<i>Sprechstunde</i>	Zu festen Zeiten individuelle Beratung am selben Ort durch haupt- oder ehrenamtliche Unterstützungskräfte	Wechselnde Teilnehmende, Angebot ein bis zwei Mal pro Woche zwei Stunden
<i>WLAN-Café/ Internet Café</i>	Zu festen Zeiten am selben Ort Bereitstellung von unentgeltlicher WLAN-Nutzung, Möglichkeit des Austauschs zwischen den Anwesenden, Haupt- oder ehrenamtliche Unterstützungskräfte sind ansprechbar	Wechselnde Teilnehmende, Angebot ein bis zwei Mal pro Woche zwei Stunden
<i>Hausbesuch</i>	Einweisung und/oder regelmäßige Unterstützung in der häuslichen Umgebung durch haupt- oder ehrenamtliche Unterstützungskräfte	Nach verbindlicher Verabredung mit derselben Person
<i>Telefonische Hotline</i>	Individuelle Hilfe bei konkreten Problemen der Anrufenden durch haupt- oder ehrenamtliche Unterstützungskräfte zu öffentlich bekanntgegebenen Zeiten	Wechselnde Anrufende, an mindestens drei Tagen in der Woche mindestens zwei Stunden

Tab. 2.2: Angebotsformate für die Förderung Digitaler Kompetenzen älterer Menschen.

Bisher fehlen valide Erfahrungen, welches Format für unterschiedliche Gruppen von älteren Menschen wie gut geeignet sind. Das würde voraussetzen, dass man die Seniorinnen und Senioren nach solchen Merkmalen unterscheiden kann, die für Beurteilung der Eignung relevant sind. Die Leitfäden der Stiftung Digitale Chancen und des ÖIAT versuchen dies mit Empfehlungen, die auf langjähriger praktischer Erfahrung in verschiedenen Projekten, aber nicht auf nachgewiesener empirischer Evidenz beruhen. Manche Zuordnungen sind offensichtlich: Bei starken Mobilitätseinschränkungen kommen vor allem Hausbesuche infrage. Bei geringer Lernerfahrung und eher schwachem Gedächtnis ist ein Einzeltraining zu empfehlen.

2.4.2 Überblick über die Angebotslandschaft

Seit rund 20 Jahren gibt es auf Bundes- und Länderebene immer wieder befristete Programme, mit denen Träger der Seniorenarbeit eine *Mikro-Förderung* für solche Angebote beantragen können (vgl. Kubicek und Lippa 2017, S. 16 ff.). In den *Förderprogrammen* geht es

zumeist um einen einmaligen festen Betrag, der für die technische Ausstattung der Räume mit WLAN, Beamer u. ä., Geräte für die Unterstützungskräfte und Leihgeräte für Teilnehmende, Sachmittel für die Erstellung von Flyern und Anleitungen sowie für Aufwandsentschädigungen oder Honorare für Unterstützungskräfte verwendet werden kann. In einigen Bundesländern gibt es ergänzend oder ausschließlich *landesweite Schulungsangebote* für ehrenamtliche Unterstützungskräfte in diesen Einrichtungen oder auch für solche, die eigene Angebote machen.

Es gibt keinen aktuellen Überblick über Anzahl, Art und Verteilung der Erfahrungs- und Lernorte. Der Digitalkompass hat 2020 eine Übersicht über die einschlägigen Bundes- und Landesverbandprogramme erstellt.⁷⁵ Darin wurden oder werden 400 bis 500 Erfahrungs- und Lernorte gefördert.⁷⁶ Vor allem auf der kommunalen Ebene dürfte es eine Vielzahl von weiteren Einrichtungen mit entsprechenden Angeboten geben. Die *Stiftung Digitale Chancen* ist 2002 mit einer Datenbank mit insgesamt 7.000 *Internet-Zugangs- und Lernorten* für alle Altersgruppen gestartet. 2015 erfolgte die letzte Aktualisierung. Die Datenbank enthielt rund 5.000 Einrichtungen, davon 1.300 mit Angeboten für Seniorinnen und Senioren.⁷⁷

Im *Raumordnungsbericht* der Bundesregierung 2017 hat das Bundesinstitut für Bau-, Stadt- und Raumforschung eine regionale Analyse der 5.000 Einrichtungen aus dieser Datenbank vorgenommen, darunter 2.000 öffentliche Bibliotheken. Die Unterschiede zwischen den Bundesländern werden in der grafischen Auswertung deutlich (Abb. 2.2) Die unterschiedliche Größe der Punkte zeigt den Einfluss der Größe der Kommunen:

- *»Die regionale Verteilung der Interneterfahrungsorte folgt grundsätzlich den regionalen Unterschieden in der Breitbandversorgung. Fast 75 Prozent aller Interneterfahrungsorte befinden sich in Mittel- und Oberzentren, die ihr Umland mitversorgen.*
- *Dabei besteht ein Zusammenhang mit der Lage und dem Gemeindetyp: Je zentraler die Lage und je größer der Ort, desto besser ist die Versorgung unmittelbar vor Ort.*
- *So haben rund 93 Prozent der Einwohner in den sehr zentral und fast zwei Drittel in den zentral gelegenen Verbandsgemeinden die Möglichkeit, einen Interneterfahrungsort am Wohnstandort aufzusuchen.*
- *In den Verbandsgemeinden in peripherer bzw. sehr peripherer Lage trifft dies nur für die Hälfte bzw. für rund 40 Prozent der Bevölkerung zu.*
- *Fast 85 Prozent der Einwohner in Landgemeinden haben keinen Interneterfahrungsort in ihrer Einheitsgemeinde.*
- *In den kleinen und größeren Kleinstädten sind es noch 59 und 30 Prozent, während der Anteil bei den kleineren Mittelstädten nur bei rund 5 Prozent liegt« (BBSR 2017a, S. 128).*

⁷⁵ <https://www.digital-kompass.de/aktuelles/digital-im-alter-wer-unterstuetzt-wo>

⁷⁶ Zur detaillierten Darstellung der in den einzelnen Programmen geförderten Maßnahmen und Quellen vgl. <https://teilhabe65plus.digital/index.php?key2=85>

⁷⁷ <https://www.digitale-chancen.de/einsteiger/suche.cfm/lang.1>



Abb. 2.2: Räumliche Verteilung von 5.000 Interneterfahrungsorten (Quelle: BBSR 2017a, S. 128).

Als Fazit wird festgehalten, dass sozioökonomisch schwache Regionen mit niedrigem durchschnittlichem Einkommen, geringem Bildungsstand, hoher Arbeitslosigkeit und Abwanderung neben anderen Versorgungslücken auch eine geringere Verbreitung von Interneterfahrungsarten haben, die einer hohen Offliner-Quote entgegenwirken könnten. Darüber hinaus wird angenommen, dass sich diese Unterschiede »auf kleinräumiger Ebene auch in sozial benachteiligten städtischen Quartieren in Städten ansonsten strukturstarker Regionen« finden. Zur innerstädtischen Verteilung gibt es bisher keine Daten und ist damit eine Aufgabe für die Bremer Studie.

Auf das Risiko der Verschärfung sozialer Ungleichheit bei einem Handlungsverzicht verweisen auch Rosenstock u. a. in ihrer Begründung für die Förderung von Medien-Mentorinnen und -Mentoren in Mecklenburg-Vorpommern:

»Entscheidend für die Aktivierung Älterer ist vielmehr die regionale und lokale Ausstattung. Je besser die Rahmenbedingungen im Sinne einer hohen Dichte des Angebots sind, desto positiver ist der Einfluss auf Bildungsaktivitäten der Bürgerinnen und Bürger. Kreisen und Kommunen kommt damit bei der Bereitstellung eine Schlüsselrolle zu. (...) Effekte individueller Ressourcen und des regionalen Umfelds heben sich nicht gegenseitig auf, sondern verstärken sich: Wer wenig hat, ist in weniger gut ausgestatteten Regionen noch weniger sozial aktiv als eine vergleichbar sozioökonomisch ausgestattete Person mit günstigeren regionalen Voraussetzungen.« (Rosenstock u. a. 2016, S. 29)

2.4.3 Das Personal: Ehrenamtliche Botschafter, Lotsen, Begleiter, Mentoren ...

Wie insgesamt in der Altenarbeit erfolgt die konkrete Unterstützung in diesen verschiedenen Angeboten weitgehend durch Ehrenamtliche, die im Wesentlichen ihre eigenen Interneterfahrungen weitergeben und darauf in unterschiedlicher Weise vorbereitet werden. Für die sehr ähnlichen Funktionen und Qualifikationen werden verschiedene Bezeichnungen verwendet, die diese Unterschiede sprachlich nicht unbedingt verdeutlichen (Abb. 2.3).



Abb. 2.3: Verschiede Bezeichnungen für Unterstützungskräfte bei Digitaler Teilhabe.

Typisch für diese Tätigkeiten ist die Beschreibung der Digitalbotschafter:innen in Rheinland-Pfalz:

Sie ermöglichen älteren Menschen einen niedrighschwelligigen Zugang zum Internet über kostenlose Angebote für ältere Nonliner und absolute Anfängerinnen und Anfänger, bieten sowohl Treffs vor Ort an als auch Besuche bei den Menschen zu Hause oder in Altenpflegeeinrichtungen. Sie holen Menschen ab, die sich aus verschiedenen Gründen nicht trauen, formale Lernangebote wie Volkshochschulkurse zu besuchen. Sie ergänzen solche Angebote und bauen eine wichtige Brücke zu diesen. Dabei setzen sie kein festes Curriculum um und gehen auf das Lerntempo und die individuellen Bedürfnisse der Lernenden ein und achten stets auf den direkten Nutzen für deren Lebenswelt und Alltag.⁷⁸

Darauf werden sie in Rheinland-Pfalz in einem zweitägigen Workshop vorbereitet, der sich vor allem mit den Besonderheiten des Lernens im Alter beschäftigt. In der Werbung werden die Tätigkeiten und Voraussetzungen wie folgt beschrieben:

⁷⁸ <https://digital-botschafter.silver-tipps.de/>

- »Sie haben viele Möglichkeiten sich zu engagieren und bestimmen selbst, wie viel Zeit Sie einbringen wollen und welche Themen Ihnen wichtig sind.
- Sie können eigene Aktivitäten planen und organisieren z. B. Smartphone- und Tablet-Treffs,
- Senior*innen auf Angebote aufmerksam machen und aktivieren,
- Sprechstunden für Interessierte anbieten,
- immobile Menschen beim Umgang mit digitalen Medien ihren eigenen vier Wänden unterstützen,
- sich bei Digitalen Stammtischen mit einer Gruppe zuschalten und
- an vorhandene Angebote in ihrer Umgebung anknüpfen (Senioren-Internet-Treffs, Fachvorträge, Verbraucherzentralen etc.)« (ebd.).

Auf Landes- und kommunaler Ebene sind im Laufe der Jahre folgende Unterstützungsangebote mit ähnlichen Funktionen, aber unterschiedlichen Bezeichnungen geschaffen worden:

- Von 2008 bis 2011 sind in dem Projekt »Internet erfahren« von der BAGSO und der Stiftung Digitale Chancen bundesweit modellhaft *Internetpatinnen und -paten* geworden, geschult und vermittelt worden.⁷⁹
- In Baden-Württemberg haben sich 2008 *Senior-Internet-Initiativen* zu einem landesweiten Dachverband »Netzwerk für Senior-Internet-Initiativen (sii) Baden-Württemberg« in Form eines Vereins zusammengeschlossen. Ziel des Netzwerkes ist es, landesweit die Senior-Internet-Initiativen zu vernetzen, bei Neugründungen zu unterstützen und die Aus- und Weiterbildung der *Trainerinnen und Trainer* sowie *Mentorinnen und Mentoren* fortzuführen. Der Verein macht seitdem regelmäßig Schulungsangebote an verschiedenen Standorten und online.⁸⁰
- Ebenfalls in Baden-Württemberg wurden von 2015 bis 2020 über die Landesanstalt für Kommunikation und Medienkompetenz im Projekt KommmiT (Kommunikation mit intelligenter Technik) *KommmiT-Begleiterinnen und -begleiter* geschult und vermittelt. Der Schwerpunkt lag auf der Entwicklung eines modellhaften Schulungsprogramms.⁸¹
- In Hannover werden seit 2016 von der Stadt selbst *Medien-und Techniklotsen* ausgebildet und über die Seniorenberatung des Sozialamts vermittelt. Rund 30 Ehrenamtliche haben pro Jahr rund 1.500 Einsätze. Sie beraten beim Kauf, zeigen und üben Anwendungen und helfen bei Problemen.⁸²
- In Thüringen heißen sie *Medienmentorinnen und -mentoren* und werden über das Zentrum für Medienkompetenz und Service geschult und vermittelt.⁸³ Seit September 2017 werden thüringenweit medienaffine Menschen ausgebildet, um ehrenamtlich Seniorinnen und Senioren bei ihren ersten Schritten in die digitale Welt zu begleiten. In einer aus vier Grund-Modulen und Erweiterungen bestehenden Schulung werden sie befähigt, eigenständig Medienbildungsangebote, Medienworkshops oder kleine Projekte mit Seniorinnen und Senioren, wie z. B. Medien-Cafés, Medienstammtische oder Mediensprechstunden, o. ä. durchzuführen. Im Mai 2022 werden auf einer Landkarte rund 20 Standorte über das Land verteilt angezeigt.
- In Rheinland-Pfalz wurden seit 2019 rund 336 *Digitalbotschafterinnen und -botschafter* (DigiBos) zentral geschult.⁸⁴ Sie sind nur teilweise an Einrichtungen angebunden, die

⁷⁹ <https://www.digitale-chancen.de/content/sdcprojekte/index.cfm/action.show/key.16/secid.144/secid2.192> sowie <https://www.internet-erfahren.de/index.cfm/secid.5/secid2.0>

⁸⁰ <https://netzwerk-sii-bw.de/ueber-uns/>

⁸¹ <https://www.lfk.de/medienkompetenz/seniorinnen-und-senioren/kommmiit>

⁸² <https://www.seniorenberatung-hannover.de/info/digitalisierung/medien-und-techniklotsen-hannover>

⁸³ <https://landesfilmdienst-thueringen.de/aktiv-mit-medien>

⁸⁴ <https://medienanstalt-rlp.de/mediale-teilhabe-ermoeglichen/medienkompetenz/digitale-teilhabe-fuer-seniorinnen/digitalbotschafterinnen>

meisten arbeiten als selbständige Beraterinnen und Berater und können über eine zentrale Webseite kontaktiert werden.

- In Hessen werden seit 2021 Unterstützungskräfte mit ähnlichen Funktionen *DigitalLottinnen und -lotsen (Di@lotsen)* genannt.⁸⁵ Sie sind an Senioreneinrichtungen angebunden, die als Di@Lotsen-Stützpunkte eine einmalige Förderung von bis zu 1.500 Euro erhalten und zentral vom Institut für Medienpädagogik und Kommunikation Hessen e. V. geschult werden. Seit Juli 2021 wurden in einer Pilotphase sieben Stützpunkte gefördert. Bis Ende 2023 sollen im halbjährlichen Zyklus weitere Standorte hinzukommen
- In Bayern organisieren seit November 2021 *MuT-Profis* bei einer neuen Landesstelle Schulungsprogramme für *Multiplikatorinnen und Multiplikatoren*, die ihrerseits älteren Menschen in *Mehrgenerationenhäusern* Lust auf die digitale Welt machen und ihnen bei der Nutzung digitaler Medien helfen.⁸⁶
- In Hamburg wurde im März 2022 über ein Interessenbekundungsverfahren des Senats ein Projektträger für die Gewinnung, Schulung und Vermittlung von *Digitalmentorinnen und -mentoren* gesucht und gefunden. Seit Ende Mai 2022 können sich Interessierte Menschen beim Albertinen Haus für ein eintägiges Seminar anmelden, in dem sie qualifiziert werden, um dann an Träger von Angeboten für ältere Menschen vermittelt zu werden. Die Mittel sind allerdings nur bis Ende 2022 bewilligt.⁸⁷
- In einem Quartiersprojekt in *Gelsenkirchen* wurden auf lokaler Ebene *Technikbotschafterinnen und -botschafter* geworben, geschult und über die Quartiersmanager in drei Quartieren eingesetzt (Bubolz-Lutz und Stiel 2019, S. 8 ff.). Die allgemeinere Bezeichnung *Technikbotschafter:in* verweist darauf, dass sie auch helfen, wenn die Sendereinstellung beim Fernseher versehentlich verändert wurde oder jemand mit dem Display an der neuen Waschmaschine nicht zurechtkommt.⁸⁸

Nähere Angaben zur Zusammensetzung und Tätigkeiten der Unterstützungskräfte liefert eine Evaluation in Rheinland-Pfalz und eine bundesweite Umfrage der BAGSO:

Das Projekt »Digitalbotschafter*innen in Rheinland-Pfalz« wurde nach drei Jahren 2022 evaluiert. Die Daten stammen aus den Anmeldebögen der 336 Botschafterinnen und Botschafter sowie einer Umfrage zum Einsatz, an der sich davon 106 Personen beteiligt haben (Tremmel und Geib 2022):

- Das Durchschnittsalter beträgt 69 Jahre, die Spanne reicht von 17 bis 85 Jahre.
- Dabei handelt es sich um 59 Prozent Männer und 41 Prozent Frauen.
- In der räumlichen Verteilung sind zwar in allen Landkreisen und kreisfreien Städten DigiBos ausgebildet. Die Anzahl schwankt jedoch zwischen null bis vier und über 20. Dabei ist zu beachten, dass die DigiBos überwiegend nicht an eine Einrichtung gebunden sind, sondern ihre Unterstützung individuell auch über Stadt- und Kreisgrenzen hinweg anbieten.
- Zwei Drittel sind in ländlichen oder sehr ländlichen Regionen aktiv (59 bzw. 135 Ehrenamtliche).
- 80 Prozent haben eigene digitale Erfahrungen mitgebracht, 20 Prozent haben sie im Zusammenhang mit der Schulung erworben oder entdecken neue Anwendungen gemeinsam mit den unterstützten Personen.

⁸⁵ <https://staatskanzlei.hessen.de/di-lotsen>

⁸⁶ <https://www.stmas.bayern.de/senioren/aktives-altern/digitalisierung-im-alter.php>

⁸⁷ <https://www.hamburg.de/bwfgb/16219156/innovative-hochschulen-in-hamburg/>

⁸⁸ <https://www.technikbotschafter-ge.de/hilfsangebote/>

- 29 Prozent arbeiten alleine, 71 Prozent sind mit Wohlfahrtsverbänden, Seniorentreffs, Seniorenbüros und anderen Organisationen vernetzt.
- 68 Prozent betreuen Gruppen in Treffs, 55 Prozent machen Hausbesuche und 46 Prozent bieten Sprechstunden an.
- Die Werbung für die eigenen Angebote erfolgt über Mund-zu-Mund-Propaganda (69 %), ein Amtsblatt (52 %), die örtliche Zeitung (40 %) oder Aushänge (35 %).
- Zwei Drittel der Teilnehmenden an den Angeboten sind über 70 Jahre, die älteste Person ist 98 Jahre. 66 Prozent sind Frauen, 97 Prozent haben keine oder nur geringe Vorerfahrungen.
- Bei den behandelten Themen stehen nach der grundlegenden Bedienung (94 %) Kommunikationsdienste, E-Mail und Messengerdienste (71 bzw. 69 %) ganz oben, gefolgt vom Fotografieren (64 %) und Suchmaschinen (59 %). Online-Banking haben 38 Prozent genannt, Online-Shopping, E-Government und Gesundheits-Apps erscheinen nicht auf der Liste.

Für das Seniorenportal *Wissensdurstig* hat Stiel im Sommer 2020 eine Umfrage zur Situation von Unterstützungskräften unter Corona-Bedingungen durchgeführt, die sie zusammenfassend »*Internerhelfer:innen*« nennt. Basis sind 366 der BAGSO vor allem über die Projekte Digital-Kompass und DigitalPakt Alter bekannte Erfahrungsorte und 50 Einzelpersonen, von denen insgesamt 202 den Online-Fragebogen beantwortet haben.

- Davon sind 30 Prozent als Einzelne engagiert und 70 Prozent in Einrichtungen oder Initiativen aktiv.
- Das Alter der Befragten reicht von 24 bis 86 Jahre, 76 Prozent sind zwischen 60 und 79 Jahre alt.
- Im Durchschnitt sind die Befragten seit 6,3 Jahren als Internethelferinnen oder -helfer engagiert, viele sind in den letzten drei bis fünf Jahren dazugekommen.
- In der regionalen Verteilung ist Baden-Württemberg mit 22 Prozent überrepräsentiert und Nordrhein-Westfalen mit zehn Prozent unterrepräsentiert. Es zeigt sich ein großes Ungleichgewicht zwischen vielen Initiativen im Süden und nur wenigen im Osten und Norden.
- 13 Prozent der Engagierten leisten die Unterstützung selbständig ohne feste Anbindung, 26 Prozent in selbst gegründeten Vereinen. 40 Prozent arbeiten mit kommunalen Einrichtungen, die anderen mit Bildungseinrichtungen, Mehrgenerationenhäusern und/oder Seniorenbüros.
- Eine Unterstützung in *Alten -und* Pflegeheimen ist noch selten (15 %). Aber drei Viertel der Befragten können sich dies vorstellen. Jeder Zehnte kann es sich nicht vorstellen.⁸⁹

Erwartungsgemäß haben unter den coronabedingten Kontaktbeschränkungen die Anzahl der aktiven Helferinnen und Helfer und der zeitliche Aufwand sowie die Nachfrage stark abgenommen. Bei den *Unterstützungsformaten* sind Präsenzangebote weitgehend durch telefonische Betreuung und Videotelefonie ersetzt worden. Ein großer Teil der Helferinnen und Helfer will diese digitalen Formate nach einem Wegfall der Beschränkungen ergänzend weiter anbieten.⁹⁰

⁸⁹ <https://www.wissensdurstig.de/befragungsergebnisse-internethelfer-in-coronazeit/>

⁹⁰ Vgl. auch die Ergebnisse der ergänzenden vertiefenden Interviews <https://www.digital-kompass.de/sites/default/files/material/files/Das%20Engagement%20der%20Digital-Kompass%20Standorte%20in%20Zeiten%20von%20COVID-19.pdf>

2.4.4 Responsivität und Nachhaltigkeit

Man darf bezweifeln, dass diese Form der ehrenamtlichen Unterstützung eine tragfähige Basis ist, um Digitale Teilhabe für wirklich alle älteren Menschen zu ermöglichen. Vor allem der Weg, Ehrenamtliche einmal zu schulen, die dann auf eigene Kosten Gelegenheiten suchen, um andere Ältere zu unterstützen, kommt nur für einen begrenzten Kreis besonders sozial engagierter Männer und Frauen infrage. In der Umfrage von Stiel wünschen sich die Ehrenamtlichen Aufwandsentschädigungen oder einen hauptamtlichen Status sowie Zugang zu Räumlichkeiten und Geräten. Ihre Bereitschaft, auch in Wohn- und Pflegeheime zu gehen, scheitert an deren mangelnder Technikausstattung und mangelnder Bereitschaft der *Leistungskräfte* (Stiel 2020, S. 11 f.).

In der Expertise der FfG für das BMFSJ 2016 wurde empfohlen, die Unterstützungsangebote sollten *»eingebettet in vorhandene Strukturen, begleitet durch qualifizierte Fachkräfte«* werden (FfG 2016, S. 22 ff.) Die Kommission für den Achten Altersbericht sieht bei aller Anerkennung für die Leistungen der *Ehrenamtlichen* die zentralen Herausforderungen in einer angemessenen Qualitätssicherung für die pädagogischen Konzepte sowie in einer finanziell abgesicherten Gestaltung von Kooperationen auf kommunaler Ebene, um dort erfolgreiche Strukturen nachhaltig zu etablieren. Bisher liegen nach Auffassung der Kommission erst wenige Hinweise auf geeignete Angebots- und Trägerstrukturen für ein ausreichendes und dauerhaft verfügbares Angebot an Technikbegleitung in Kommunen und Quartieren vor. Die geförderten Projekte haben einen *»Transfer erprobter und regional erfolgreicher Ansätze in die Breite der kommunalen Entwicklung bislang nur begrenzt befördern können«* (S. 112).

Für die mit großen Erwartungen verbundenen *Altersgerechten Assistenzsysteme* hält die Kommission *»institutionalisierte Angebote der Technikberatung mit qualitätsgesicherten Beratungs- und Informationsleistungen«* für ältere Menschen und ihre Angehörigen für erforderlich. Die Angebote seien bisher jedoch lückenhaft und würden sich auf der kommunalen Ebene nur langsam etablieren. Hier sei insbesondere die Integration in die Wohnberatung erforderlich. Für eine sachkundige sowie reflektierte und abwägende Information und Beratung zu digitalen Anwendungen in der *Pflege* hält die Kommission Weiterbildungsangebote für professionelle Technik- und Pflege-Dienstleister sowie Netzwerkpartner aus den Bereichen Verwaltung (insbesondere Sozialplanung), Wohnungswirtschaft, Gesundheitswesen, Fachhandel und Handwerk für erforderlich (S. 115).

Ein in Abschnitt 2.7.2 unten näher beschriebenes Projekt hat eine solche Integration angestrebt.⁹¹ Es ist gestartet mit dem Titel *»Digitalisierung in der Pflege als Chance für eine alters- und behindertengerechte Quartiersentwicklung«* und wollte die Strategie des Kreises Recklinghausen *»Ambulant vor stationär«* mithilfe der Förderung digitaler Technik und Kompetenzen in drei Quartieren unterstützen. Dazu wurde auf der einen Seite eine umfassende Bestandsaufnahme der ambulanten und stationären Pflege im Kreis durchgeführt und auf der anderen Seite wurden in den drei Quartieren Quartiersmanager eingesetzt, die digitale Technik erfahrbar machen und für die Nutzung bedarfsgerechte Unterstützung organisieren sollten. Während die quartierbezogenen Bildungsaufgaben unter anderem zu einer Bibliothek der Dinge und einer *Datenbank Assistiver Technologien* geführt haben, ist eine nachhaltige Kooperation und Integration mit den ambulanten Pflegediensten nicht gelungen. Die Gründe werden in dem Abschlussbericht leider nicht geschildert (Kreis Recklinghausen 2021).

⁹¹ <https://www.digi-quartier.de/projektinformationen/>

2.4.5 Die besondere Situation in Heimen

In Abb. 1.11 wurde unter dem Begriff der räumlichen Responsivität dargestellt, dass nur etwa zehn Prozent der über 20 Millionen ältere Menschen Begegnungsstätten, Seniorentreffs und ähnliche Einrichtungen aufsuchen, in denen die meisten Interneterfahrungs- und -lernorte angesiedelt sind. Drei Millionen können über die ambulante Pflege erreicht werden. Etwas mehr als eine Million lebt in Betreutem Wohnen oder Service Wohnen oder in stationären Pflegeeinrichtungen. Für sie hängt der eigene Zugang zum Internet maßgeblich davon ab, über welchen Zugang die jeweilige Einrichtung verfügt, ob es einen Breitbandanschluss und WLAN nur in Gemeinschaftsräumen oder auch in den Wohnungen bzw. Bewohner-Zimmern gibt und ob es Schulungsangebote und Support gibt. Die meisten Menschen in Heimen sind dort, weil sie ihren Alltag nicht mehr selbständig bewältigen konnten. Sie sind generell auf Unterstützung bei vielen Verrichtungen angewiesen, und das gilt auch für die Internetnutzung zur Information und Kommunikation und andere Anwendungen.

Vor allem Umfragen des Zentrums für Gerontologie an der Universität Zürich belegen, dass Bewohnerinnen und Bewohner von Alteinrichtungen und Pflegeheimen einen großen Nutzen aus der Internetnutzung ziehen können. Der breiten Öffentlichkeit ist dies vor allem zu Beginn der Corona-Pandemie bei den Kontaktbeschränkungen in Bezug auf digitale Kommunikation bewusst geworden. Aber auch Informationsmöglichkeiten, Unterhaltung und Spiel bringen Abwechslung in den Heimalltag. Für Menschen mit Demenz bieten sich vielfältige Möglichkeiten der Erinnerungsarbeit (Deutsche Alzheimergesellschaft 2021). Seifert spricht von dem Internet als einem »Fenster zur Welt«. In Abhängigkeit von den körperlichen und geistigen Einschränkungen besteht allerdings eine mehr oder weniger große Abhängigkeit von der Hilfe durch Pflegekräfte oder den Sozialdienst. Die digitalen Kompetenzen des Personals in den Einrichtungen sind insofern eine weitere Zugangsbarriere.

Aufgrund dieser besonderen Situation in Heimen muss zwischen Daten zur Internetnutzung der Bewohnerinnen und Bewohner und Daten zur Ausstattung der Einrichtungen unterschieden werden. Aktuelle und repräsentative Daten auf der Ebene der Personen liefert die vom BMAS in Auftrag gegebene Repräsentativbefragung zu Menschen mit Behinderungen (Schäfers und Schachler 2022). In einem mehrstufigen Auswahlprozess über Gemeinden und Einrichtungen wurden vor allem Menschen in stationären Einrichtungen der *Eingliederungshilfe* und *Betreutem Wohnen* inklusive Wohngruppen erfasst, aber zu Vergleichszwecken auch Personen in *Wohn- und Pflegeeinrichtungen*.

- Bewohnerinnen und Bewohner von *Stationären Wohneinrichtungen für Menschen mit Behinderungen* sind zu 60 Prozent ohne Internetzugang.
- Von den Personen in *Betreutem Wohnen für Menschen mit Behinderungen* sind 58 Prozent ohne Internetzugang.
- Von den Bewohnerinnen und Bewohner von Alten- und Pflegeeinrichtungen: 83 Prozent ohne Internetzugang.

Nach Altersgruppen unterschieden sind unter denjenigen, die 65 Jahre und älter sind, 87 Prozent ohne Internetzugang (S. 114 f.).

Nach einer Umfrage von Seifert und Cotton (2020) in 20 *Altenheimen* in der Schweiz nutzen 21 Prozent der 940 befragten Bewohnerinnen und Bewohnern das Internet.

Über die Internetausstattung und die Digitalisierung der rund 15.000 *Pflegeeinrichtungen* gibt es widersprüchliche Befunde aus unterschiedlichen Erhebungen (zum Überblick BGW 2017, Braeseke, Kulas u. a. 2020, Buhr und Trämer 2020, Kreft und Uske 2021).

- Die Webseite Pflegemarkt.com hatte 2018 eine Umfrage bei Heimleitungen durchgeführt und im Januar 2022 die erweiterten Qualitätsberichte des Medizinischen Dienstes der Krankenversicherung ausgewertet, der seit 2020 in seinen Qualitätsberichten auch die Verfügbarkeit von Internetzugängen in den Bewohnerzimmern erfasst. Für rund 6.500 Pflegeeinrichtungen wurden die Berichte ausgewertet. Für 2.300 Einrichtungen waren darin Angaben zum Zugang auf den Zimmern vorhanden. Davon bieten 56 Prozent (1.304 Einrichtungen) WLAN auf den Zimmern an. Hochgerechnet sei dies ein Anstieg von 37 auf 56 Prozent gegenüber 2018.⁹²
- Eine Bremer Forschungsgruppe hat die coronabedingten Kontaktbeschränkungen zum Anlass genommen, bei ambulanten und stationären *Pflegeeinrichtungen* nach der Verfügbarkeit und Nutzung digitaler Kommunikationsmöglichkeiten zu fragen. Befragt wurden die Leitungen von 824 Heimen und 701 Pflegediensten, die nur zehn bzw. sieben Prozent der angeschriebenen Stellen repräsentieren. Gefragt wurde nach der Nutzung digitaler Kommunikation mit Angehörigen, externen Dienstleistern, dem Personal und mit den Pflegebedürftigen. Während E-Mail in beiden Bereichen durchschnittlich zu zwei Dritteln für die Kommunikation mit anderen Stellen genutzt wird, gibt es bei Messengerdiensten und Videokonferenzen größere Unterschiede. So nutzen 40 Prozent der stationären Einrichtungen Videokonferenzen mit Angehörigen, bei den ambulanten Diensten nur fünf Prozent. Bei der Kommunikation mit den Pflegebedürftigen sind es 25 gegenüber nur drei Prozent bei den ambulanten Diensten, obwohl hier gerade unter Pandemie-Bedingungen ein deutlicher Nutzen für beide Seiten erzielt werden kann (Domhoff und Seibert 2021).
- Das Zentrum für Gerontologie an der Universität Zürich hat im Auftrag von CURAVIVA Schweiz, dem Branchenverband der Institutionen für Menschen mit Unterstützungsbedarf, eine Umfrage bei den rund 15.000 Mitgliedern des Verbands durchgeführt. Mit einer Rücklaufquote von 31,7 Prozent kann sich die Auswertung auf 466 Institutionen stützen. Von den befragten Institutionen haben 83,4 Prozent angegeben, ihren Bewohnerinnen und Bewohnern einen Internetanschluss anzubieten. In 33,7 Prozent der Einrichtungen ist dies kostenpflichtig (Seifert und Thilo 2021, S. 798).

Auf die Gründe und Barrieren für die Internetnutzung wird in Abschnitt 11.4.3 eingegangen

2.5 Digitale Teilhabe und Aufgaben der kommunalen Altenhilfe

In Abschnitt 2.2 wurde ausgeführt, dass für die gesellschaftliche Teilhabe älterer Menschen die *kommunale Altenhilfe* zuständig ist. Daher liegt es nahe, sie auch in der Verantwortung für die Initiierung und Koordinierung digitaler Unterstützungsangebote zu sehen. Diese Auffassung vertritt u. a. die Bertelsmann Stiftung, wenn sie von *Assistenzinfrastrukturen* als Teil der kommunalen Daseinsvorsorge spricht (Bertelsmann Stiftung 2019).

⁹² <https://www.pflegemarkt.com/2018/09/14/wlan-studie-zahlen-pflegeheime-deutschland-2018/>

2.5.1 Aufgaben der Altenhilfe

Altenhilfe ist Teil der Sozialhilfe und soll nach § 71 SGB XII

»(...) dazu beitragen, Schwierigkeiten, die durch das Alter entstehen, zu verhüten, zu überwinden oder zu mildern und alten Menschen die Möglichkeit zu erhalten, selbstbestimmt am Leben in der Gemeinschaft teilzunehmen und ihre Fähigkeit zur Selbsthilfe zu stärken.«

In Absatz (2) wird konkretisiert:

»Als Leistungen der Altenhilfe kommen insbesondere in Betracht:

1. Leistungen zu einer Betätigung und zum gesellschaftlichen Engagement, wenn sie vom alten Menschen gewünscht wird,
2. Leistungen bei der Beschaffung und zur Erhaltung einer Wohnung, die den Bedürfnissen des alten Menschen entspricht,
3. Beratung und Unterstützung im Vor- und Umfeld von Pflege, insbesondere in allen Fragen des Angebots an Wohnformen bei Unterstützungs-, Betreuungs- oder Pflegebedarf sowie an Diensten, die Betreuung oder Pflege leisten,
4. Beratung und Unterstützung in allen Fragen der Inanspruchnahme altersgerechter Dienste,
5. Leistungen zum Besuch von Veranstaltungen oder Einrichtungen, die der Geselligkeit, der Unterhaltung, der Bildung oder den kulturellen Bedürfnissen alter Menschen dienen,
6. Leistungen, die alten Menschen die Verbindung mit nahestehenden Personen ermöglichen.«

Hier geht es nicht um finanzielle Leistungen an ältere Menschen, sondern um die Schaffung von *Gelegenheiten* in Form von Begegnungsstätten, Seniorentreffs und ähnlichen Einrichtungen sowie um Nachbarschaftshilfe und aufsuchende Altenhilfe, um Seniorenbüros und Seniorenbeiräte, aber auch um Subventionen für die Gewährung von Seniorenrabatten oder die Förderung bestimmter Veranstaltungen. Daher wird statt von Altenhilfe häufig von *offener Altenarbeit* gesprochen.

Nach § 71 SGB XII kommen die dort genannten Leistungen »in Betracht«, sie müssen nach Auffassung der Kommunen nicht erbracht werden und werden in den kommunalen Haushalten unter den *freiwilligen Leistungen* aufgeführt.⁹³

Die Kommunen müssen sie auch nicht selbst erbringen, sondern *gewährleisten*. Sie motivieren, koordinieren, subventionieren oder beauftragen die örtlichen Wohlfahrts- und Sozialverbände, Vereine und Initiativen und beziehen die kirchlichen Angebote mit ein. Idealerweise entwickelt die Verwaltung zusammen mit Seniorenbeiräten und Akteuren vor Ort eine Altenpolitik, die sich in einem *Altenplan* niederschlägt.

Eine von der BAGSO in Auftrag gegebene Studie zu den kommunalen *Ausgaben für die Altenhilfe* zeigt jedoch ein anderes Bild aufgrund der Befragung von 33 Gemeinden und drei Landkreisen in vier Bundesländern zur Höhe der Ausgaben für die Altenhilfe und deren Verwendung (Stratmann 2021):

⁹³ Zur Kritik und einer anderen Rechtsauffassung vgl. das Positionspapier des Bundesverbandes der Seniorenbüros https://seniorenbueros.org/wp-content/uploads/2020/10/20200828_impulsbeitrag-web.pdf

- Vor allem in kleineren Gemeinden gibt es keine für eine Koordinierung und Netzwerkbildung *zuständige Stelle*. Für die oft geringen Aufwendungen und Maßnahmen ist eine Stelle im Bürgermeisteramt oder ein Seniorenbeauftragter zuständig. In größeren Städten und auf Kreisebene gibt es zwar häufiger eine Stelle im Bereich Sozialplanung, ein Seniorenbüro oder eine Geschäftsstelle eines Seniorenbeirats. Eine systematische Planung oder Strategie im Lichte des demografischen Wandels ist auch dort eher die Ausnahme.
- Die *Ausgaben* in den befragten Kommunen pro Einwohner ab 65 Jahre variieren zwischen null und 30 Euro pro Jahr. Diese Mittel werden schwerpunktartig für vier Bereiche verwendet: (1) Begegnungsstätten und Veranstaltungen, (2) Seniorenberatung und Seniorenbüros, (3) Seniorenbeiräte und -beauftragte und weitere Beteiligungsformate sowie (4) weitere Beratungsschwerpunkte, wie Wohnberatung und Schuldnerberatung.
- *Verbesserungsvorschläge* von Seiten der Seniorenbeiräte betreffen die Schaffung von *Koordinationsstellen* und die bessere Abstimmung zwischen Gemeinden und Kreisverwaltung, eine stärkere Verzahnung mit dem Gesundheitsbereich sowie eine stärkere Quartiersorientierung und Wohnortnähe.
- Konkret wurde eine Bereitstellung von Räumlichkeiten für Vereine und Initiativen gefordert, die offene Seniorenarbeit leisten wollen, die Förderung der Barrierefreiheit im Wohnumfeld, Mobilitätshilfen sowie kulturelle und Bildungsangebote. Nur zu diesem Punkt heißt es in dem Bericht:

»Einige Beiräte sehen auch die Notwendigkeit, sich stärker mit Digitalisierung zu beschäftigen und die entsprechenden Angebote auszubauen (S. 26).«

Dies ist in mehrfacher Hinsicht ein ernüchterndes Lagebild:

- Teilweise fehlt es an *Räumlichkeiten*, in denen zivilgesellschaftliche Organisationen ehrenamtlich Leistungen der Altenhilfe erbringen können.
- Für Digitale Teilhabe müssten diese auch mit einem *Breitbandanschluss* und *WLAN* ausgestattet sein, um auch als Erfahrungs- und Lernort fungieren zu können.
- Anscheinend ist aber der Einsatz der *Seniorenvertretungen* für solche Maßnahmen nicht besonders groß, wenn dieser Punkt nur in einer von 33 Kommunen explizit angesprochen wird. Hier liegt möglicherweise ein Dilemma vor, wenn auch die Mitglieder der Seniorenbeiräte zu den *Offlinern* oder *Minimal-Onlinern* gehören und ihre Prioritäten bei den drängenderen Langzeitproblemen, wie Altersarmut, Einsamkeit, Pflegenotstand sowie bei den Defiziten in den klassischen Bereichen Mobilitätshilfen, Barrierefreiheit, Bildung und Kultur setzen.

2.5.2 Altenberichterstattung und Altenpläne

Vor diesem Hintergrund wundert es nicht, dass man nur wenige kommunale *Altenpläne* im Internet findet. Trotz der allseits anerkannten Herausforderungen der Kommunen durch den demografischen Wandel (vgl. Siebter Altersbericht) ist eine entsprechende *Altenberichterstattung* nicht die Regel. Das Sozialministerium in Nordrhein-Westfalen hat daher 2014 eine Arbeitshilfe zur kommunalen Altenberichterstattung durch die Forschungsstelle für Gerontologie erstellen lassen.⁹⁴ Zusätzlich fördert sie die Kommunen beim Aufbau entsprechender Kapazitäten. Die Arbeitshilfe beinhaltet Empfehlungen zum Vorgehen bei der Berichterstattung und zum Inhalt eines entsprechenden Berichts mit den drei Abschnitten soziodemografische Analyse, Bestandsaufnahme der Angebote und Bedarfsanalyse (FfG, S. 37 ff.).

⁹⁴ <http://www.ffg.tu-dortmund.de/cms/de/Kommunale-Altenberichterstattung/Arbeitshilfe/index.html>

- In der *soziodemografischen Analyse* geht es um die differenzierte Erfassung der älteren Bevölkerung ab 60 Jahre, möglichst kleinräumig und untergliedert nach Altersgruppen und mit weiteren Merkmalen wie Geschlecht, Migrationsstatus, Haushaltsgröße, Familienstand, Einkommen, Erwerbsbeteiligung und Pflegebedürftigkeit, um spezifische Bedarfslagen erfassen zu können.
- Bei der *Bestandsanalyse* sollen sämtliche Einrichtungen und Angebote erfasst werden, die sich an ältere Menschen in der Kommune richten und alle Handlungsfelder abdecken. Neben der Auswertung vorhandener kommunaler Daten können auch Befragungen der betreffenden Einrichtungen durchgeführt werden. Nach Möglichkeit sollen auch Angaben zur tatsächlichen Nutzung und Erreichbarkeit erfasst werden. Quantitative Umfragen sollen durch offene, problemorientierte und zielgruppenspezifische partizipative Verfahren ergänzt werden.
- Mit der *Bedarfsanalyse* sollen für ausgewählte Handlungsfelder auf der Basis repräsentativer Befragungen gegenwärtige und zukünftige Bedarfe differenziert nach Lebenslagen erfasst werden.

Als *seniorenpolitische Handlungsfelder* werden genannt:

- die Gestaltung des öffentlichen Raums,
- Mobilität und Verkehr,
- Quartiersentwicklung und Wohnen im Alter,
- Kommunikation, Kultur, Bildung, Sport und Bewegung (inkl. Treffpunkte und Begegnungsstätten),
- bürgerschaftliches Engagement und Partizipation,
- Prävention und Gesundheit,
- komplementäre und soziale Dienste wie Mittagstische, verschiedene Beratungen,
- Demenzversorgung,
- ältere Menschen mit Zuwanderungshintergrund,
- ältere Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer,
- Seniorenwirtschaft.

Digitale Teilhabe wird in den Empfehlungen für die Altenberichterstattung weder als eigenes Handlungsfeld noch als Teilaspekt in den anderen Handlungsfeldern erwähnt. So ist es auch bei den wenigen *Altenplänen*, die man im Internet findet. Im Vordergrund stehen stets die im Gesetz erwähnten Leistungen der Altenhilfe, Wohnen und Pflege. Es ist daher zu vermuten, dass die meisten Kommunen auch keinen Überblick über die Angebote zur Digitalen Teilhabe haben und den Bedarf der unterschiedlichen Gruppen älterer Menschen nicht kennen.

2.6 Digitale Daseinsvorsorge 2.0

Unter Bezugnahme auf die beiden Bedeutungen von Digitaler Daseinsvorsorge kann festgehalten werden, dass es primär um die *Digitalisierung der klassischen Bereiche der Daseinsvorsorge* insbesondere auf der kommunalen Ebene geht, um die Grundversorgung (Strom, Wasser, Telekommunikation), Verwaltung, Verkehr, Gesundheit, Bildung u. a. m., dass dazu aber der *Zugang für alle* gewährleistet werden muss. Dazu gehören die Sicherung von Schulungsangeboten, Erfahrungsorten und Assistenzleistungen bei Bedarf sowie finanzielle Hilfen. Diese sollten über die *bestehenden Hilfesysteme*, die Altenhilfe, die ambulante und stationäre

Pflege, die Eingliederungshilfe für Menschen mit Behinderungen sowie Integrationsmaßnahmen für Menschen mit Migrationshintergrund organisiert und finanziert werden. Die *Altenhilfe* hat nach SGB XII danach eine *koordinierende Aufgabe* in Bezug auf die anderen Hilfesysteme. Deren Regelsysteme sind zurzeit noch nicht explizit auf Digitale Teilhabe ausgerichtet und die flächendeckende Ermöglichung steht noch vor großen *organisatorischen und personellen Herausforderungen*, weil in einer Situation mit erheblichen Personalengpässen nicht nur neue Aufgaben hinzukommen, sondern diese auch mit einem beachtlichen *Fortbildungsaufwand* verbunden sind. Von daher ist mit einem langen *Transformationsprozess* zu rechnen, durch den die Potenziale der Digitalisierung erst wirklich für alle erschlossen werden können. Es ist Aufgabe der *Altenberichterstattung*, die Angebotssituation zu erfassen und den Unterstützungsbedarf zu ermitteln.

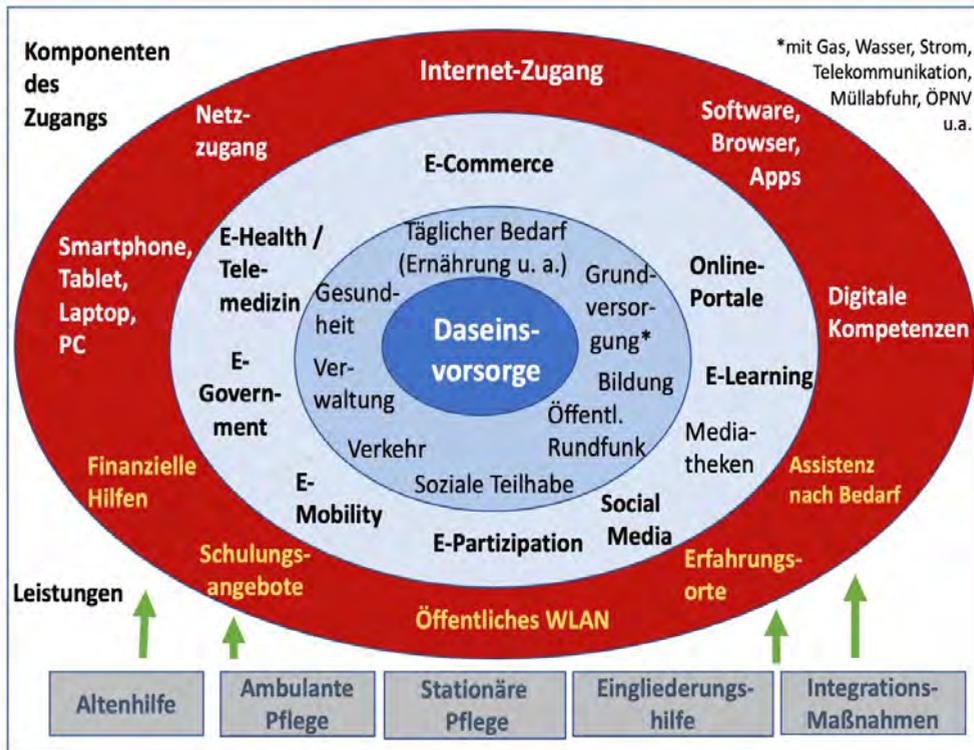


Abb. 2.4: Digitale Daseinsvorsorge 2.0 durch Koordination verschiedener Hilfesysteme.

2.7 Kommunale Beispiele

Nach der vorangegangenen Betrachtung ist nicht zu erwarten, dass es bereits eine Kommune gibt, die sich im Rahmen der Altenberichterstattung oder auf andere Weise einen vollständigen Überblick über die Angebote zur Digitalen Teilhabe ihrer älteren Einwohnerinnen und Einwohner und deren Bedarf verschafft hat. Aber es ist erstaunlich, wie wenige Städte auf ihren Webseiten in der Rubrik Senioren überhaupt etwas zu Angeboten für die Förderung der Digitalen Teilhabe veröffentlichen. Einige *geförderte Projekte* zeigen immerhin, was Kommunen für ihre Seniorinnen und Senioren tun können.

2.7.1 Leuchttürme

Eine stichprobenartige *Kurzrecherche* im Internet mit den Suchbegriffen »Senioren«, »Internet« und »Digitalisierung« und den Namen der Landeshauptstädte sowie weiterer vier größerer Städte im Mai 2022 hat bis auf wenige Ausnahmen nur zu Angeboten von *Wohlfahrtsverbänden* und *zivilgesellschaftlichen Netzwerken* geführt. Von *Städten* selbst organisierte Angebote wurden neben Bremen und Bremerhaven nur in sechs Städten gefunden:

In der Stadtverwaltung *Hannover* setzt sich der Fachbereich Senioren bereits seit 2014 in seiner Arbeit mit der Digitalisierung auseinander und hat inzwischen eine Digitalisierungsstrategie mit mehreren sich ergänzenden Aktivitäten entwickelt. Dazu gehören die erwähnten *Medien- und Techniklotsen Hannover (MuTH)*. Rund 30 Ehrenamtliche helfen Menschen ab 60 Jahren beim Erlernen und bei Problemen mit Smartphones und Tablets in Einzelterminen zu Hause oder in Sprechstunden im Quartier. Die technische Unterstützung zu Hause kann telefonisch oder per E-Mail angefordert werden.⁹⁵

Die *Stadt Köln* hat zusammen mit den Kölner Wohlfahrtsverbänden, den Sozial-Betriebe-Köln und der Seniorenvertretung die *SeniorenNetzwerke in Köln* ins Leben gerufen.⁹⁶ Sie werden auf der Grundlage eines Ratsbeschlusses unter Verweis auf § 71 SGB XII als Beitrag zur kommunalen Altenhilfe vom Amt für Soziales, Arbeit und Senioren mit jährlich neu festgelegten Mitteln bezuschusst. Das Ziel ist, in allen 86 Stadtteilen mit Unterstützung einer hauptamtlichen Netzwerkkoordination die Selbstorganisation und Selbsthilfe der älteren Kölnerinnen und Kölner zu fördern. Im Mai 2022 wurden mehr als 60 Stadtteile mit einem Netzwerk auf dem Portal mit Kurzangaben zu den jeweiligen Themen und Angeboten gelistet. Zum Thema Digitalisierung werden die Angebote auf der Ebene der neun Bezirke zusammengefasst.⁹⁷

In der Stadtverwaltung *München* wurde ein ressortübergreifendes Gremium geschaffen, in dem sich die Fachabteilungen des Sozialreferats, des IT-Referats, des Kulturreferats und der Bildungswerke regelmäßig über notwendige und bedarfsgerechte Digitale Teilhabe-Angebote für ältere Menschen austauschen.⁹⁸ Der Stadtrat hat dazu finanzielle Mittel bereitgestellt, mit denen u. a. Kurse von verschiedenen Trägern sowie die Ausbildung von Multiplikatorinnen Multiplikatoren bzw. Lotsinnen und Lotsen gefördert werden. Die Verwaltung arbeitet dabei mit dem zivilgesellschaftlichen Regionalen Netzwerk für soziale Arbeit in München (REGSAM) zusammen. Älteren Menschen, die das 60. Lebensjahr vollendet haben, bietet die Stadt einen *Zuschuss* in Höhe von 250 Euro für den Kauf eines Laptops, Tablets oder für Zubehör wie Drucker an.⁹⁹ Zusammen mit PIXEL München hat das Kulturreferat eine regelmäßige örtliche und telefonische Hilfe bei allen Fragen zu digitalen Geräten, Apps u. ä. eingerichtet.¹⁰⁰

In *Nürnberg* hat das Sozialamt das Projekt »Wege in die digitale Welt für Ältere« geschaffen. In den Seniorennetzwerken sollen Digital-Sprechstunden und Digital-Cafés entstehen. Im Mai 2020 wurden regelmäßige Digitale Sprechstunden von Seniorennetzwerken in 12 Stadtteilen

⁹⁵ <https://www.seniorenberatung-hannover.de/info/digitalisierung/medien-und-techniklotsen-hannover>

⁹⁶ Vgl. das Konzeptpapier (Stand 13.02.20) https://www.seniorennetzwerke-koeln.de/wp-content/uploads/0586_2020_Anlage_2_Konzept_SNW_Koeln_Stand_13_02_2020-2.pdf

⁹⁷ <https://www.seniorennetzwerke-koeln.de/digitales-im-bezirk/>

⁹⁸ <https://muenchen.digital/blog/digitale-teilhabe-angebote-fuer-aeltere/>

⁹⁹ <https://stadt.muenchen.de/service/info/zuschuss-zum-kauf-eines-computers-fuer-senior-innen/10309310/>

¹⁰⁰ <https://www.kulturraum-muenchen.de/digitale-hilfe-jetzt-auch-an-der-theke/>

angegeben, von denen einige kostenpflichtig sind.¹⁰¹ Für die lokalen Netzwerke werden ehrenamtliche Digitallotsinnen und -lotsen gesucht. Interessant ist das Angebot für ältere Menschen, die bisher offline sind, ein Tablet oder Smartphone zunächst für acht Wochen leihweise mit Begleitung eines Digitallotsen oder einer Digitallotsin zu nutzen und es anschließend ggf. zu kaufen.¹⁰²

In *Potsdam* wurde 2006 das Netzwerk »Älter werden in Potsdam« mit dem Ziel gegründet, die Zusammenarbeit zwischen den Diensten und Einrichtungen zum Wohle der älteren Bürgerinnen und Bürger der Stadt Potsdam zu verbessern. 2018 wurde die Förderung einer Koordinationsstelle bewilligt, die u. a. einen regelmäßig zusammenkommenden Runden Tisch Digitalisierung moderiert und mehrere Projekte initiiert hat. Dazu gehören die Erprobung eines *Digital Koffers* für stationäre *Pflegeeinrichtungen* und die Erstellung einer Angebotsübersicht. Die beteiligte Stadtverwaltung plant eine Bedarfserhebung.¹⁰³

In der Stadtverwaltung *Stuttgart* wurde im Sozialamt eine »*Fachstelle Digitale Teilhabe im Alter*« eingerichtet.¹⁰⁴ Sie baut auf den Ergebnissen des erwähnten Forschungsprojekts »Kommunikation mit intelligenter Technik (Kommmit)« auf, in dem von 2015 bis 2020 insgesamt 125 ehrenamtliche *Alltags- und Technikbegleiter:innen* ausgebildet wurden.¹⁰⁵ Zusammen mit dem Treffpunkt 50+ werden Schulungsangebote gemacht und bei Bedarf auch Tablets ausgeliehen. Auf der Webseite des Vereins gibt es eine nach Stadtteilen gegliederte Liste entsprechender Angebote mit Links auf die Seiten der jeweiligen Anbieter. Eine Besonderheit ist das Angebot, eine Supportanfrage in Bezug auf Probleme mit dem Laptop, Smartphone oder Tablet über ein Formular zu senden und eine Antwort per E-Mail zu erhalten.¹⁰⁶

2.7.2 Quartiersprojekte

In mehreren Förderprogrammen wurde die Empfehlung aufgegriffen, Erfahrungs- und Lernorte für Digitale Teilhabe quartiersnahe zu schaffen, und es wurden Projekte gefördert, in denen die Digitale Teilhabe in die *Quartiersentwicklung* integriert wird.

(1) BMBF-Verbundprojekt QuartiersNETZ

Von 2014 bis 2018 wurden in den vier Gelsenkirchener Modell-Quartieren Buer-Ost, Hüllen, Schaffrath/Rosenhügel und Schalke reale und digitale Netzwerke wie Quartiersplattformen mit Seniorinnen und Senioren als Ko-Produzenten entwickelt.¹⁰⁷ Sie sollten eine gute reale und digitale Vernetzung mit Bezugspersonen, Dienstleistern, weiteren Quartiersakteuren, Institutionen und anderen schaffen, damit Menschen im höheren Alter möglichst lange selbstbestimmt in ihren eigenen vier Wänden und ihrer gewohnten Nachbarschaft leben können. In einem Teilprojekt ging es unter dem Titel »*Technikbegleitung*« um den Aufbau von Initiativen zur Stärkung der Digitalen Teilhabe Älterer im Quartier (Bubolz-Lutz und Stiel 2018).

¹⁰¹ https://www.nuernberg.de/imperia/md/seniorenamt/dokumente/programmhefte/digitale_angebote_und_ansprechpartner_2022_03_23.pdf

¹⁰² https://www.nuernberg.de/internet/seniorenamt/wege_in_die_digitale_welt.html

¹⁰³ <https://www.aelter-werden-in-potsdam.de/digitalisierung/>

¹⁰⁴ <https://digitalsenioren.de/>

¹⁰⁵ <https://www.lfk.de/medienkompetenz/seniorinnen-und-senioren/kommit>

¹⁰⁶ <https://digitalsenioren.de/homepage/hubspot/>

¹⁰⁷ <https://www.quartiersnetz.de/home/das-projekt>

In dem als Handbuch verfassten Projektbericht wird zunächst die Idee der Technikbegleitung erläutert und der Bedarf danach begründet. Mit dem Wort *Begleitung* wird zum Ausdruck gebracht, dass es nicht nur um Schulungen und Einführungen geht, sondern um eine kontinuierliche Unterstützung in unterschiedlicher Intensität, aber ohne definiertes Ende, weil immer wieder technische Innovationen die Nutzerinnen und Nutzer vor neue Herausforderungen stellen. Daher ist es erforderlich, nachhaltige Unterstützungsstrukturen aufzubauen. Dafür werden folgende Schritte vorgeschlagen und ausführlich erläutert:

- *Ist-Analyse*: Erfassung der technischen und sozialen Infrastruktur im Quartier und Einwohnerbefragung ab 50 Jahre zur Techniknutzung, zum Unterstützungsbedarf, aber auch zur Unterstützungsbereitschaft.
- Etablierung einer *Entwicklungswerkstatt*, in der mit Freiwilligen ein bedarfsgerechtes Konzept entwickelt wird.
- Zur Sicherung der Nachhaltigkeit soll schon frühzeitig die *Kooperation* mit vorhandenen Trägern gesucht und vereinbart werden.
- Einrichtung von *Techniktreffs* als Orte des konkreten Engagements von Technikbotschafterinnen und -botschaftern, in diesem Fall in vier Quartieren.
- Die *fachliche Begleitung* in technischer und sozialpädagogischer Hinsicht sichern und bei einem geeigneten Träger mit einer hauptamtlichen Fachkraft verankern, hier mit dem GenerationenNetzwerk Gelsenkirchen.
- *Qualifizierung* der Technikbotschafterinnen und -botschafter nach einem in der Entwicklungswerkstatt erarbeiteten ausführlich dargestellten Lernplan.
- Zur Erreichung der weniger mobilen Älteren, die die Techniktreffs nicht aufsuchen können, sollen *Hauptamtliche* in Pflegediensten und hauswirtschaftlichen Diensten als Botschafterinnen und -botschafter eingebunden werden. Sie sollen mit Flyern für aufsuchende Angebote werben und in einer zehnstündigen Schulung darauf vorbereitet werden, für die ebenfalls ein Curriculum vorgeschlagen wird.
- Schließlich wurden Anforderungen an eine *Lernplattform* erarbeitet, über die das erforderliche Wissen dauerhaft aktualisiert und erweitert werden soll.

Die vier *Techniktreffs* und die Technikbotschafterinnen und -botschafter gibt es noch.¹⁰⁸ Sie stehen unter der Schirmherrschaft des Generationennetzwerks Gelsenkirchen e. V.¹⁰⁹ Sie bieten regelmäßige Sprechstunden an und kommen nach Vereinbarung auch nach Hause. Sie unterstützen auch bei Problemen mit digitalisierten Haushaltsgeräten. Eine verbindliche Kooperation mit der *kommunalen Altenhilfe* und *professionellen Pflegediensten* ist nicht zustande gekommen

(2) DigiQuartier Kreis Recklinghausen

Das Ministerium für Wirtschaft, Innovation, Digitalisierung und Energie Nordrhein-Westfalen hat von 2018 bis 2021 ein Kooperationsprojekt zwischen der Kreisverwaltung Recklinghausen, dem Rhein-Ruhr-Institut für Sozialforschung und Politikberatung und dem Institut Arbeit und Technik gefördert, in dem in drei Quartieren erkundet und erprobt werden sollte, wie die Potenziale der Digitalisierung für ältere Menschen auf Quartiersebene geweckt werden können. Als Ziel wurde das Motto »Ambulant vor stationär« ausgegeben. Dazu wurde in der Hertener

¹⁰⁸ <https://www.technikbotschafter-ge.de/>

¹⁰⁹ <https://generationennetz-ge.de/>

Innenstadt, in Castrop-Rauxel Habinghorst sowie in Dorsten-Wulfen jeweils die Stelle eines *Quartiersmanagers* mit dieser Aufgabe finanziert.¹¹⁰ Wie in Gelsenkirchen wurden *Technik-treffs* mit einem offenen *Sprechstundenangebot* eingerichtet. Das Themenspektrum ist jedoch sehr viel weiter gefasst und beinhaltet digitale Geräte und Anwendungen im Haus, in der Pflege, zur Navigation, Notfallrettung u. a. m. Als Wegweiser wurde beim Institut für Arbeit und Technik eine *Technikdatenbank* aufgebaut.¹¹¹ Um Erfahrungen auch mit solchen Geräten und Installationen zu ermöglichen, wurde eine »*Bücherei der Dinge*« geschaffen. In kooperierenden Bibliotheken konnten neben Büchern und digitalen Medien auch Geräte aus den Bereichen Pflege, Sicherheit und körperliche Aktivität für 14 Tage ausgeliehen werden, zum Beispiel eine VR-Brille, ein Smarter Spazierstock oder ein Matratzenheber.¹¹² Zur Information und Kompetenzvermittlung wurden ähnlich den Technik-Treffs in Gelsenkirchen *Digital-Treffs* als wöchentliche offene Sprechstunden erprobt, Informationsnachmittage und Themenabende zu Themen angeboten, die in den Treffs zuvor als relevant genannt worden waren. Auch wurden mit der Volkshochschule Kurse durchgeführt und *Exkursionen zu Musterwohnungen* mit Smart-Home-Technikausstattung unternommen. Im Gegensatz zu Gelsenkirchen ist es nicht gelungen, ehrenamtliche Digital-Helferinnen und -helfer in dem gewünschten Umfang zu finden. Bei Schülerinnen und Schüler sowie Studierenden hatten die Quartiersmanager und das Projektteam keinen Erfolg. Ältere konnten nur für die Digital-Treffs gewonnen werden, aber nicht für die ebenfalls geplanten Hausbesuche (S. 133).

In der Abschlussveröffentlichung »Digitale Teilhabe und Quartiersentwicklung – Befähigungsstrategien für ältere Menschen im Sozialraum« werden die Erfahrungen und Erkenntnisse von den beiden wissenschaftlichen Instituten zusammengefasst (Kreis Recklinghausen 2021). Auf der Projektseite gibt es keine Hinweise darauf, ob und wo die Bibliothek der Dinge fortgesetzt wurde und welche Digital-Treffs es nach Projektende noch gibt. Mit Pflegeeinrichtungen und deren Mitarbeitenden wurden Interviews geführt und Exkursionen zu Musterwohnungen organisiert, die von ihnen begrüßt wurden (S. 137 ff). Zu der angestrebten engeren Verbindung zwischen Quartiersarbeit und Pflegediensten nach dem Motto »Ambulanz vor stationär« ist es jedoch nicht gekommen.

2.8 Das Netzwerk Digitalambulanzen Bremen und Bremerhaven

2.8.1 Entstehung und Ziel

2017 hat der damalige Staatsrat bei der Senatorin für Finanzen der Freien Hansestadt Bremen, Henning Lühr, im Rahmen des Programms »Zukunftsorientierte Verwaltung« in Kooperation mit der Senatorin für Soziales, Jugend, Integration und Sport die Initiative »*Herbsthelfer – Bremer Verbund für Seniorendienstleistungen*« ins Leben gerufen. Das Ziel war, älteren Menschen durch entsprechende Dienstleistungen einen längeren Verbleib in der häuslichen Umgebung zu ermöglichen und so aus Sicht des Finanzressorts Kosten für die teurere Heimunterbringung zu verringern. Mit Partnern wie den Bremer Dienstleistungszentren, die von vier Wohlfahrtsverbänden getragen werden und u. a. ehrenamtliche Nachbarschaftshilfe vermitteln, der Deutschen Bundespost, der Sparkasse Bremen, der Stadtbibliothek Bremen und der Johanniter Unfallhilfe wurde u. a. versucht, älteren Menschen, die von sich aus die Beratungsangebote der Dienstleistungszentren nicht wahrnehmen oder nicht mehr zur Filiale der Sparkasse

¹¹⁰ <https://www.digi-quartier.de/projektinformationen/>

¹¹¹ <https://www.digi-quartier.de/technikdatenbank/>

¹¹² <https://www.digi-quartier.de/buecherei-der-dinge/>

oder in die Stadtbibliothek gehen können, diese Leistungen über die Briefträger der Deutschen Post zu Hause anzubieten.¹¹³

Dieser gut gemeinte Versuch, die *analogen Dienstleistungen* näher an bedürftige ältere Menschen zu bringen, hat aus verschiedenen Gründen zu keinen nachhaltigen Lösungen geführt (Kubicek 2017). Dies gilt auch für das Teilprojekt »*Aufsuchende Digitalassistentz*«. Die beteiligten *Dienstleistungszentren*¹¹⁴ haben ihren Kundinnen und Kunden, die bereits Nachbarschaftshilfe erhalten, weil sie ihren Haushalt nicht mehr alleine führen können, das Zusatzangebot einer Digitalassistentz gemacht. Sie konnten für acht Wochen ein Tablet mit einer SIM-Karte ausleihen, und ein bis zwei Mal in der Woche kam eine vom Institut für Informationsmanagement Bremen ausgewählte, vorbereitete und begleitete Assistentzkraft, die verschiedene Anwendungen gezeigt und dann bei denen geholfen hat, die die betreuten älteren Menschen gerne nutzen wollten.

Die *Zufriedenheit* der Teilnehmenden war hoch (Kubicek 2019), aber die Dienstleistungszentren hatten Fragen an das Sozialressort zu Haftungsrisiken, der Kostenübernahme, der Qualifizierung und mehr, die sie geklärt haben wollten, bevor sie diese Leistung dauerhaft in ihr Leistungsprogramm übernehmen und die bis heute noch nicht beantwortet worden sind. Da einige Teilnehmende auch ein Angebot in einer Begegnungsstätte aufsuchen konnten und bekannt wurde, dass auch andere Einrichtungen Hausbesuche anbieten, hat der zuständige Projektleiter in der Verwaltung vorgeschlagen, zunächst die existierenden Anbieter in einem *Netzwerk* zusammenzubringen, um einen Überblick über die Angebote zu gewinnen und dann Synergieeffekte zu nutzen, um diese quantitativ und qualitativ zu verbessern (Kubicek 2019, S. 38).

Dieser Gedanke hatte auch Eingang in die *Koalitionsvereinbarung* des Bremer Senats gefunden. Im Abschnitt »*Teilhabe und Selbständigkeit im Alter in generationsgerechten Quartieren*« wird neben verschiedenen Maßnahmen zur Stärkung vorhandener Angebote und Einrichtungen mit Blick auf den laufenden Prozess der Digitalisierung vieler Lebensbereiche ein Programm zur Digitalen Teilhabe älterer Menschen angekündigt:

»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 (...).«¹¹⁵

Diese Ankündigung war nicht mit Haushaltsmitteln unterlegt, sondern eine von vielen ähnlichen sinnvollen Absichten bei einem überbuchten Haushalt. Sie war jedoch ein Anlass, im Dezember 2019 noch im Rahmen der Herbsthelfer-Initiative zu einem Workshop mit dem Ziel

¹¹³ <https://www.finanzen.bremen.de/organisation/herbsthelfer-netzwerk-digitalambulanzen-61017>

¹¹⁴ <https://www.dlz-bremen.de/>

¹¹⁵ 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 *Netzwerkgründung* einzuladen. Neben den *Dienstleistungszentren* der AWO, der Caritas, des DRK und der Paritätischen Gesellschaft haben sich die Stadtbibliothek, die Volkshochschule, mehrere Begegnungsstätten, Bürgerhäuser und Vereine sowie die Freiwilligenagentur zu einer *Netzwerkbildung* bereit erklärt. Neben der *gemeinsamen Öffentlichkeitsarbeit* wurden Synergien bei *Schulungsmaterialien* und Curricula für die *Qualifizierung* der ehrenamtlichen Betreuungskräfte erwartet.

Zu diesem Zeitpunkt machte das IT-Referat des Magistrats Bremerhaven auf eine Ausschreibung des Bundesministeriums des Innern, für Bau und Heimat aufmerksam, in der mit so genannten *Open Government Laboren* neue Formen der Zusammenarbeit zwischen Verwaltung und Zivilgesellschaft erprobt werden sollten.¹¹⁶ Weil die geplante Zusammenarbeit zwischen Verwaltung und insbesondere den gemeinnützigen Freien Trägern in der Altenarbeit gut zu dieser Ausschreibung passte, hat sich der Senator für Finanzen in Zusammenarbeit mit der Senatorin für Soziales, Jugend, Integration und Sport der Senatskanzlei und dem Magistrat Bremerhaven 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. Mit 17 Einrichtungen in Bremen und Bremerhaven wurden *Kooperationsvereinbarungen* geschlossen, in denen sie sich zur Mitarbeit in dem Netzwerk bereit erklären.¹¹⁷ Das gemeinsame Ziel wird darin so formuliert:

»Ziel des Projektes ist es, die digitale Teilhabe von älteren Menschen (60+) zu stärken. Hierfür sollen die Akteure in Bremen und Bremerhaven (hier Netzwerkpartner:innen) vernetzt werden. Das Hauptaugenmerk liegt auf dem regelmäßigen Austausch der Partner:innen, um gemeinsam neue, innovative und bedarfsgerechte Angebote zu entwickeln und zu erproben. Die Zielgruppe soll so besser in den immer stärker digitalisierten Lebensraum eingebunden sein. Die Angebote sollen sich an den heterogenen Bedarfen älterer Menschen ausrichten. Sie können sowohl stationär als auch aufsuchend ausgestaltet sein. Es sollen dabei auch Menschen berücksichtigt werden, die im Umgang mit digitalen Anwendungen dauerhaft Unterstützung benötigen.«

2.8.2 Aufgaben

Zur Erreichung dieser Ziele sind insgesamt sechs Aufgaben vorgesehen:

- *Zielgruppenspezifische Information über Digitalambulanzen:* Für eine Öffentlichkeitsarbeit, die Berührungängste überwindet, die motiviert und neugierig macht, sind neue Formate der Information und Kommunikation erforderlich, die auf die unterschiedlichen Bedürfnisse, Ängste und Möglichkeiten älterer Menschen eingehen und sie über situationsgerechte Angebote informieren (Plakate, Flyer, Anzeigen in Printmedien und Radio). Diese sollen gemeinsam erarbeitet werden und zum einen auf die einzelnen Angebote und Anbieter verweisen, zum anderen aber auch einen Überblick über das gesamte Angebot in den Stadtteilen geben.
- *Werbung und Vermittlung ehrenamtlicher Kräfte für die unterschiedlichen Ambulanz-Formate:* Für die Angebote der Netzwerkpartner wie u. a. Sprechstunden, Trainings, aufsuchende Assistenz sollen zentral Ehrenamtliche geworben und direkt an einzelne Anbieter vermittelt werden. Gleichzeitig soll ein zentraler Pool von Unterstützungskräften aufgebaut werden, die zentral vergütet werden und auf die die einzelnen Anbieter bei konkreten Angeboten zurückgreifen können.

¹¹⁶ https://open-government-kommunen.de/ilias.php?baseClass=ilrepositorygui&reloadpublic=1&cmd=frameset&ref_id=1

¹¹⁷ <https://www.digitalambulanzen.bremen.de/das-netzwerk/die-netzwerkpartner-20337>

- *Train-the-Trainer-Schulung*: Sowohl bereits aktive als auch neu geworbene Unterstützungs-kräfte benötigen im Hinblick auf die besonderen Bedürfnisse unterschiedlicher Gruppen älterer Menschen sowie in Bezug auf neue technische Entwicklungen einführende und fortbildende Trainings. Dafür sollen Angebote in unterschiedlichen Formaten mit den Anbietern entwickelt und erprobt werden.
- *Second-Level-Support*: Viele haupt- oder ehrenamtlich Tätige in Digitalambulanzen sind unsicher, ob sie den älteren Menschen, denen sie Digitale Teilhabe ermöglichen wollen, immer die richtigen Antworten auf die vielen technischen und auch rechtlichen Fragen geben können. Teilweise führt diese Unsicherheit dazu, dass sie auf einen Einsatz verzichten. In Unternehmen und Verwaltungen gibt es einen First- und einen Second-Level-Support. Analog soll für die Digitalambulanzen als First-Level-Support ein gemeinsamer Second-Level-Support aufgebaut werden.
- *Schulungsmaterial und Anleitungen*: Ältere Menschen wünschen sich in Trainings und anderen Arten der Einweisung und Übung sowie für die anschließende eigene Nutzung möglichst gut verständliche und gut lesbare schriftliche Unterlagen.
- *Logistik von Leihgeräten*: Sowohl bei stationären Trainings als auch bei aufsuchender Assistenz hat sich die befristete unentgeltliche Ausleihe von Tablet-PCs bewährt, um auch den älteren Menschen die Möglichkeit zu geben, einen Nutzen für sich zu entdecken, ohne bereits Geld für ein Gerät und einen Vertrag ausgeben zu müssen. Solche Geräte sollen leihweise aus einem zentralen Pool für einzelne Angebote der Netzwerkmitglieder bereitgestellt werden.
- *Erprobung neuer Formate stationärer und aufsuchender Digitalassistenz*: Für bisher nicht erreichte Personen mit besonderem Unterstützungsbedarf sollen in begrenztem Umfang finanzielle Mittel zur Erprobung neuer Formate bereitgestellt werden. Diese sind als Projekte zu beantragen und werden von einer Steuerungsgruppe vergeben.

Die Basis und das Forum für diese Ko-Produktion bildet, aufbauend auf den positiven Erfahrungen im Herbsthelfer-Projekt mit den Bremer Dienstleistungszentren, eine *gemeinsame Plattform* mit drei Themenfeldern und Zielgruppen:

- *Digitalambulanzen im Stadtteil*: Informationen und Angebote für ältere Menschen und deren Angehörige, die situationsgerechte Unterstützung suchen.
- *Werbung ehrenamtlicher Kräfte für die Digitalambulanzen und Unterstützungsangebote für diese und die jeweiligen Träger*.
- *Erfahrungsaustausch zwischen den Digitalambulanzen und anderen Netzwerkpartnern*.

Für die *Koordination* wurde in Bremen eine Stelle bei der Senatorin für Soziales und in Bremerhaven eine halbe Stelle bei einem Träger geschaffen. Beide wurden im Herbst 2020 besetzt. Angesichts der geltenden coronabedingten Kontaktbeschränkungen wurden die Mittel zur Erprobung neuer Formate auf diese Bedingungen zugeschnitten und als »Innovationsprojekte« für eine Erprobungsdauer von drei Monaten mit 3.000 Euro dotiert. Auf eine erste Ausschreibung meldeten sich fünf Netzwerkpartner mit drei Varianten von WhatsApp-Gruppen für Teilnehmende, die sich zuvor in Begegnungsstätten getroffen haben und die Kontakte nun virtuell fortsetzen wollten, einer Online-Ergänzung der Universität der 3. Generation und der Erprobung einer telefonischen Hotline. Diese fünf Projekte wurden gemeinsam evaluiert (Kubicek 2021). Es folgten weitere Projekte, wie die Fortsetzung der Treffen einer Gruppe von Angehörigen von Demenzzkranken per Videokonferenz, der Einsatz von Tablets in der Sprachschulung von funktionalen Analphabeten, die Übertragung von Veranstaltungen in einem Bürgerhaus per Video-streaming in Pflegeeinrichtungen im Stadtteil u. a. m.¹¹⁸

¹¹⁸ Zu insgesamt 17 Innovationsprojekten bis Anfang 2022 siehe <https://www.digitalambulanzen.bremen.de/das-netzwerk/die-innovationsvorhaben-20563>

Die Plattform ging im Frühjahr 2021 in Betrieb. Im April und Mai wurde in Zusammenarbeit mit dem Statistischen Landesamt eine *Bevölkerungsumfrage* zur Ermittlung eines differenzierten Lagebildes und des Unterstützungsbedarfs durchgeführt, auf die in den folgenden Kapiteln näher eingegangen wird. Bis zur Zwischenbilanz im November 2021 ist die Zahl der Netzwerkpartner auf 30 gestiegen. Für diese Zwischenbilanz wurde auch eine *Erhebung der Angebote* der 30 Netzwerkpartner vorgenommen.

2.8.3 Erhebung der Angebote

Im Netzwerk Digitalambulanzen sind alle Arten von *Erfahrungs- und Lernorten* vertreten. In einer Partner-Befragung im November 2021 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

Tab. 2.3: Art der Einrichtungen im Netzwerk Digitalambulanzen.

Von diesen 30 Einrichtungen haben seit Mai 2020 14 regelmäßig und neun vereinzelt Unterstützung für Seniorinnen und Senioren angeboten (Tab. 2.4).

»Haben Sie seit Mai 2020 Unterstützung von Senioren:innen für die Nutzung von Smartphones, Tablets, Internet o. ä. angeboten?«	Anzahl
Ja, regelmäßig	14
Ja, vereinzelt	9
Nein, planen wir aber	4
Keine Antwort	3

Tab. 2.4: Angebote im Netzwerk Digitalambulanzen.

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 2.5 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 diese *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-Café, Digital-Café o. ä.)	1	8
	61	997

Tab. 2.5: Anzahl der Angebote und Teilnahmen nach verschiedenen Formaten.

Der Schwerpunkt liegt auch hier bei den aufsuchenden 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 Jahres 35-mal zu Hause unterstützt.

Für die weitere Planung des Netzwerks und die Erreichung des Zieles der Digitalen Teilhabe von wirklich allen ist ein Vergleich dieser Angebotszahlen mit der *geschätzten Nachfrage* erforderlich. Weil sich dieser Bedarf aus den vorliegenden regelmäßigen Umfragen für einzelne Kommunen aufgrund des Stichprobenumfangs nicht herausrechnen lässt, wurde im April und Mai 2021 eine *eigene Bevölkerungsumfrage* mit dem Statistischen Landesamt Bremen durchgeführt, über die in den folgenden Kapiteln berichtet wird. Wie weiter oben im Zusammenhang mit der Altenberichterstattung vorgeschlagen, sollten alle Kommunen eine solche Umfrage durchführen, um die Lage zu analysieren und den Unterstützungsbedarf unterschiedlicher Gruppen älterer Menschen auf Fakten basierend zu schätzen und entsprechenden Maßnahmen zu planen.

3. Anlass, Ziel und Methode der Bremer Umfrage

3.1 Anlass und Ziel

Im Projektantrag für das Netzwerk Digitalambulanzen Bremen und Bremerhaven war vorgesehen, für eine differenzierte Analyse der aktuellen Internetnutzung älterer Menschen eine Teilauswertung für Bremen aus der jährlichen Erhebung des *Statistischen Bundesamtes* oder des *Digital-Index* vornehmen zu lassen. Doch als es um die konkrete Umsetzung ging, hat sich gezeigt, dass dieser Weg nicht zielführend ist.

- 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 2021). Nach Auskunft des zuständigen Statistischen Landesamtes ist die Altersgruppe ab 65 Jahre nur mit *30 Fällen* vertreten. Gleiches gilt für die Erhebung der Initiative D21. 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 demografischen Merkmale zudem nicht alle für eine fundierte Bedarfsschätzung relevanten Aspekte ab. So hatte sich in dem erwähnten 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.

Daher hat die Wissenschaftliche Begleitforschung eine eigene Umfrage vorgeschlagen und diese in Zusammenarbeit mit mehreren Projekt-Akteuren und dem Statistischen Landesamt konzipiert. Um eine *überregionale Vergleichbarkeit* der Ergebnisse zu ermöglichen, wurden möglichst viele Fragen aus der Umfrage des Digital-Index und des Statistischen Bundesamtes übernommen und Fragen zu den ergänzenden Einflussgrößen und dem Unterstützungsbedarf hinzugefügt.

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:in?*

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

3.2 Methode, Stichprobe und Rücklauf

3.2.1 Methode

Die bundesweiten Umfragen werden teilweise per Telefon, schriftlich oder auch in persönlichen Interviews durchgeführt (siehe oben Tab. 1.2). Spezielle Umfragen erfolgen auch online. Jede Methode hat ihre Stärken und Schwächen, wenn man körperliche Einschränkungen älterer Menschen in den höheren Altersgruppen berücksichtigt. Wer nicht gut sieht, hat Schwierigkeiten, einen Fragebogen zu lesen, wer nicht gut hört, ist am Telefon unsicher. Daher wurde eine Kombination aus *schriftlicher Befragung* mit der Option einer *telefonischen Befragung* oder einer *Online-Beantwortung* gewählt. Die Fragebögen wurden mit einem Freiumschlag verschickt und in dem Begleitschreiben wurde eine Telefonnummer angegeben, bei der die Antworten mitgeteilt werden konnten, und es wurde ein Code für den Zugang zur Onlineversion genannt.

3.2.2 Die Stichprobe

Um die notwendige Differenzierung nach demografischen Merkmalen vornehmen 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 zehn Prozent 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. 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 Prozent der Einwohner im Alter ab 60 Jahren* angeschrieben. Der Anteil streut dabei in den Postleitzahlbereichen zwischen 19,3 und 21,8 Prozent für die Stadt Bremen und 23,3 und 26,8 Prozent 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.¹¹⁹ 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 sollten.

¹¹⁹ Einzelheiten finden sich im Qualitätsbericht https://www.destatis.de/DE/Methoden/Qualitaet/Qualitaetsberichte/Einkommen-Konsum-Lebensbedingungen/ikt-private-haushalte-2020.pdf?__blob=publicationFile

3.2.3 Rücklauf

Die Rücklaufquote war deutlich höher als erwartet. Es wurde ein Thema getroffen, das viele ältere Menschen beschäftigt und zu einer Beantwortung motiviert hat. Die Wahlmöglichkeit zwischen verschiedenen Wegen der Beantwortung hat auch dazu beigetragen, dass auf die 39.810 versandten Fragebögen 11.331 Rückmeldungen eingegangen sind (Rücklaufquote 28 Prozent). Diese verteilen sich wie folgt:

Antwort per	insgesamt	Stadt Bremen	Bremerhaven	Ohne Ortsangabe
Post	9.124	7.155	1.625	344
Telefon	386	357	18	11
Online	1.821	1.426	310	85
Insgesamt	11.331	8.938	1.952	441

Tab. 3.1: Rücklauf nach Antwortungsweg.

Für die *kleinräumige Analyse* wurde nach der *Postleitzahl* der Antwortenden gefragt, die so weit wie möglich den Stadtteilen zugerechnet wurde. Hier zeigen sich deutliche Unterschiede in der Rücklaufquote: In Bremerhaven liegt sie zwischen 18,5 und 29,1 Prozent. In Bremen sind die Unterschiede noch größer. Die höchsten Quoten wurden in Schwachhausen mit 42,0 und Borgfeld mit 39,9 Prozent erzielt, der geringste Rücklauf kam aus Gröpelingen (18,8 %) und Blumenthal (19,3 %).¹²⁰ Viele der Bremer Stadtteile mit einer Rücklaufquote unter 30 Prozent gelten stadtentwicklungspolitisch als benachteiligt und werden im Programm *Soziale Stadt* gefördert.¹²¹

3.2.4 Inhalt und Items

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.¹²² Ergänzend wurden weitere personenbezogene Angaben erfragt und Fragen zur körperlichen und geistigen Verfassung und dem Pflegegrad ergänzt. Zusätzlich 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 Nutzungen wie Angebote von Behörden, dem Internet der Dinge und Smart Home, zu Identifikationsverfahren u. ä. nicht übernommen, um den Fragenbogen nicht zu umfangreich 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 Lippa niedrig- und höherschwellige Anwendungen nennen (Kubicek und Lippa, 2017, S. 148 f.).

¹²⁰ Vgl. zu detaillierten Angaben für alle Stadtteile Tabelle 3.2. im Auswertungsbericht (Kubicek 2022, S. 32 f.).

¹²¹ Zu den Fördergebieten vgl. <https://www.sozialestadt.bremen.de/aktuelles-1459>

¹²² 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

3.2.5 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 Prozent beantwortet. Bei den Fragen für die Offliner liegt die Beantwortungsquote mit einer Ausnahme zwischen 75 und 90 Prozent. 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 Prozent. Die Fragen zur eigenen Person und individuellen Lebensumständen wurden zumeist zu mehr als 95 Prozent beantwortet, auch die Fragen zur Einschätzung der eigenen geistigen und körperlichen Verfassung.

3.2.6 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 Kommentaren 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 CVS-Datei an das Institut für Informationsmanagement Bremen (ifib) übergeben und dort für eine Auswertung mit der freien Programmiersprache »R« aufbereitet. Da es nicht um eine wissenschaftlich-analytische Studie ging, sondern um eine gut nachvollziehbare Darstellung der erhobenen Daten für die Anbieter von Unterstützungsleistungen und die politisch verantwortlichen Stellen, beschränkten sich die Angaben auf *Randauszählungen* und *Kreuztabellen*.

3.3 Repräsentativität

Es handelt sich, wie erwähnt, um eine *Zufallsstichprobe* gemeldeter Personen in den beiden Städten. Es wurde weder nach Stadtteilen noch nach demografischen 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.«¹²³

Dies ist in der vorliegenden Befragung durch das Statistische Landesamt und bei der Aufbereitung der Daten nicht geschehen. Bei der hohen Rücklaufquote von 28 Prozent bleiben 72 Prozent Angeschriebene, 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 Tab. 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 3.1 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. Für das Lagebild reichen bei den meisten Aspekten die Gesamtzahlen für das Land Bremen.

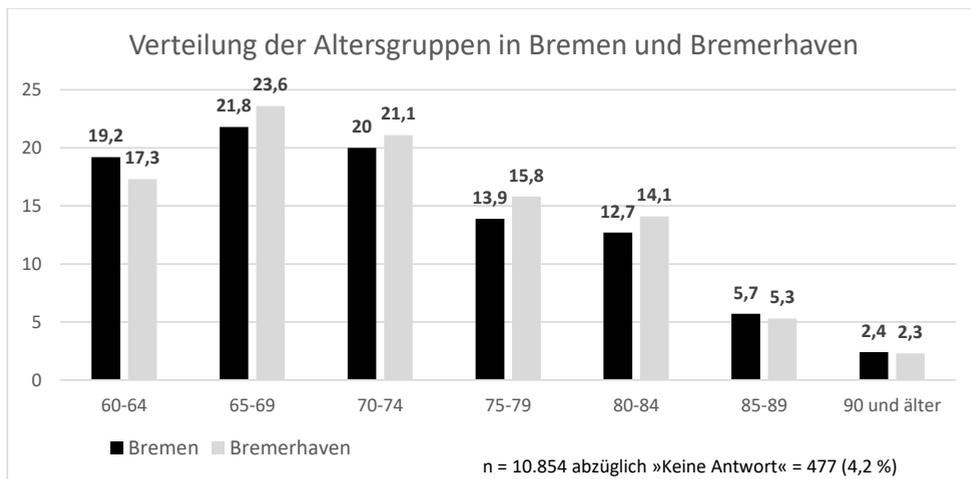


Abb. 3.1: Altersstruktur der Stichprobe für Bremen und Bremerhaven in Prozent.

In Tabelle 3.2 werden 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. Der Vergleich der Altersstruktur zeigt bei den einzelnen Altersgruppen unterschiedliche Abweichungen. Die 65- bis 75-Jährigen sind in der Stichprobe etwas stärker vertreten, die älteren etwas geringer. Aber mit 1,2 bis 1,6 Prozentpunkten Unterschied kann man noch von einer Repräsentativität ausgehen.

¹²³ <https://www.destatis.de/DE/Methoden/Qualitaet/Qualitaetsberichte/Einkommen-Konsum-Lebensbedingungen/ikt-private-haushalte-2020.html>

	Absolut		In Prozent		
	Land Bremen	Stichprobe	Land Bremen	Stichprobe	Differenz
Alter					
60 Jahre und älter	187.549	11.331			
60–64 Jahre	43.083	2.178	23,0	19,2	-3,8
65–69 Jahre	36.419	2.525	19,4	22,3	+2,9
70–74 Jahre	32.464	2.296	17,3	20,3	+3,0
75–79 Jahre	28.211	1.637	15,0	14,4	-0,6
80–84 Jahre	27.212	1.467	14,5	12,9	-1,6
85–89 Jahre	13.000	644	6,9	5,7	-1,2
90 und älter	7.160	271	3,8	2,4	-1,4
Ohne Angaben		313		2,8	

Tab. 3.2: Vergleich der Altersstruktur der Stichprobe mit der Gesamtbevölkerung im Land Bremen.¹²⁴

In dem veröffentlichten Auswertungsbericht werden auch andere soziodemografische Merkmale in der Stichprobe mit verfügbaren Daten der Bevölkerung im Land Bremen verglichen. (Kubicek 2022, S. 24 ff.):

- Im Hinblick auf das *Geschlecht* sind Frauen in der Altersgruppe 60+ mit 52 Prozent in der Stichprobe gegenüber 56,3 Prozent in der Bevölkerung etwas unterrepräsentiert.
- Nach den bundesweiten Erhebungen ist die *Berufstätigkeit* ein wesentliches Unterscheidungsmerkmal zwischen Onlinern und Offlinern. In der Stichprobe sind 20 Prozent noch berufstätig. Das entspricht in etwa dem Anteil in der Gesamtbevölkerung. In der Altersgruppe 60 bis 64 Jahre sind es 67 Prozent. 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 Prozent zu Personen in der eigenen Wohnung oder einem eigenen Haus führen.
- Ältere Menschen mit einem *Pflegegrad* sind mit acht Prozent 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 Prozent der Antwortenden schätzen ihre Deutschkenntnis als »schlecht« oder »sehr schlecht« ein. Bei einem Ausländeranteil im Sinne der amtlichen Statistik von 19 Prozent 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.

¹²⁴ Statistisches Landesamt Bremen, InfoSys, Abruf 27.10.2021.

4. Die Vermessung der Alterslücke: Bremen im Vergleich

4.1 Onliner und Offliner: Anteile in Bremen und Bremerhaven

Da der Wortlaut der Frage zur Unterscheidung von Onlinern und Offlinern in den regelmäßigen bundesweiten Umfragen unterschiedlich ist (siehe oben Tab. 1.2), musste eine Wahl getroffen werden. In der Bremer Umfrage wurde 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 Prozent. 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 Prozent (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 Prozent bei kleinen Städten (bis 100.000 Einwohner:innen) und 91 Prozent bei Großstädten (ab 500.000 Einwohner:innen) aus (Initiative D21 2021a).

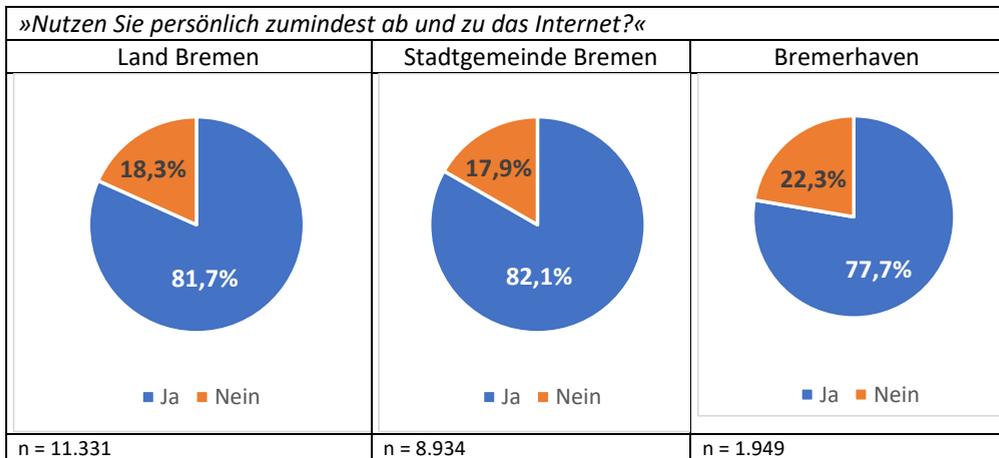


Abb. 4.1: Internetnutzung im Land Bremen, der Stadtgemeinde Bremen und Bremerhaven 2021.

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 Gruppeneinteilungen in der Umfrage des Statistischen Bundesamts (Destatis), der Initiative D21 und der ARD/ZDF-Online-Studie können jedoch nachgebildet werden (Tab. 4.1).

Erhebung	Altersspanne	Anteil	Bremer Umfrage	Differenz (Prozentpunkte)
Destatis	65 Jahre und älter	69 %	78,8 %	+10
D21	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

Tab. 4.1: Internetnutzung älterer Menschen in Deutschland 2020/21.

Hiernach liegen die Quoten für Bremen neun 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 Statistischen Bundesamt angenommenen Überrepräsentation von Onlinern soll bei der Hochrechnung eine Größenordnung von zehn Prozentpunkten angenommen werden, mit der die Daten aus der Stichprobe angepasst werden.

4.2 Hochrechnungen

Aufgrund der weitgehenden altersbezogenen Repräsentativität können diese Daten auf die gesamte Einwohnerzahl hochgerechnet werden. Um die Hochrechnung transparent zu machen, werden in Tabelle 4.2 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.

	Land Bremen	Stadt Bremen	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	

Tab. 4.2: Absolute Häufigkeiten und Hochrechnung der Internetnutzung nach Gebiet.

4. Die Vermessung der Alterslücke: Bremen im Vergleich

Auf die gesamte Einwohnerzahl des Landes Bremen von 187.549 Personen im Alter 60+ hochgerechnet¹²⁵, 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 ($187.549 \cdot 0,28$), für die Stadtgemeinde entsprechend 43.000 und für Bremerhaven 10.000 Personen.

4.3 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. Auf dieser Basis gibt Abbildung 4.2. die Onliner- und Offliner-Quoten für die Bremer Stadtteile wieder. Die geringste Onliner-Quote haben mit 73 Prozent Huchting sowie Gröpelingen und Woltmershausen mit 79 Prozent, die höchste Quote haben die Östliche Vorstadt mit 93 und Schwachhausen mit 90 Prozent.

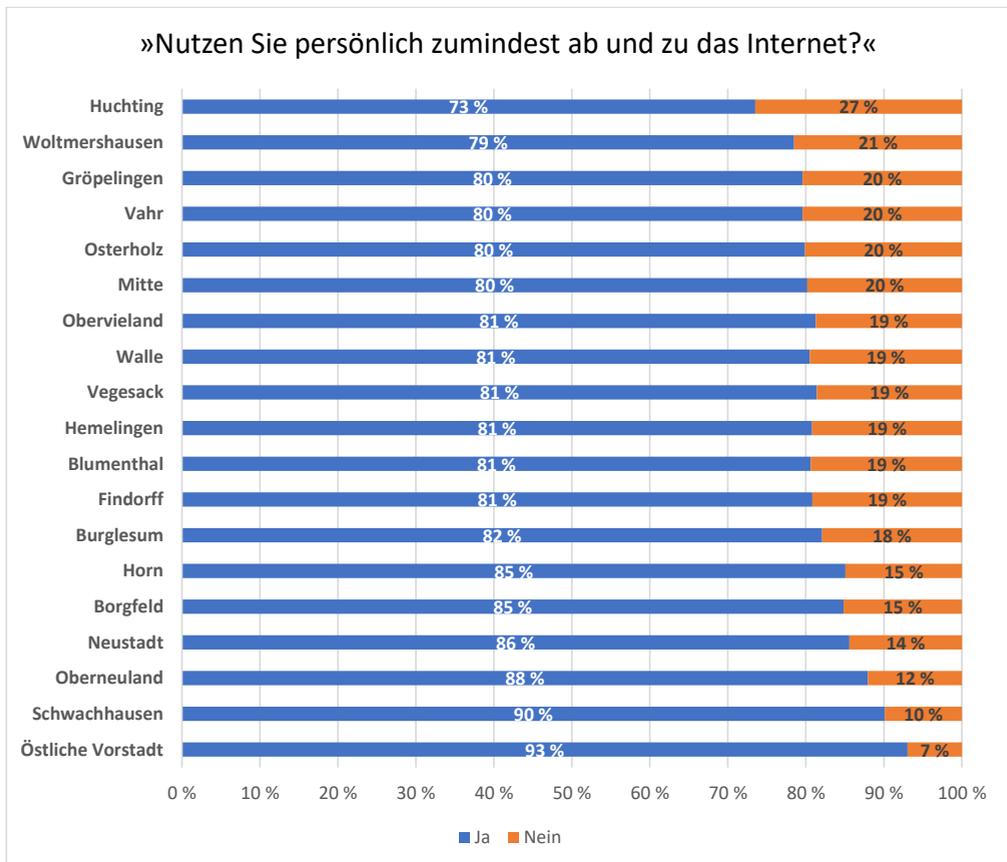


Abb. 4.2: Internetnutzung in den Bremer Stadtteilen.¹²⁶

¹²⁵ Stand 31.12.2020 Bremen Infosystem https://www.statistik-bremen.de/bremendat/abfrage_resultat.cfm?tabelle=12411-09-01&titelname=Bremen%20Infosystem&netscape=ja

¹²⁶ Die Abgrenzung beruht auf den zugeordneten PLZ-Gebieten und ist insofern nur eine Annäherung.

Weil sich die Stadtteile bei den Rücklaufquoten unterscheiden, 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 Prozent. 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 stadtentwicklungspolitisch als benachteiligt und sind Fördergebiete im Programm »Soziale Stadt«.¹²⁷ Insofern steht eine geringere Onliner-Quote in Einklang mit der allgemeinen Erkenntnis, dass Bildung und Einkommen einen starken Einfluss auf die Internetnutzung haben.

In Abb. 4.3 sind die *Onliner-Quoten* und die *Rücklaufquoten* für die Stadtteile gegenübergestellt. Darin ist der Trend erkennbar, dass von links nach rechts mit abnehmender Rücklaufquote tendenziell auch die Onliner-Quote sinkt. Dies ist zwar keine eindeutige Korrelation, aber es zeigen sich deutliche Unterschiede 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 4.3 ist jedoch zu bedenken, dass die Onliner-Quoten tatsächlich rund 10 Prozentpunkte niedriger liegen dürften.

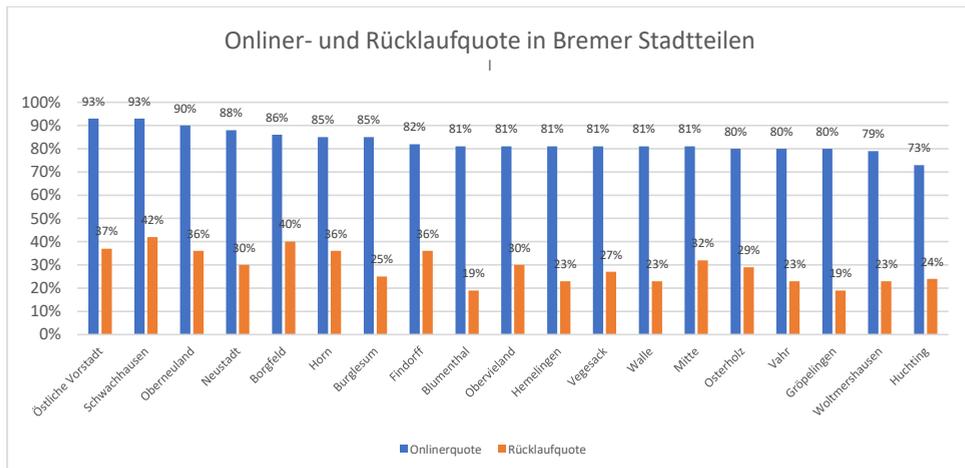


Abb.4.3: Onliner- und Rücklaufquote in Bremer Stadtteilen.

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 hier die PLZ-Gebiete zur Darstellung innerstädtischer Unterschiede verwendet.¹²⁸ Abb. 4.4 gibt die Daten für die sechs PLZ-Gebiete in Bremerhaven wieder. Die Onliner-Quote variiert hier zwischen 72 und 85 Prozent.

¹²⁷ https://www.statistik-bremen.de/bremendat/abfrage_resultat.cfm?tabelle=12411-09-01&titelname=Bremen%20Infosystem&netscape=ja

¹²⁸ Vgl. zum Zuschnitt der PLZ-Gebiete z. B. <https://www.atlasbig.com/de/bremerhaven-postleitzahlen>

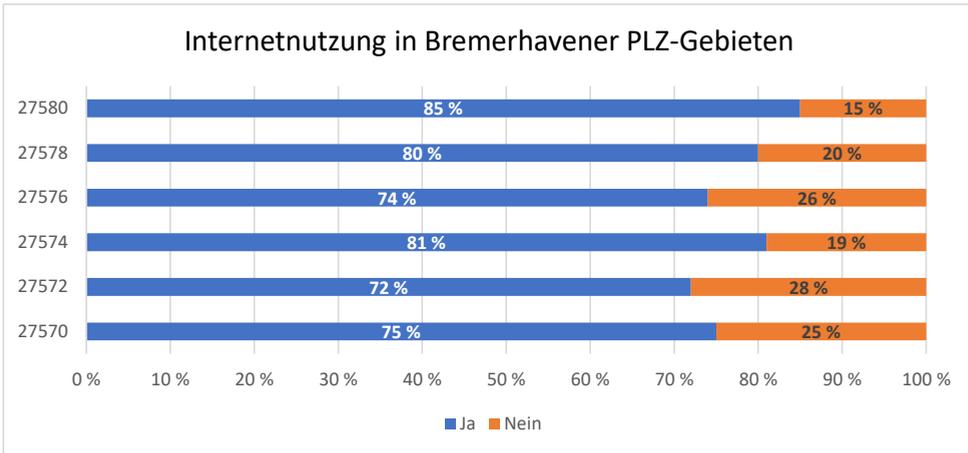


Abb. 4.4: Internetnutzung in Bremerhaven nach PLZ-Gebieten.

Der Vergleich von Onliner-Quote und Rücklaufquote zeigt auch hier am oberen und unteren Ende der Rangfolge eine Entsprechung (Tab. 4.3). 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 Prozent haben sich in den PLZ-Bereichen 27570, 27572 und 27574 Onliner-Quoten von 72, 81 und 74 Prozent ergeben.

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

Tab. 4.3: Onliner- und Offliner-Anteile und Rücklaufquoten in Bremerhaven.

Somit gilt für beide Städte, dass die *innerstädtischen Unterschiede* bei der Internetnutzung mit der sozioökonomischen Struktur und mit der Verteilung von Einkommen und Bildung zusammenhängen.

4.4 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 Prozent, dass sie planen, das Internet zu nutzen, und 19,8 Prozent 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 Neinsager ist 3,8 Prozentpunkte höher (Abb.4.5).

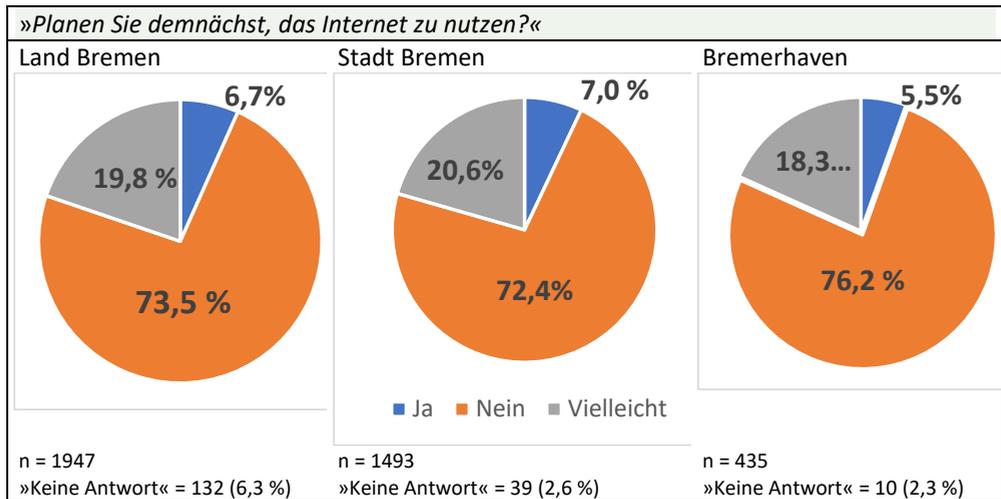


Abb. 4.5: Nutzungsplanung im Land Bremen und den beiden Städten.

In Tabelle 4.4 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>Land Bremen</u>		<u>Stadt Bremen</u>		<u>Bremerhaven</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 %

Tab. 4.4: Hochrechnung der Nutzungsplaner im Land Bremen, der Stadt Bremen und Bremerhaven.

Für das Land Bremen ergibt sich eine Gesamtzahl von 8.817 *Bestimmt- und Vielleicht-Planern*, die für Unterstützungsangebote infrage 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. 4.6). In Bremen gibt es die größte Zahl von Planenden in Schwachhausen mit 42 Personen, die geringste Anzahl von fünf Personen in Mitte und sechs 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.

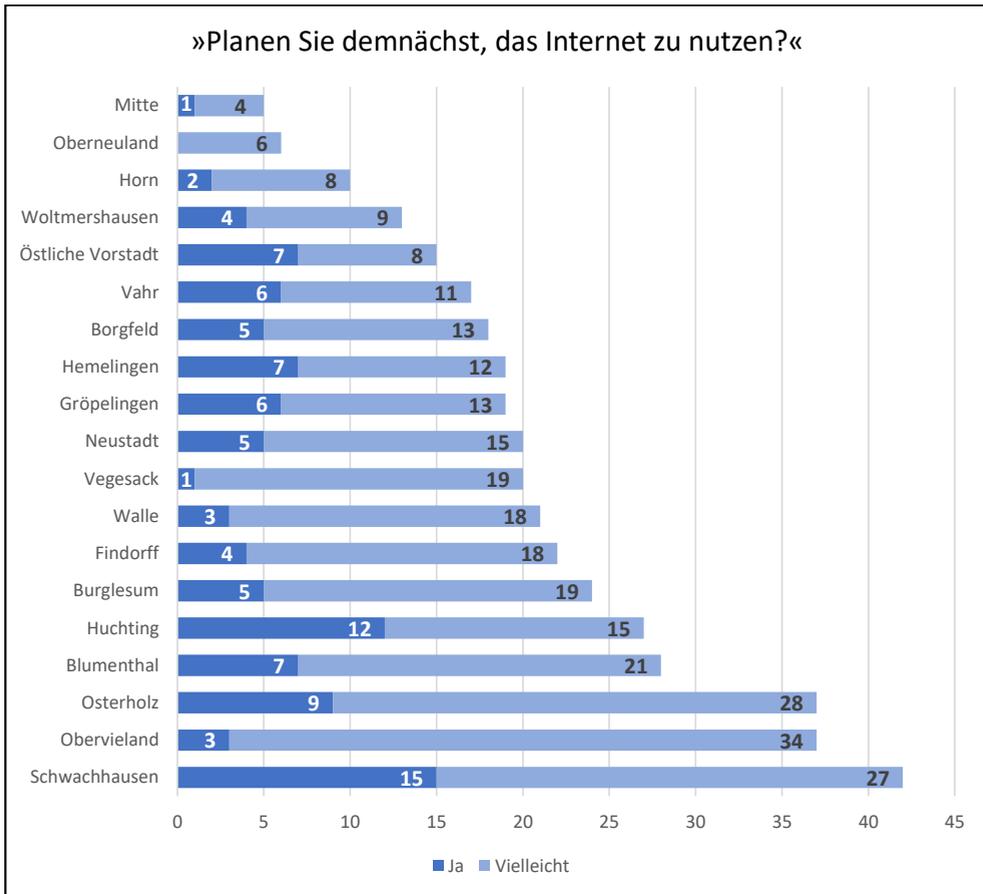


Abb. 4.6: Nutzungsplanung in den Bremer Stadtteilen (absolute Häufigkeiten).

4.5 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 fünf 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 Prozent Offliner, in Bremen von sieben bis 27 Prozent. Die Gebiete mit den höheren Offliner-Quoten sind überwiegend solche, die aufgrund ihrer sozioökonomischen Struktur stadtentwicklungspolitisch als benachteiligt gelten und deren Entwicklung im Rahmen des Programms Soziale Stadt gefördert wird.¹²⁹ Dabei spielt es keine Rolle, ob die tatsächlichen Quoten einige Prozentpunkte höher oder niedriger sind.

Da nach allen Umfragen Alter, Einkommen und Bildung die Haupteinflussfaktoren für die Nutzung und Nicht-Nutzung 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 Wichtigeres zu tun, als einen Fragebogen zum Internet auszufüllen, das sie vielleicht gar nicht nutzen.«*

Dieser Befund ist für die Planung konkreter Unterstützungsmaßnahmen relevant, weil diese entsprechend kleinräumig angelegt sein sollten und sich aus den Vergleichen *Prioritäten* ableiten lassen. Wenn jeweils nur einige wenige Erfahrungs- und Lernorte gefördert werden können, sollte dies in den Stadtteilen mit den höchsten Offliner-Quoten geschehen.

Einen solchen kleinräumigen Bezug 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. Denn daraus folgt, dass das Risiko »abgehängt zu werden«, nicht nur auf der individuellen Ebene besteht, sondern auch auf der Ebene der Quartiere. Für den Vorschlag auf kommunaler Ebene entsprechende Umfragen für die Altenberichterstattung durchzuführen, ergibt sich daraus die Empfehlung, dies zusammen mit dem für die Stadt- und Quartiersentwicklung zuständigen Stellen in derselben Verwaltung zu tun. Dabei wäre auch zu untersuchen, ob es einen Zusammenhang der unterschiedlichen Onliner-Quoten mit der bisherigen Verteilung von Unterstützungsangeboten gibt.

¹²⁹ <https://www.sozialestadt.bremen.de/programme/win-wohnen-in-nachbarschaften-3534>

5. Unterschiede zwischen Onlinern und Offlinern

Neben dem Alter haben sich in allen regelmäßigen Umfragen das *Geschlecht*, das *Einkommen* und der *formale Bildungsstand* als die Haupteinflussgrößen auf die Internetnutzung gezeigt. Der Offliner-Anteil steigt mit zunehmendem Alter und ist innerhalb jeder Altersgruppe bei Frauen und allen mit niedrigem Einkommen und geringer formaler Bildung am höchsten. Für eine Studie, die vor allem einen Unterstützungsbedarf ermitteln will, sind diese Merkmale Randbedingungen, aber keine unmittelbaren Ansatzpunkte zur Verbesserung der Digitalen Teilhabe, weil man weder das Geschlecht noch den formalen Bildungsstand im Alter ändern kann. Im Hinblick auf mögliche Hilfesysteme, die für die Unterstützung bei Digitaler Teilhabe infrage kommen, ist statt des Einkommens der Bezug von *Sozialleistungen* unmittelbar relevanter. Aspekte wie die *körperliche und geistige Verfassung* und der *Pflegegrad* ermöglichen einen Bezug zu Pflegeleistungen. Im Folgenden werden zunächst die Unterschiede zwischen verschiedenen Altersgruppen betrachtet und anschließend soziodemografische Merkmale und gesundheitsbezogene Aspekte.

5.1 Unterschiede zwischen Altersgruppen

Im ersten Kapitel wurde gezeigt, dass es nicht *die* Alterslücke gibt, sondern dass eine *Bindendifferenzierung* nach Altersgruppen sinnvoll ist. Die meisten regelmäßigen Umfragen bilden nur zwei oder drei Altersgruppen (oben Tab. 1.1). Die *DIVSI-Studie* hatte 2016 zum ersten Mal eine Differenzierung in Fünf-Jahres-Abständen vorgenommen und die Initiative D21 hat für den Digital-Index 2020/21 ebenfalls eine solche Aufgliederung veröffentlicht (Abb. 1.2 und 1.3). Wegen der dort erkennbaren deutlichen Unterschiede wurde auch für die Bremer Umfrage eine solche Differenzierung vorgenommen.

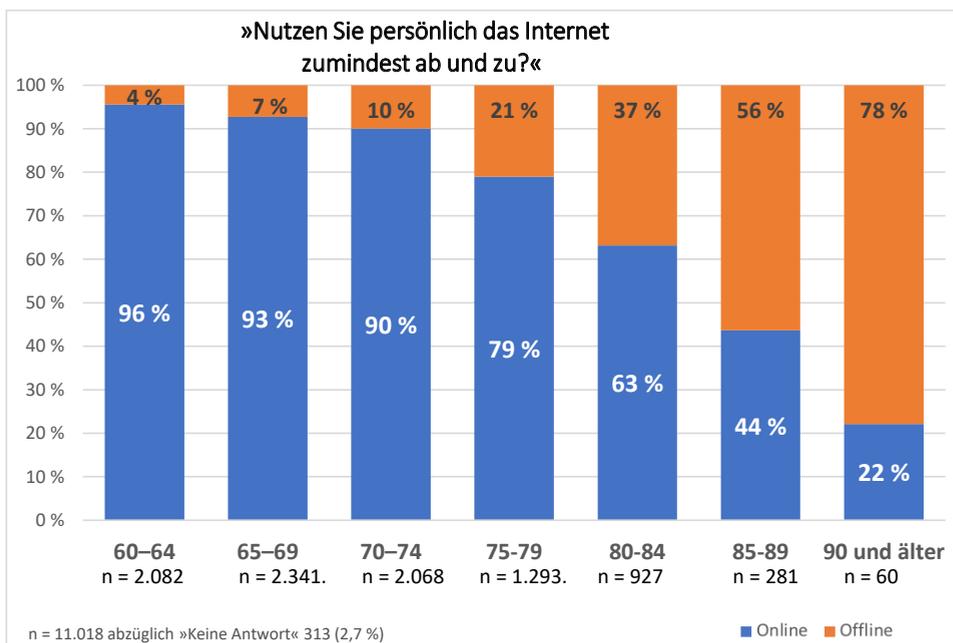


Abb. 5.1: Internetnutzung in verschiedenen Altersgruppen im Land Bremen 2021.

Wie in den bundesweiten Erhebungen nimmt auch im Land Bremen der Anteil der Onliner mit zunehmendem Alter ab und der Anteil der Offliner zu. Die Anteile sind vor allem für die jüngeren Altersgruppen auffallend hoch. Zur Überprüfung der Validität erfolgt in Abb. 5.2 ein Vergleich mit den Daten des Digital-Index 2020/21, der die untere und die obere Altersgruppe zusammenfasst.

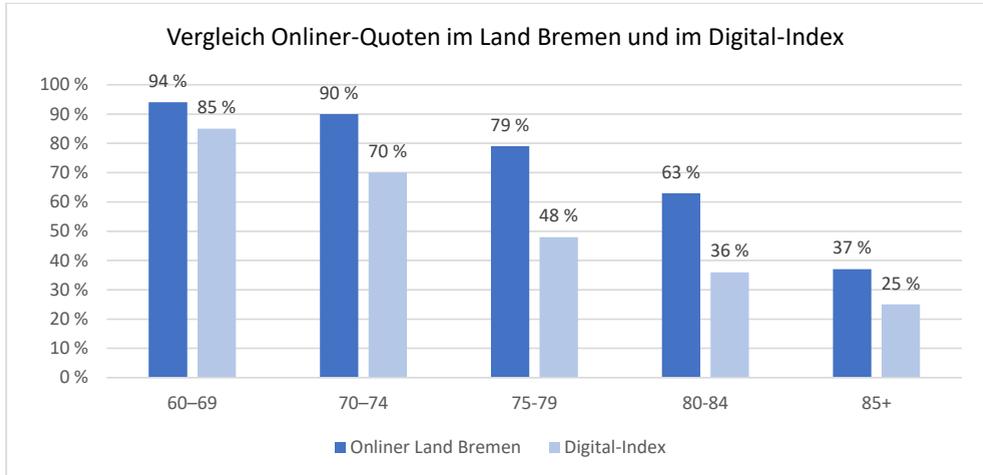


Abb. 5.2: Internetnutzung nach Altersgruppen im Land Bremen 2021 und im Digital-Index.

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 ohne Quotierung. Der Korrekturfaktor von zehn Prozent ist insofern eher zu niedrig angesetzt.

Zur Sicherheit erfolgt auch ein Vergleich mit zwei neueren Umfragen, die nur drei Altersgruppen bilden. Die *SIM*-Studie des Medienverbundes Süd-West differenziert nach Zehn-Jahres-Abständen (Abb. 5.3). Hier zeigt sich für Bremerhaven eine hohe Übereinstimmung. Die Daten für die Stadtgemeinde Bremen liegen etwas höher.

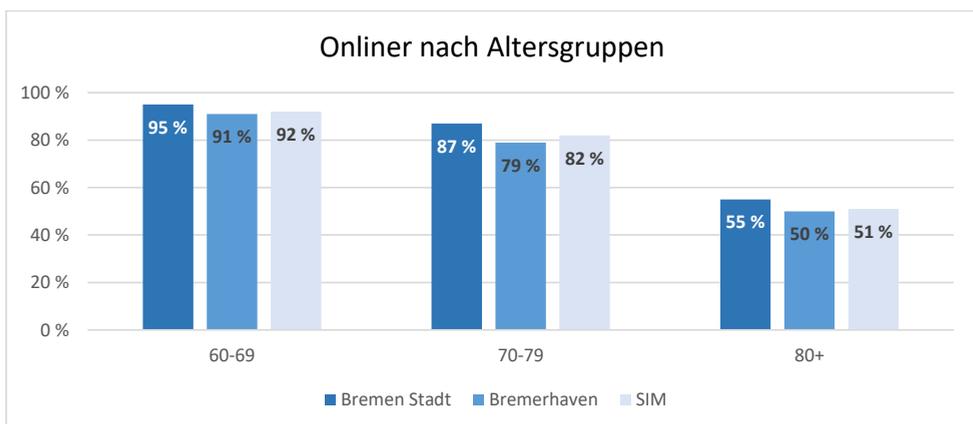


Abb. 5.3: Vergleich der Altersgruppen der Bremer Umfrage mit der SIM-Studie (2022, S. 16).

Im Mai 2022 ist im Rahmen des D80+ Surveys auch die Digitale Teilhabe der Hochaltrigen genauer erfasst worden (Reissmann u. a. 2022). Mit 3.233 telefonisch befragten Männern und Frauen im Alter ab 80 Jahre ist dies die größte verfügbare Stichprobe. Der Vergleich in Abb. 5.4 zeigt für die Altersgruppe 90+ eine große Übereinstimmung. Bei den Gruppen 80 bis 84 und 85 bis 89 Jahre liegen die Anteile der D80+ Umfrage rund 20 Prozentpunkte niedriger. Die Autoren beanspruchen aufgrund unterschiedlicher Gewichtungen und Korrekturen eine statistische Repräsentativität. Dies ist ein weiteres Indiz dafür, dass in der Bremer Umfrage die Onliner überrepräsentiert sind.

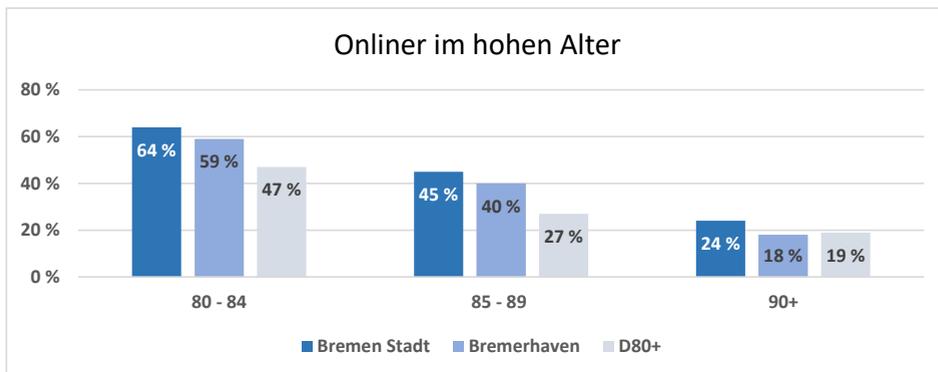


Abb. 5.4: Vergleich der Bremer Umfrage mit der D80+ Studie.

5.2 Soziodemografische Unterschiede

5.2.1 Geschlecht

Neben der Alterslücke gibt es von Anfang an auch eine *Geschlechterlücke*, die ursächlich nicht auf dem Geschlecht basiert, sondern vor allem mit der Berufstätigkeit, dem Bildungsabschluss und dem Einkommen im höheren Alter zusammenhängt. Sie hat sich in den bundesweiten Umfragen in den letzten Jahren stetig verringert und beträgt über alle Altersgruppen nach dem Digital-Index 2020/21 noch sieben Prozentpunkte (Onliner Männer 91 %, Frauen 84 %) (Initiative D21 2021a), nach der letzten Erhebung 2022 noch sechs Prozentpunkte (Initiative D21 2022, S. 16) (94 bzw. 88 %). In der Bremer Umfrage sind die Werte für die ältere Bevölkerung ähnlich und betragen bei allen Altersgruppen acht Prozentpunkte.

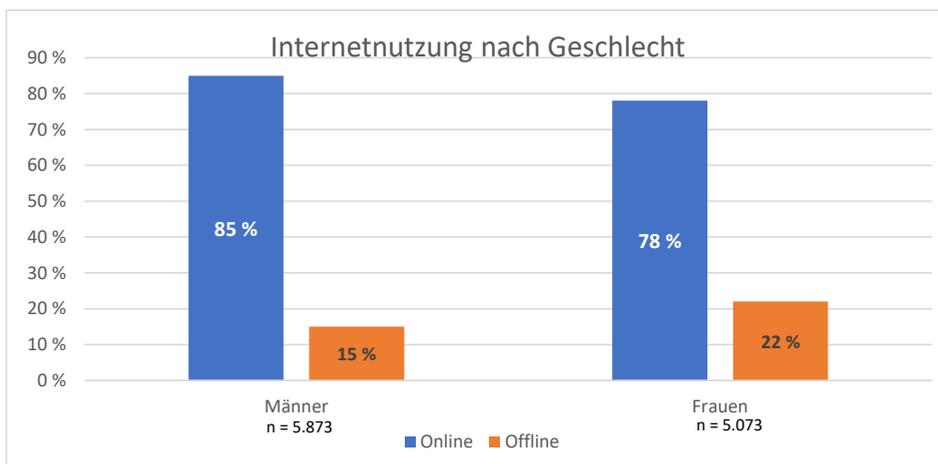


Abb. 5.5: Internetnutzung nach dem Geschlecht.

In der *SIM*-Studie mit Teilnehmenden ab 60 Jahre liegt der Onliner-Anteil der Männer bei 86 gegenüber 77 Prozent bei den Frauen.

Um diese Unterschiede noch genauer zu betrachten, werden sie für die Offliner nach *Altersgruppen* differenziert (Abb. 5.6). Dann steigt der Offliner-Anteil der Frauen mit zunehmendem Alter von 49 Prozent in der Altersgruppe 60–64 Jahre auf 66 Prozent in der Altersgruppe 75–79 Jahre und bis auf 72 Prozent in der Altersgruppe 90 Jahre und älter.

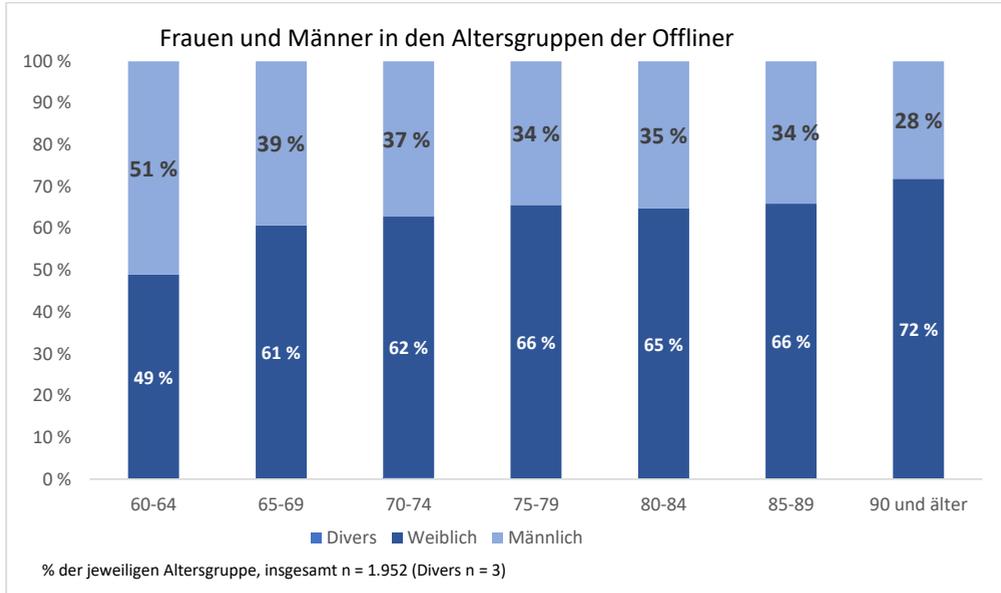


Abb. 5.6: Offliner nach Alter und Geschlecht.

In der *D80+ Studie* sind die Unterschiede sehr viel größer (Tab. 5.1).

Altersklasse	Männer online	Frauen online	Differenz
80–84	58,9 %	37,5 %	21,4 Prozentpunkte
85–89	41,8 %	18,3 %	23,5 Prozentpunkte
90+	29,9 %	14,8 %	15,1 Prozentpunkte

Tab. 5.1: Onliner in höheren Altersgruppen nach Geschlecht (Reissmann u. a. 2022, S. 9).

Mehr als 80 Prozent der Frauen ab 85 Jahre haben das Internet noch nie genutzt. Sie leben überwiegend alleine und könnten sehr wohl einen Nutzen gewinnen.

5.2.2 Berufstätigkeit

Wie in den bundesweiten Erhebungen hat auch in der Bremer Umfrage die *Berufstätigkeit* einen Einfluss auf die Internetnutzung (Abb. 5.7). Die noch Berufstätigen sind zu 96 Prozent online, diejenigen, die nie berufstätig waren, sind nur zu 46 Prozent.

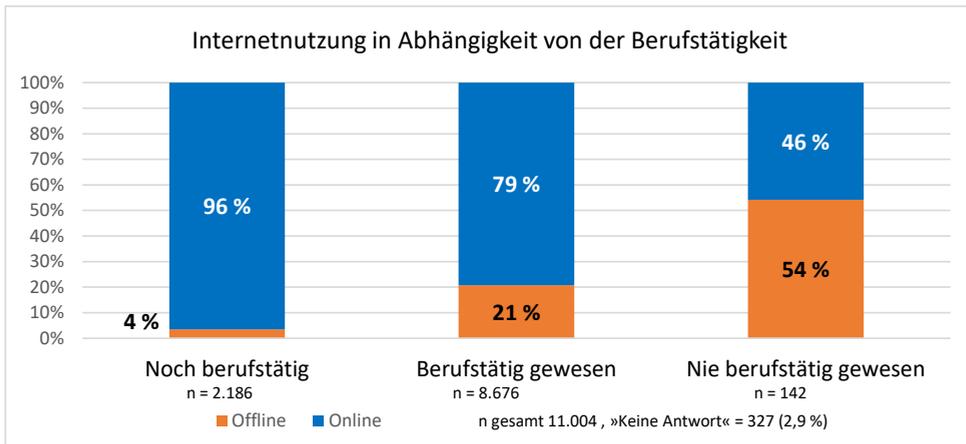


Abb. 5.7: Internetnutzung in Abhängigkeit von der Berufstätig.

5.2.3 Deutschkenntnisse

In den regelmäßigen Umfragen besteht die Stichprobe immer aus der deutschsprachigen Bevölkerung. Über die Internetnutzung der nicht-deutschsprachigen Bevölkerung, also einen Teil der *Ausländerinnen und Ausländer* und *Migrantinnen und Migranten* gibt es keine Daten. Die Bremer Stichprobe wurde aus dem Melderegister gezogen und kann daher durchaus solche Personen umfassen. Statt einer Frage nach einem Migrationshintergrund wurde nach einer eigenen *Einschätzung der Deutschkenntnisse* gefragt. Denn ein Migrationshintergrund ergibt sich aus der Staatsangehörigkeit der beiden Elternteile, die in keinem sinnvollen Zusammenhang zur Internetnutzung der Befragten steht. Dasselbe gilt für die eigene Staatsangehörigkeit der Befragten.

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. 5.8). Von denen, die ihre Deutschkenntnisse als »schlecht« beurteilen, sind 55 Prozent auch nicht ab und zu im Internet.

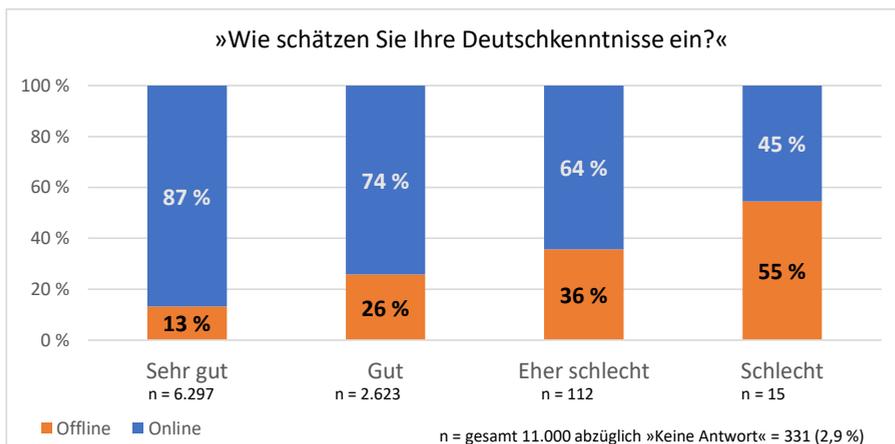


Abb. 5.8: Internetnutzung und Deutschkenntnisse.

5.2.4 Bezug von Sozialleistungen

Aus bundesweiten Erhebungen weiß man, dass auch die *Einkommenssituation* einen Einfluss auf den Zugang und die Nutzung des Internets hat. Die *SIM-Studie* macht für das Vorhandensein eines Internetanschlusses im Haushalt folgende Angaben (2022, S. 10):

- 60 Prozent bei einem verfügbaren Nettoeinkommen unter 1.000 Euro pro Monat,
- 77 Prozent bei einem Nettoeinkommen zwischen 1.000 bis unter 2.000 Euro,
- 94 Prozent bei einem Nettoeinkommen von 2.000 Euro und mehr.

In der *D80+ Studie* wurde eine relative Klassenbildung im Verhältnis zum *Nettoäquivalenzeinkommen* 2019 in Höhe von 1.959,58 Euro verwendet. Als einkommensschwach gelten Haushalte, nicht Personen, die 70 Prozent unterhalb des Medians liegen und als einkommensstark solche, die 150 Prozent und mehr über dem Median liegen (S. 8). Die zusätzliche Aufschlüsselung nach Altersgruppen zeigt, dass die einkommensbedingten Unterschiede mit zunehmendem Alter geringer werden. In der Altersgruppe 80 bis 84 Jahre liegen sie zwischen 71,6 und 29,4 Prozent Offlinern, in der Altersgruppe 90+ zwischen 86,4 und 58,5 Prozent.

	Haushalt	Online	Offline	
80–84 Jahre	einkommensschwach	28,4 %	71,6 %	
	mittleres Einkommen	50,7 %		49,3 %
	einkommensstark	70,6 %		29,4 %
85–89 Jahre	einkommensschwach	15,5 %	84,5 %	
	mittleres Einkommen	29,5 %		70,5 %
	einkommensstark	66,6 %		33, %
90+	einkommensschwach	13,6 %	86,4 %	
	mittleres Einkommen	19,9 %		80 %
	einkommensstark	41,5 %		58,5 %

Tab. 5.2: Einkommensunterschiede bei der Internetnutzung nach Altersklassen (Reissmann u. a. 2022, S. 9).

Aus diesen Daten kann man keine unmittelbaren Schlussfolgerungen für die Frage nach der Notwendigkeit einer Aufstockung der Sozialleistungen für eine Digitale Teilhabe im Rahmen der Daseinsvorsorge ziehen. Daher wurde in der Bremer Umfrage direkt nach dem Bezug von Sozialleistungen wie *Hartz IV*, *Grundsicherung im Alter* o. ä. gefragt. Auch hier ist die Stichprobe nicht repräsentativ, aber es zeigt sich eine Tendenz: Bei den Empfänger:innen von Sozialleistungen ist der Offliner-Anteil mit 31 Prozent fast doppelt so groß, wie bei denen, die solche Leistungen nicht beziehen (Abb. 5.9).

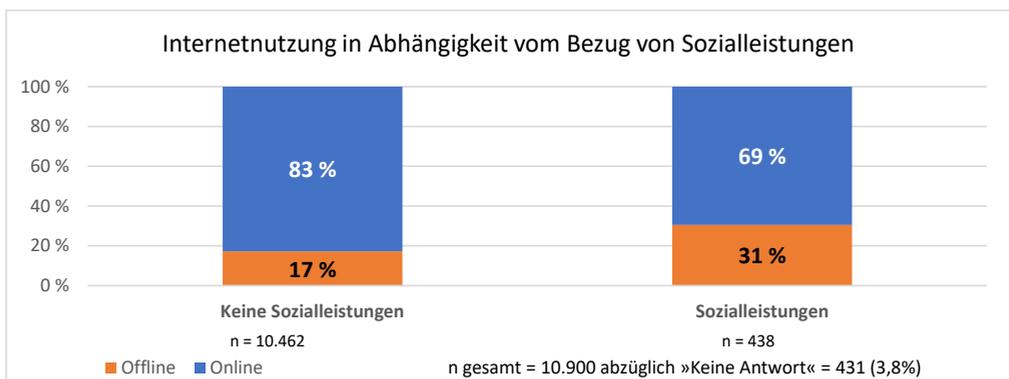


Abb. 5.9: Internetnutzung in Abhängigkeit vom Bezug von Sozialleistungen.

5.3 Wohnsituation

Um festzustellen, ob das Zusammenleben mit anderen einen Einfluss auf die Internetnutzung hat, wurde auch nach der *Haushaltsgröße* gefragt. In Abb. 5.10 ist der Anteil der Onliner und Offliner für Einpersonenhaushalte und Mehrpersonenhaushalte gegenübergestellt. Die Offliner-Quote ist bei den Einpersonenhaushalten mit 21 Prozent etwas höher als in den Mehrpersonenhaushalten.

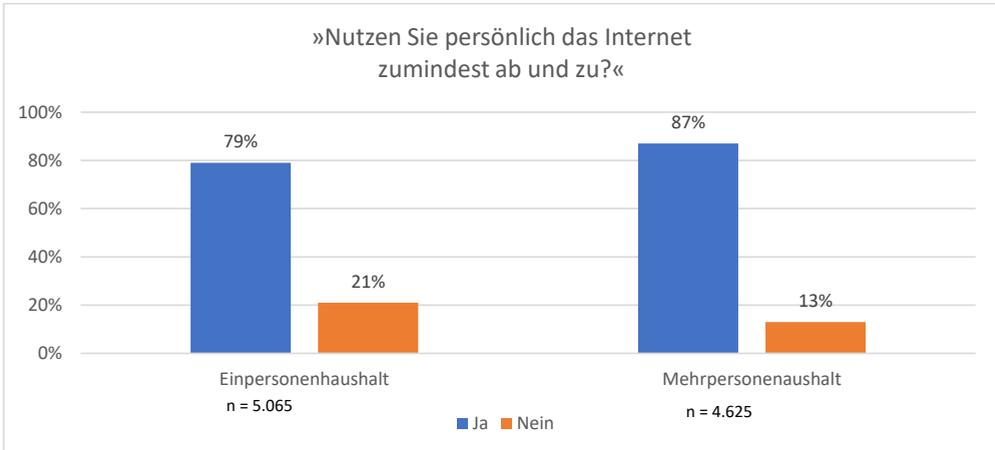


Abb. 5.10: Internetnutzung in Abhängigkeit von der Haushaltsgröße.

Im Digital-Index fällt der Unterschied über alle Altersgruppen insgesamt noch größer aus: Die Onliner-Quote im Einpersonenhaushalt liegt ähnlich bei 76 Prozent, im Zweipersonenhaushalt bei 85 Prozent und ab drei Personen bei 97 Prozent und mehr (Initiative D21 2021a, S. 13). Allerdings sind diese Zahlen nicht direkt vergleichbar, weil sie sich auf die gesamte Bevölkerung ab 14 Jahre beziehen. In der SIM-Studie beträgt der Unterschied zwischen Alleinstehenden und Personen in Mehrpersonenhaushalten 71 zu 90 Prozent (2022, S. 10).

Die These, dass digitale Kommunikation *Einsamkeit* kompensieren kann und daher von alleinstehenden älteren Menschen 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.

Der Einfluss gemeinschaftlicher Wohnformen und des Wohnens in Heimen wird in Abschnitt 7.3 unter dem Aspekt des Zugangs behandelt, weil dort oft die Voraussetzung des Zugangs zum Internet fehlt.

5.4 Körperliche und geistige Verfassung

Die international vergleichende SHARE-Studie hat neben einem Einfluss des Alters und der Berufstätigkeit auch einen Einfluss der subjektiv wahrgenommenen Gesundheit auf die Internetnutzung festgestellt. Von 4.400 befragten Personen in einem Alter ab 50 Jahre nutzen von denen, die ihren Gesundheitszustand als exzellent oder sehr gut bezeichnen, 80 bzw. 82 Prozent das Internet. Bei ausreichendem oder schlechtem Gesundheitszustand sind es nur 65 bzw. 48 Prozent (nach Cirkel und Enste 2021, S. 34). Die Autoren sehen hier ein Dilemma:

»Die Menschen, denen Technik aufgrund ihres schlechten Gesundheitszustands eine Hilfe im Alltag sein und sie bei einer selbständigen Lebensführung unterstützen kann, nutzen sie (bislang) nicht.« (ebd.)

Die Frage ist allerdings, ob sie nicht wollen oder nicht können. Daher wurde in der Bremer Umfrage konkreter nach der körperlichen und geistigen Verfassung gefragt. 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.

Bei allen Beeinträchtigungen gibt es deutliche Unterschiede in Bezug auf die Internetnutzung. Von denjenigen, die »eher gut« hören, sind nur elf Prozent offline. Bei denen, die »eher schlecht« hören, steigt der Anteil auf 28 Prozent, und bei denen, die »sehr schlecht« hören auf 50 Prozent (Abb. 5.11).

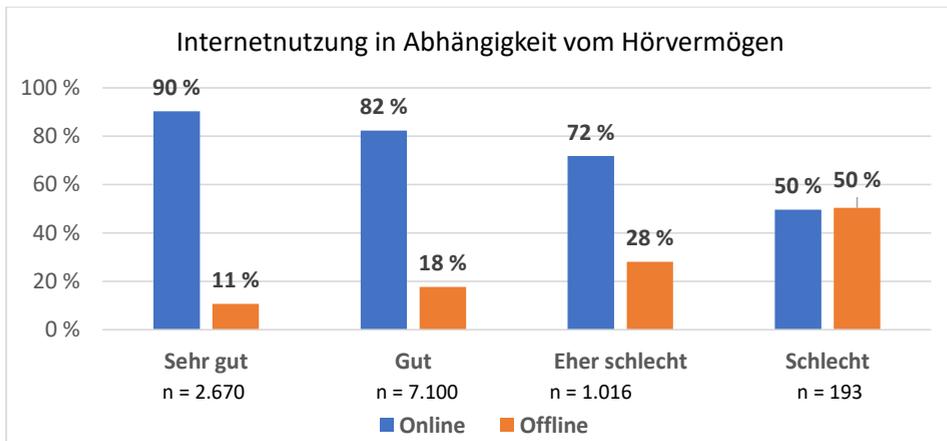


Abb. 5.11: Internetnutzung in Abhängigkeit vom Hörvermögen.

Ähnlich verhält es sich in Bezug auf das Sehvermögen. Bei denen, die ihr Sehvermögen als »sehr schlecht« einschätzen, liegt der Offliner-Anteil sogar bei 60 Prozent (Abb. 5.12).

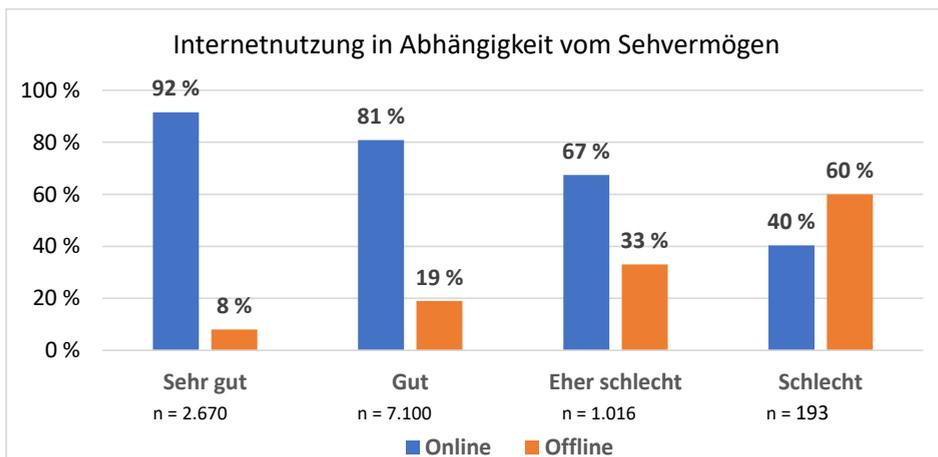


Abb. 5.12: Internetnutzung in Abhängigkeit vom Sehvermögen.

Für *sehbehinderte Menschen* und *Hörgeschädigte* sollen Internetseiten *barrierefrei* sein, und sie haben bewährte Hilfsmittel für die Nutzung digitaler Medien. Bei *Mobilitätseinschränkungen* ist dies anders. Betroffene könnten von einer Internetnutzung besonders profitieren, aber sie können oft einen Erfahrungs- und Lernort nicht aufsuchen. Sie sind zum Teil auf eine *aufsuchende Hilfe* angewiesen. Abb. 5.13 zeigt einen deutlichen Einfluss. Von denen, die ihre Mobilität als »eher schlecht« bezeichnen, sind 37 Prozent offline, wenn sie als »schlecht« angegeben wird, sind es sogar 59 Prozent.

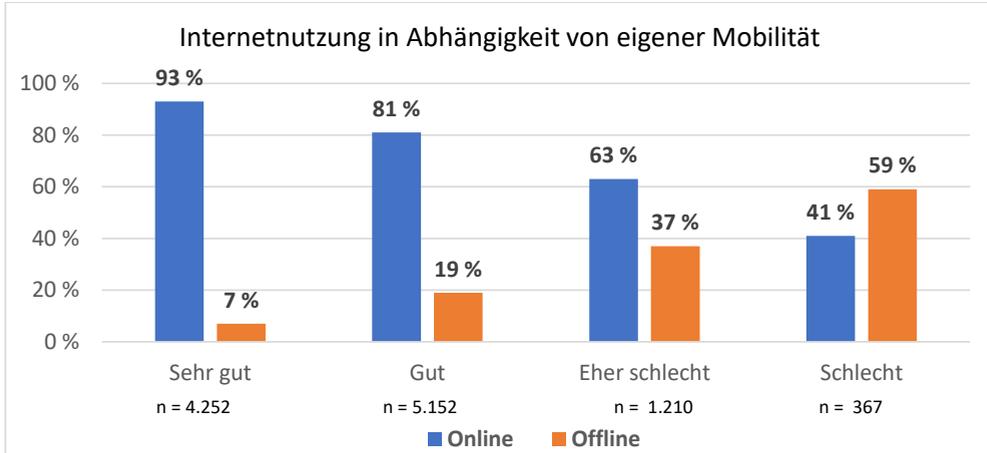


Abb. 5.13: Unterschiede zwischen Onlinern und Offlinern in Bezug auf ihre Mobilität.

Wegen des sich daraus ergebenden Bedarfs an aufsuchender Unterstützung und der damit verbundenen Kosten kommt es bei diesem Aspekt besonders auf zuverlässige Daten an. Im Bericht der SIM-Studie wird die Mobilität nur im Text erwähnt. In der Umfrage wird sie nach Schulnoten erhoben. Der Forschungsverbund war jedoch so freundlich, die Daten auf die Kategorien der Bremer Umfrage umzucodieren. Die Daten aus der SIM-Studie bestätigen den Einfluss der Mobilität auf die Internetnutzung. Der Anteil der Offliner bei schlechter Mobilität liegt dort mit 39 Prozent zwar 20 Prozentpunkte unter den Bremer Daten. Aufgrund von statistischen Tests bestätigt der Verbund jedoch die Signifikanz dieses Einflusses.

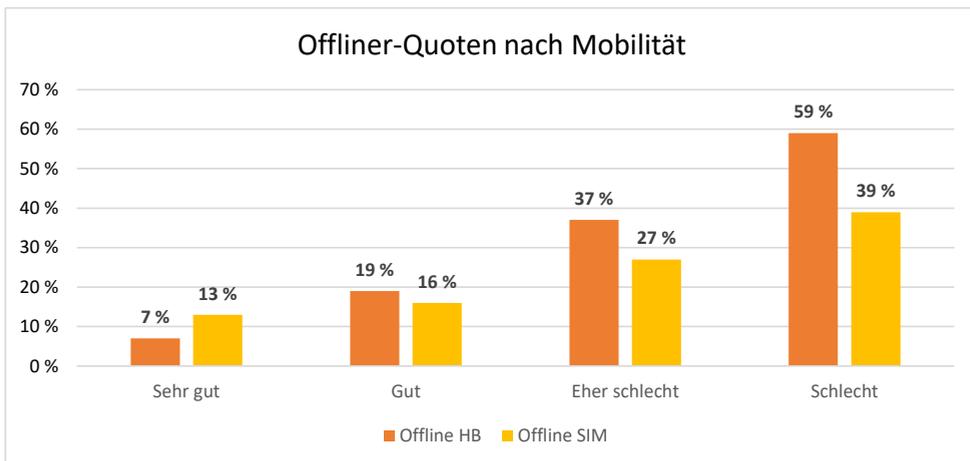


Abb. 5.14: Vergleich des Einflusses der Mobilität in der SIM-Studie und der Bremer Umfrage (Das n für die Daten der SIM-Studie liegt bei 461, 1948, 350 und 247).

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 sechs Prozent halten es für »eher schlecht«. Bei den Offlinern sind es sechs und 15 Prozent. Umgekehrt, wenn das Gedächtnis als »eher schlecht« beurteilt wird, liegt der Offliner-Anteil bei 37 Prozent und steigt auf 80 Prozent bei denen, die ihr Gedächtnis als »schlecht« einschätzen. Sie sind für eine Digitale Teilhabe auf *Assistenzleistungen* angewiesen.

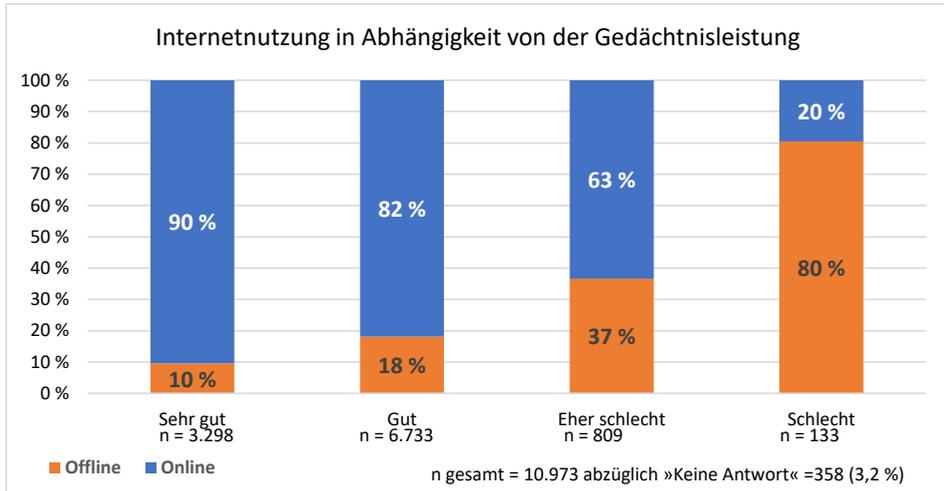


Abb. 5.15: Internetnutzung in Abhängigkeit von der Gedächtnisleistung.

Auch hier hat der Forschungsverbund vergleichbare Daten aus der SIM-Studie dankenswerterweise zur Verfügung gestellt. Bei »schlechtem Gedächtnis« ist der Offliner-Anteil in der SIM-Stichprobe mit 42 Prozent nur halb so groß wie in der Bremer Umfrage und daher dort auch nicht signifikant. Mit $n = 23$ ist die Fallzahl im Vergleich zu den immer noch wenigen 133 Personen in der Bremer Umfrage auch sehr gering.

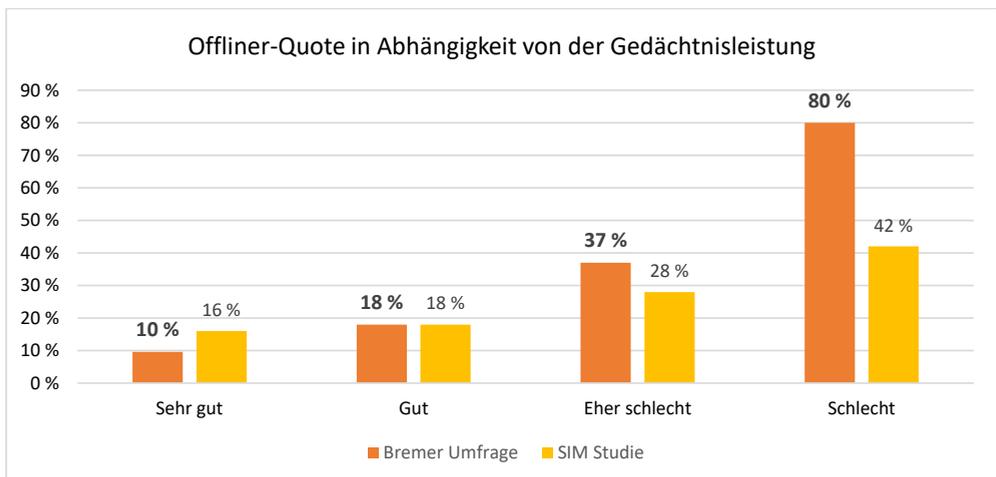


Abb. 5.16: Der Einfluss der Gedächtnisleistung in der SIM-Studie und der Bremer Umfrage.

5. Unterschiede zwischen Onlinern und Offlinern

Verlässlicher sind die Daten aus der *D80+ Studie*. Dort wird der *kognitive Status* aufgrund telefonischer Interviews in drei Kategorien – »altersadäquat«, »leichte kognitive Beeinträchtigung (MCI)« und »Verdacht auf beginnende Demenz« – unterschieden (Reissmann u. a. 2022, S. 11).

	Kognitive Leistung	Online		Offline
80–84 Jahre	normal	55,2 %	>	44,8 %
	MCI	34,8 %	<	65,2 %
	Demenz	19,6 %	<<<	80,4 %
85–89 Jahre	normal	36,2 %	<	63,8 %
	MCI	25,4 %	<<	76,4 %
	Demenz	8,6 %	<<<	91,4 %
90+	normal	24,8 %	<<	74,6 %
	MCI	11,1 %	<<<	88,9 %
	Demenz	21,4 %	<<<	78,6 %

Tab. 5.3: Der Einfluss des kognitiven Status auf die Internetnutzung (Reissmann u. a. 2022, S. 11).

Erstaunlich ist, dass es in allen Altersgruppen Onliner mit *Demenz* gibt. Bis auf die Personen mit normaler kognitiver Leistung in der jüngsten Altersgruppe der Hochaltrigen ist erwartungsgemäß in allen Fällen der Offliner-Anteil größer als der Onliner-Anteil. Aber mit abnehmender kognitiver Leistung wird der Abstand größer.

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

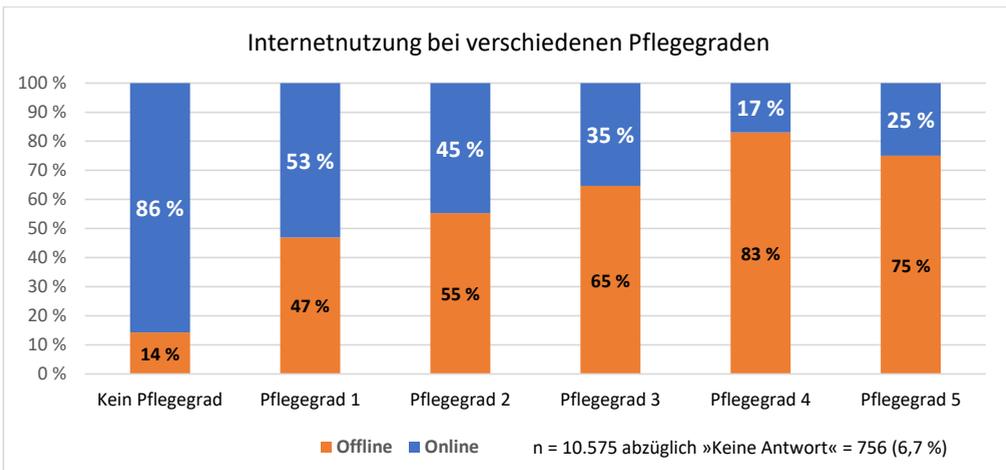


Abb. 5.17: Internetnutzung in Abhängigkeit vom Pflegegrad.

Schon ab dem Pflegegrad 1 sind 47 Prozent offline. Der Anteil steigt bei Pflegegrad 3 auf 65 Prozent und bei Pflegegrad 4 sogar auf 83 Prozent. Dies ist ein in den bundesweiten Studien nicht berücksichtigter Aspekt, der große sozialpolitische Bedeutung hat, denn gerade Menschen mit körperlichen und geistigen Einschränkungen, wie sie im Pflegegrad zum Ausdruck kommen, könnten einige Beschränkungen mit digitalen Medien kompensieren (vgl. für die Schweiz Seifert 2017 sowie Seifert, Doh und Wahl 2017). Mit den neuen *Digitalen Pflegeanwendungen (DiPA)* per ärztlicher Verordnung wird dem auch bereits Rechnung getragen und ein Unterstützungsbedarf anerkannt.

6. Gründe, Wünsche und Unterstützungsbedarf der Offliner

6.1 Gründe für die Nicht-Nutzung

In Abschnitt 1.3 wurde auf die weitgehende Konstanz der Gründe für die Nicht-Nutzung des Internets am Beispiel der Ergebnisse des Digital-Index hingewiesen (Abb. 1.8). Für die Bremer Umfrage 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*«.

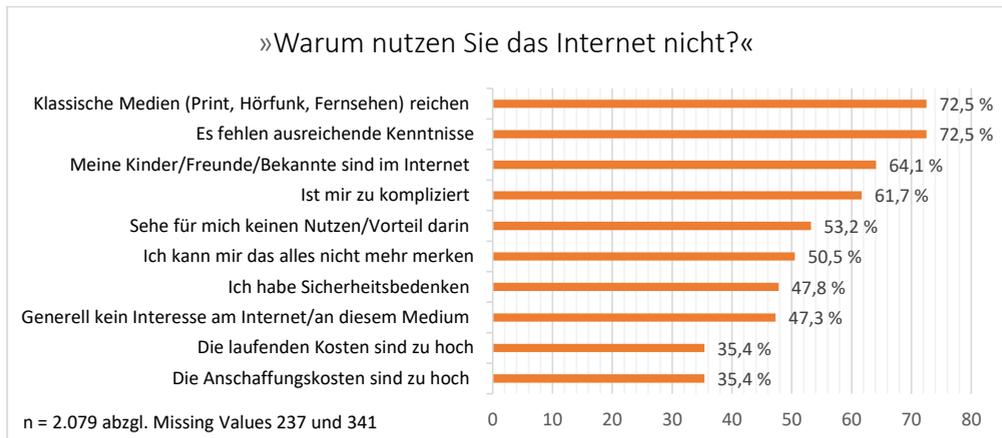


Abb. 6.1: Gründe der Offliner für die Nicht-Nutzung.

Die Bremer Ergebnisse weichen in mehrfacher Hinsicht von den bundesweiten Daten ab.

- Die Aussage »*Klassische Medien reichen aus*« steht hier an der Spitze, im Digital-Index an dritter Stelle.
- Gleich auf steht die neu ergänzte Antwort »*Fehlende Kenntnisse*«.
- An dritter Stelle folgt »*Meine Kinder ... machen das für mich*«. Im Digital-Index-Rang fünf.
- Die Aussage »*Ist mir zu kompliziert*«, im Digital-Index auf Rang zwei, steht hier an vierter Stelle.
- Der langjährige Spitzengrund »*Generell kein Interesse*« kommt hier nur auf Rang acht.

Damit stützen die Ergebnisse die in Abschnitt 1.3 erwähnte Theorie von der *Habitualisierung der Mediennutzung*, von den Gewohnheiten, die man nicht ohne Not ändert. 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 anscheinend aus, und wo es zweckmäßig erscheint, Online-Angebote zu nutzen, machen es nahestehende Personen für sie.

- Ein Vergleich der Altersgruppen zeigt kaum Unterschiede bei den Gründen »kein erkennbarer Nutzen« und »generell kein Interesse«.
- Der Anteil derer, denen klassische Medien reichen, steigt leicht mit zunehmendem Alter von 28 auf 36 Prozent in den höheren Altersgruppen.

- Bemerkenswert ist, dass in der Altersgruppe 60–64 Jahre 26 Prozent angeben, wegen Sicherheitsbedenken das Internet nicht zu nutzen, während es in der Altersgruppe 85–89 und 90+ nur 18 bzw. 16 Prozent sind, mit zunehmendem Alter also Sicherheitsbedenken seltener werden.

Besonders groß ist der altersbedingte Unterschied bei denjenigen, die gesagt habe, sie nutzen das Internet nicht, weil Kinder, Freunde oder Bekannte dort sind und für sie bei Bedarf etwas erledigen (Abb. 6.2). Dieser Anteil liegt in der Altersgruppe 60–64 Jahre bei 53 Prozent und steigt in den beiden oberen Gruppen auf 77 und 86 Prozent.

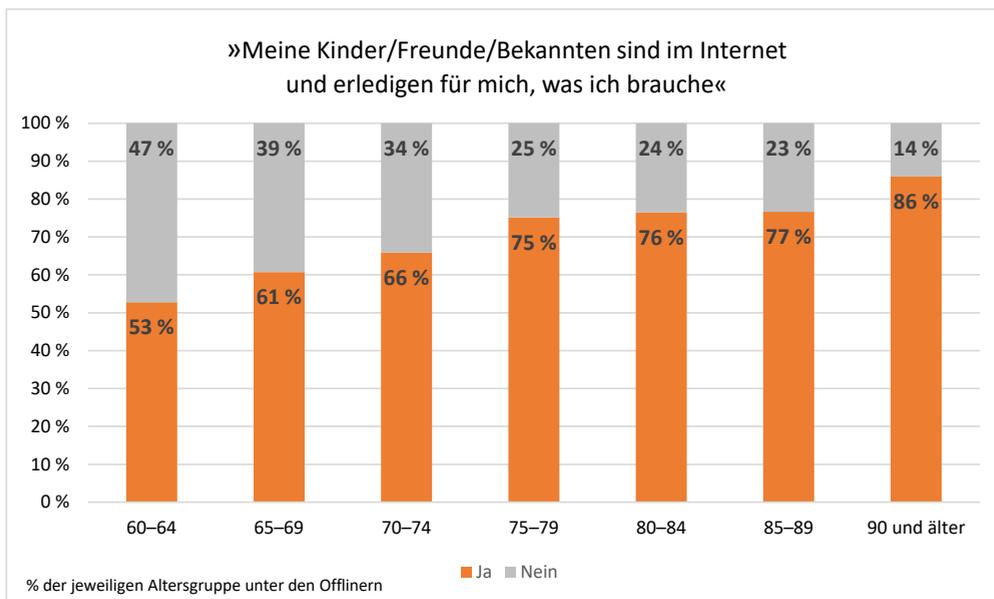


Abb. 6.2: Internetnutzung durch Kinder u. a. als Grund für die Nicht-Nutzung nach Altersgruppen.

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

- Zwischen den Antworten von *Männern und Frauen* gibt es keine signifikanten Unterschiede bei den Häufigkeiten der genannten Gründe.
- 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 kann.
- 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.

Die These von der Habitualisierung der Mediennutzung wird auch durch die Ergebnisse der *SIM-Studie* gestützt:

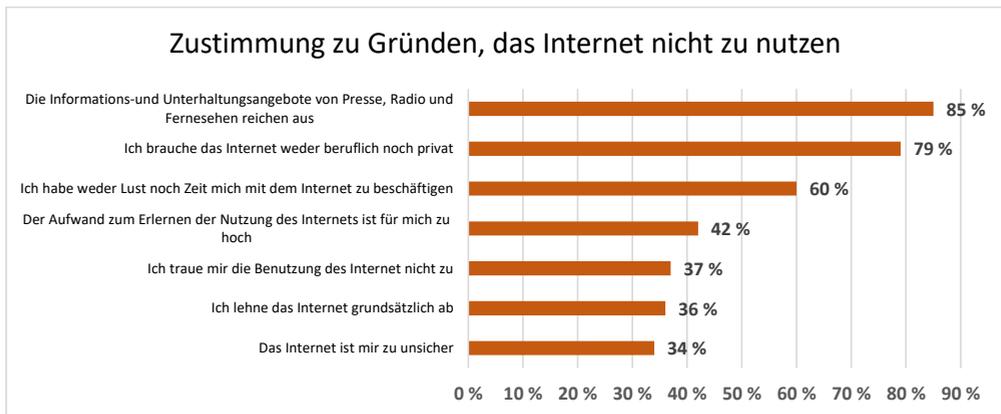


Abb. 6.3: Gründe für die Nicht-Nutzung des Internets in der *SIM-Studie* (2022, S. 35).

Auch hier stehen die alten Medien und ein fehlender konkreter Bedarf mit Abstand an der Spitze. Die Rationalitätsannahme der Mediennutzungstheorien wird noch deutlicher an den Gründen auf Rang drei und vier: Wenn man etwas nicht braucht, lohnt sich der Aufwand nicht, es zu lernen. Nur ein Drittel der Befragten gibt an, sich das Erlernen nicht zuzutrauen oder das Internet grundsätzlich abzulehnen.

6.2 Bedingungen für eine eigene Nutzung

Von unmittelbar praktischer Relevanz ist die Frage, unter welchen Bedingungen Offliner ggf. 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. Die Ergebnisse zeigen keinen Königsweg für eine Motivierung zur Nutzung. 53 Prozent hatten als Grund für die Nicht-Nutzung angegeben, keinen Nutzen für sich zu erkennen und 53 Prozent sagen, sie würden das Internet nutzen, wenn sie einen Nutzen erkennen würden.

Der Hauptgrund für die Förderung von Erfahrungsorten, nämlich zu zeigen, »wie es funktioniert« und einen konkreten Nutzen erfahrbar zu machen, zieht danach nur bei knapp der Hälfte der Offliner. Diese Bedingungen entsprechen den zitierten Einflussfaktoren für den Erfolg von Innovationen von Rogers. Doch es handelt sich nur um notwendige, aber nicht hinreichende Bedingungen. Auch die Garantie, dass es später Hilfe bei Problemen gibt, würde nur etwas mehr als 40 Prozent motivieren.

Wenn man fragt, wie die älteren Onliner dazu gekommen sind, das Internet zu nutzen, waren es in erster Linie *Verwandte oder Bekannte*, die Interesse geweckt und gleich geholfen haben (siehe unten Abschnitt 9.3). Das gilt auch für andere Verhaltensänderungen und sollte stärker berücksichtigt werden.

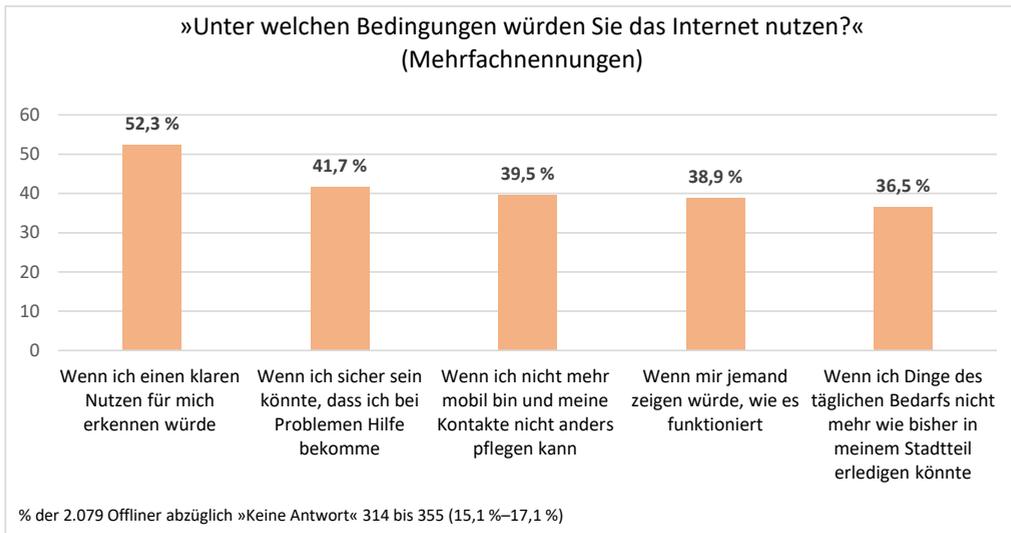


Abb. 6.4: Bedingungen der Offliner für eine eigene Internet-Nutzung.

Versorgungsprobleme in der Zukunft oder zukünftige Einschränkungen der Mobilität sind nur für etwas mehr als ein Drittel der befragten Offliner ein möglicher Anlass. Vielen Befragten dürfte nicht bewusst sein, was in den Bereichen Verwaltung und Gesundheit aktuell per Gesetz auf den Weg gebracht wird und was Smart Home bedeutet (siehe oben Abschnitt 1.2.3 (2)).

Von daher ist zu prüfen, ob die derzeit vorherrschende *Strategie der niedrighschwelligen Heranführung an niedrighschwellige Anwendungen* die beste für die Befähigung älterer Menschen zu Digitaler Teilhabe ist oder ob nicht (auch) mit Szenarien gearbeitet werden sollte, wie sich die Daseinsvorsorge und Nahversorgung in den nächsten Jahren entwickeln wird und was es dann bedeutet, keine Nutzungserfahrung zu haben. Auch könnten Beispiele gesammelt werden, wo heute bereits nur ein digitaler Zugang möglich ist, z. B. bei der Terminvereinbarung einzelner Arztpraxen.¹³⁰

6.3 Unterstützungsbedarf

Vor allem um den gegenwärtigen und zukünftigen Digitalambulanzen in Bremen konkrete Anhaltspunkte für die Planung ihrer Unterstützungsangebote 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. Die Fragen könnten so oder ähnlich in jeder Bedarfserhebung im Rahmen der empfohlenen kommunalen Altersberichterstattung gestellt werden.

Bevor die Angaben für die verschiedenen Unterstützungsformate verglichen werden, muss festgehalten werden, dass zwischen 77 und 79 Prozent der Offliner diese Fragen weder mit JA, noch mit NEIN beantwortet haben, also weder einen Wunsch nach Unterstützung geäußert haben, noch angekreuzt haben, dass sie bereits über Unterstützung verfügen (*Missing Values*). Wenn man die Antworten zu den Gründen für die Nicht-Nutzung berücksichtigt, bedeutet

¹³⁰ Eine entsprechende Umfrage hat die BAGSO im Juni 2022 gestartet.

dies, dass drei von vier Offlinern *keinen Unterstützungsbedarf* haben, weil sie nicht die Absicht haben, das Internet zu nutzen.

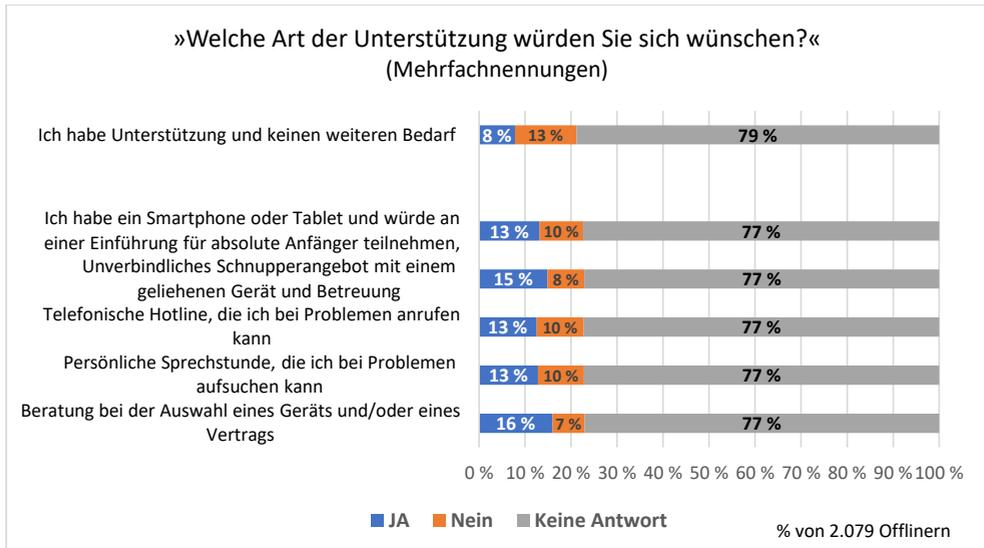


Abb. 6.5: Verteilung der Antworten zum Unterstützungsbedarf der Offliner.

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.

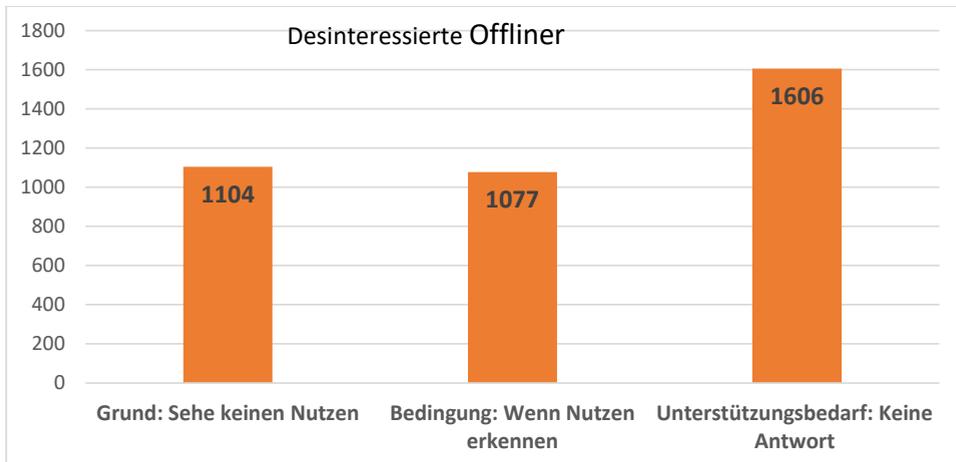


Abb. 6.6: Vergleich der Gründe für Nicht-Nutzung sowie der Bedingung für eine Nutzung und den Angaben zum Unterstützungsbedarf (nach Abb. 6.3, 6.4 und 6.5).

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.

Die erwünschte Unterstützung derjenigen, die geantwortet haben, ist in Abb. 6.7 noch einmal in Prozent der Antwortenden wiedergegeben.

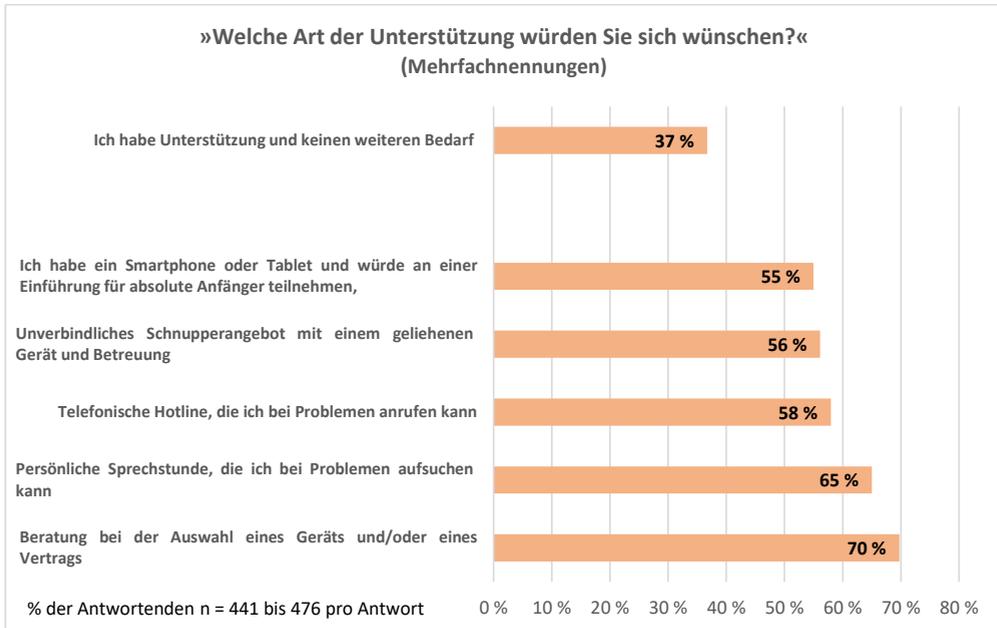


Abb. 6.7: Gewünschter Unterstützungsbedarf der Offliner.

Sofern ein Unterstützungsbedarf angegeben wurde, ergibt sich, dass es nicht ein einziges Format gibt, das allen Bedarfen und Bedenken gerecht wird. 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.«

6.4 Hochrechnung

Aus den Angaben derjenigen, die Fragen nach einem Unterstützungsbedarf beantwortet haben, kann mit einer Hochrechnung der Bedarf bei allen Offlinern in Bremen geschätzt werden (Tab. 6). Dazu werden die Anteile der Nennungen der einzelnen Formate in Prozent aus Abb. 6.5 mit der geschätzten Gesamtzahl der Offliner in Tabelle 4.4 multipliziert. Weil aber aus einer Bedarfsäußerung nicht in jedem Fall eine *Nachfrage* im Sinne einer tatsächlichen Inanspruchnahme folgt, ist eine Korrektur erforderlich. Die tatsächliche *Inanspruchnahme* dürfte 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 Prozent des geäußerten Bedarfs angemessen.

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

Tab. 6.1: Hochrechnung der Nachfrage der Offliner nach bestimmten Unterstützungsformaten.

7. Die Vielfalt des Zugangs

7.1 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. Für die älteren Onlineer in dieser Stichprobe sind jedoch Smartphones die mit Abstand am häufigsten genannten Geräte für den Zugang (Abb.7.1). Die SIM-Studie hat einen ähnlich großen Abstand festgestellt (oben Tab. 2.1). Wenn ein Smartphone zunächst für das Telefonieren angeschafft wurde, liegt es nahe, es anschließend auch für die Internetnutzung zu verwenden.

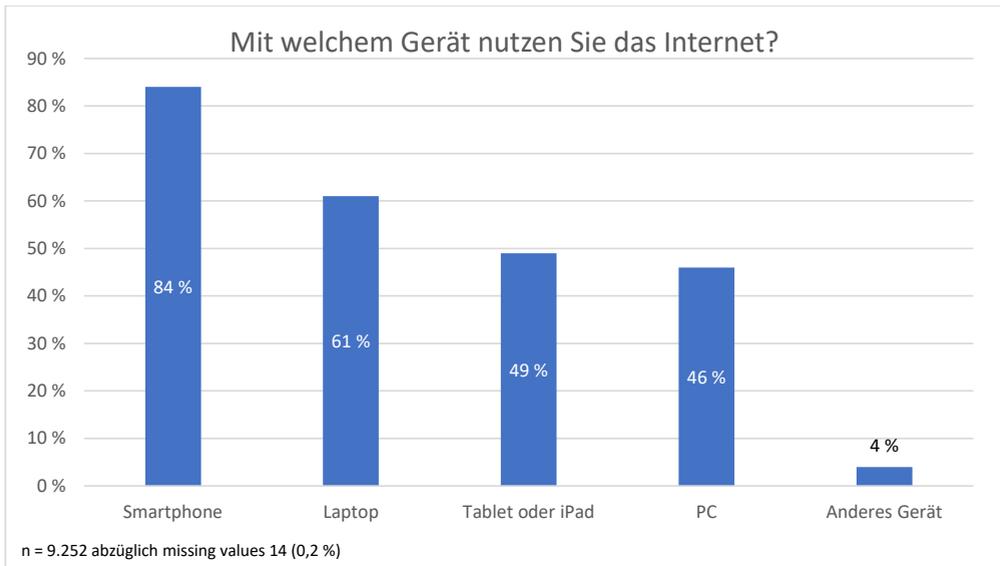


Abb. 7.1: Genutzte Geräte für den Internetzugang älterer Menschen.

Überraschend ist der hohe Anteil der Nutzung von Laptops, der noch über der Nennung von Tablets/iPads liegt. Zu den 61,1 Prozent 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 Prozent, die zwei Geräte nutzen, 32 Prozent nutzen drei Geräte und 13 Prozent 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 (Tab. 7.1).

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

Tab. 7.1: 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 Prozent der Internetnutzer:innen haben angegeben, (auch) ein TV-Gerät für den Internetzugang zu nutzen. In der SIM-Studie geben sogar 50 Prozent der befragten Männer und 38 Prozent der Frauen an, ein Smart-TV Gerät im Haushalt zu haben (S. 8).

Vereinzelt wurden auch *Smart-Home-Geräte*, *Smart Watches* und ähnliche Zusatzgeräte genannt. Bei der Heizungssteuerung und den Kameras kann man sich gut vorstellen, wozu eine Internetanbindung dient. Welchen Nutzen die Anbindung eines Rasenmähers bietet, 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-Geräten 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 null und acht Prozent. In den jüngeren Altersgruppen liegen die Anteile deutlich höher. 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 (Tab. 7.2):

Nutzung mit dem Internet verbundener Geräte				
	Internetnutzende 25–44 Jahre	Internetnutzende 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 %
Keines der genannten Geräte	65 %	90 %	89 %	92 %
Smart Watch, Fitnessarmband u. a. mit Internet verbundene Dinge, HeadSet, Kleidung ...	30 %	8 %	9 %	8 %
Geräte zur Überwachung von Blutdruck, Blutzucker, Körpergewicht ...	7 %	3 %	3 %	0 %

Tab. 7.2: Nutzung smarterer Geräte in verschiedenen Altersgruppen (Quelle: Destatis 2020, S. 42 ff.).¹³¹

¹³¹ Vgl. auch die Pressemeldung https://www.destatis.de/DE/Presse/Pressemitteilungen/Zahl-der-Woche/2021/PD21_27_p002.html

Am häufigsten wurden in der Altersgruppe 65+ mit acht Prozent Smart Watches genannt. In den fünf Prozent »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.

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 bzw. Erfahrungsorte aufschlussreich ist die Angabe der Gründe für die Nicht-Nutzung von *Smart-Home-Geräten* und Anwendungen (Tab. 7.3).

Gründe, warum mit dem Internet verbundene Geräte nicht genutzt werden				
	Internet-nutzende 25–44 Jahre	Internet-nutzende 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 %

Tab. 7.3: Gründe für die Nicht-Nutzung mit dem Internet verbundener Geräte (Quelle: Destatis 2020, S. 42 ff.).

Die meisten älteren Befragten wissen, dass es solche Geräte gibt. Aber drei Viertel sehen keinen Bedarf und etwas mehr als ein Viertel gibt fehlende Kenntnisse für die Bedienung an.

In der *SIM-Studie* wurden bei der Frage nach der Ausstattung der Haushalte die in Tabelle 7.4 genannten anderen Geräte als Antwort vorgegeben. Danach handelt es sich nicht mehr um Nischenprodukte. Allerdings zeigen die Antworten deutliche Unterschiede zwischen den Geschlechtern (SIM-Studie 2022, S. 8).

Ausstattung im Haushalt	Männlich	Weiblich
Smart TV	38 %	36 %
E-Book-Reader	16 %	19 %
Gesundheitsarmband	19 %	15 %
Digitale Sprachassistentz	16 %	12 %

Tab. 7.4: Medienausstattung der Haushalte in der SIM-Studie.

Aufgrund der Ergebnisse dieser anderen Studien sollten die empfohlenen Umfragen im Rahmen einer kommunalen Altersberichterstattung bei den möglichen genutzten Geräten ausdrücklich auch nach dem Fernsehgerät (Smart TV) fragen. Um als Grundlage für eine Planung für die nächsten drei bis fünf Jahre dienen zu können, sollte auch explizit nach Smart-Home-Anwendungen und altersgerechten Assistenzsystemen gefragt werden.

7.2 Öffentliche Zugangsorte

Schon länger gelten öffentliche Internetzugangsorte als notwendiger Ausgleich für diejenigen, die sich zu Hause keinen eigenen Zugang leisten können (siehe oben Abschnitt 1.4.1). Von den 9.252 Onlinern haben 97,3 Prozent einen Internetzugang in der eigenen Wohnung oder dem eigenen Haus, nur knapp fünf Prozent 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.

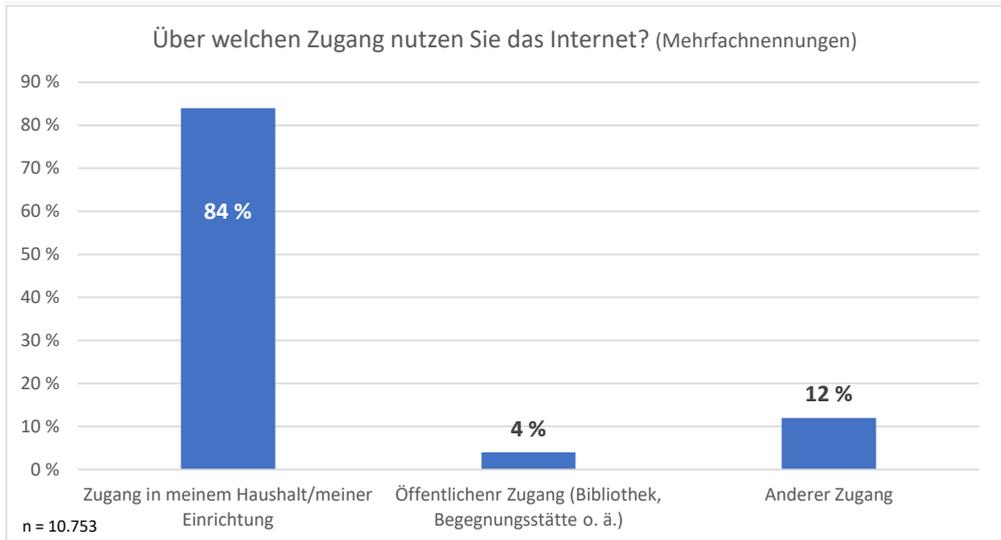


Abb. 7.2: Genutzte Zugangsorte im Land Bremen in Prozent aller Onliner.

Bei den 14,3 Prozent für »andere Zugänge« wurden 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 maßgebliches Problem ist. Die Qualität des Netz Zugangs wurde weniger als zehnmals in den Kommentaren als unzureichend erwähnt.

7.3 Gemeinschaftliche Wohnformen und Heime

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 (Abb. 7.3).

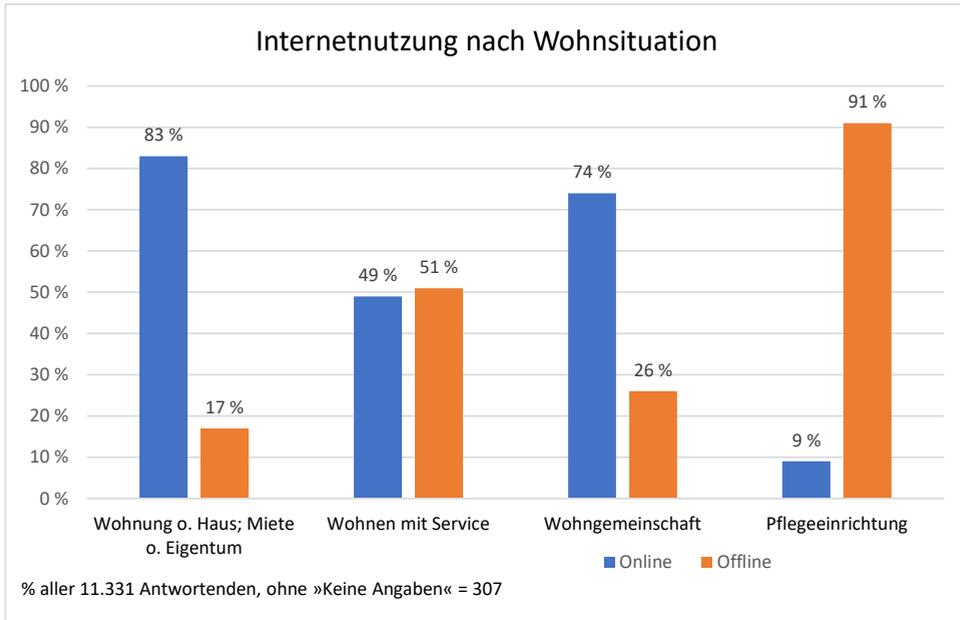


Abb. 7.3: Internetnutzung älterer Menschen in Abhängigkeit von der Wohnsituation.

Eine Betrachtung *gemeinschaftlicher Wohnformen* ist besonders wichtig, weil in dieser Situation nicht mehr frei über eine Nutzung entschieden werden kann, sondern die Einrichtung die Voraussetzungen dafür schaffen muss. In den ersten Monaten der coronabedingten Kontaktbeschränkungen wurde in allen Medien berichtet, dass in den *Wohn- und Pflegeeinrichtungen* noch erhebliche Lücken beim Internet-Zugang 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 neun Prozent.

Die *D80+ Studie* unterscheidet bei der Internetnutzung zwischen privaten und institutionellen Wohnformen (»Heim«), aber nicht weiter zwischen Wohn- und Pflegeheimen, obwohl dies einen Unterschied macht (Tab. 7.5) (Reissmann u. a. 2022, S. 11).

Internetnutzung	privat	Heim
80–84 Jahre	48,1 %	14,0 %
85–89 Jahre	29,1 %	9,2 %
90+ Jahre	19,3 %	17,8 %
Gesamt	39,9 %	14,1 %

Tab. 7.5: Internetnutzung in Abhängigkeit von der Wohnform in der D80+ Studie.

Die Ergebnisse anderer Studien wurden in Abschnitt 2.4.5 wiedergegeben.

8. Inhaltliche Nutzung: Kommunikation und Transaktionen

Alle Umfragen belegen, dass ältere Menschen das Internet vor allem zur Informationssuche und Kommunikation nutzen. Im Zusammenhang mit der Erörterung einer angemessenen Definition von »Digitaler Teilhabe« wurde gefragt, ob die Nutzung von Google und WhatsApp schon als solche begriffen werden sollte. Und es wurde auf die im Projekt »Digital mobil im Alter« festgestellten Unterschiede zwischen niedrig- und höherschweligen Anwendungen verwiesen. Es sind gerade diese *höherschweligen Anwendungen* wie Online-Banking und Online-Einkäufe, die einen längeren Verbleib in der häuslichen Umgebung ermöglichen. In allen regelmäßigen Umfragen wird nach der Nutzung von bis zu 15 verschiedenen Anwendungen gefragt. Um den Fragebogen in der Bremer Umfrage nicht zu umfangreich zu machen, wurden aus der bundesweiten Umfrage des Statistischen Bundesamtes gezielt Fragen zu Kommunikationsdiensten auf der einen Seite und zu Transaktionsdiensten auf der anderen Seite übernommen. Vorgeschaltet wurde eine Frage nach verschiedenen Konten.

8.1 Verschiedene Konten

Einen ersten Anhaltspunkt dafür, ob die Diskrepanz zwischen Kommunikations- und Transaktionsdiensten noch besteht, bietet die Beantwortung einer Frage nach den *eingerrichteten Online-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 über ein *E-Mail-Konto* verfügen und dass es schon etwas anspruchsvoller ist, ein *Google-* oder *Apple-Konto* zu haben, mit dem man Apps herunterladen und ggf. 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 entsprechen dieser Annahme nicht ganz (Abb. 8.1).

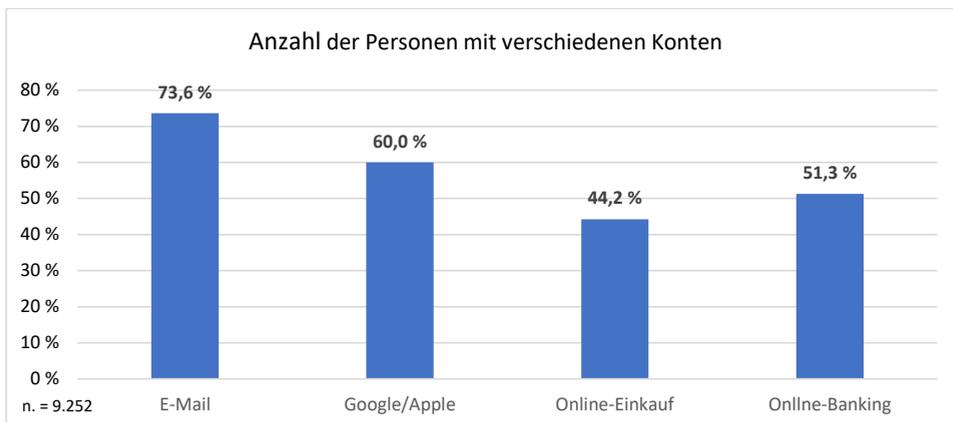


Abb. 8.1: Konten von Onlinern im Internet.

Der Abstand zwischen Mail-Konten auf der einen Seite und Shopping- oder Banking-Konten auf der anderen ist mit 20 bzw. 30 Prozentpunkten deutlich. Aber die Rangfolge ist anders als erwartet. *Online-Banking-Konten* sind mit 51,3 Prozent etwas häufiger als *Konten bei Online-Shops* mit 44,3 Prozent. Das könnte daran liegen, dass die Einrichtung eines Kontos für das Online-Banking nicht unbedingt bedeutet, dass man auch Überweisungen mit Zwei-Faktor-Autorisierung tätigt, sondern nur den Kontostand jederzeit einsehen möchte.

8.2 Online-Kommunikation

(1) Häufigkeit der Kommunikation

Wie erwartet nutzen fast alle Befragten ihr Smartphone, Tablet oder andere Geräte zur Kommunikation (Abb. 8.2).

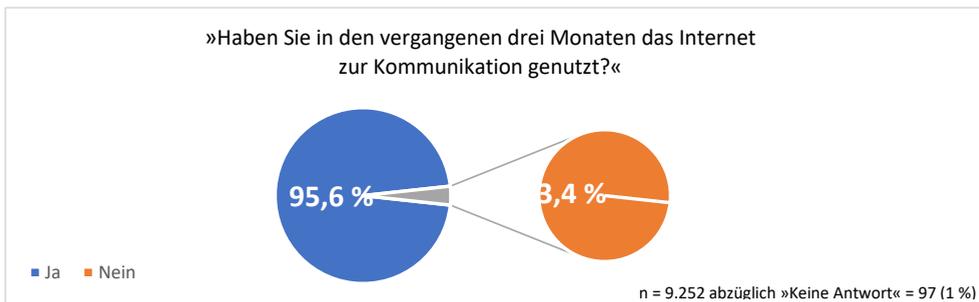


Abb. 8.2: Nutzung des Internet zur Kommunikation älterer Menschen.

Hier lohnt keine Aufschlüsselung der Nutzenden, sondern eher eine nähere Betrachtung der Häufigkeit der Nutzung. Rund die Hälfte derjenigen, die über das Internet kommunizieren, tut dies täglich, weitere 30 Prozent kommunizieren mehrmals in der Woche über das Internet mit anderen Menschen (Abb. 8.3).

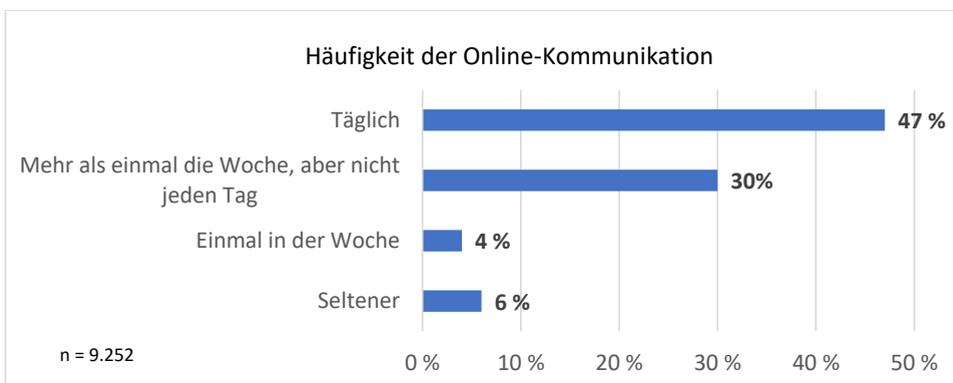


Abb. 8.3: Häufigkeit der Online-Kommunikation über das Internet.

Angesichts dieser Häufigkeiten kann man sagen, dass Kommunikation über das Internet für drei Viertel der älteren 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.

(2) Nutzung verschiedener Kommunikationsdienste

Wie in den bundesweiten Umfragen zeigen sich deutliche Unterschiede zwischen den verschiedenen Diensten.

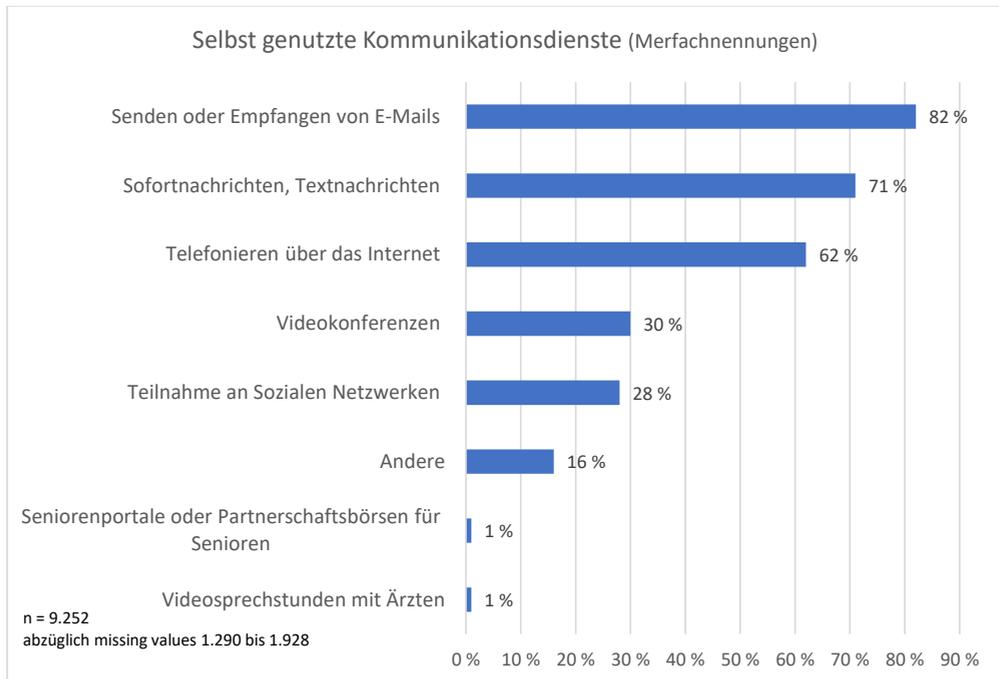


Abb. 8.4: Nutzung von Kommunikationsdiensten älterer Menschen.

- *E-Mail* und *Sofortnachrichten/Messengerdienste*, in der Praxis vor allem WhatsApp, werden von 82 bzw. 71 Prozent aller Antwortenden genutzt.
- Nach der Umfrage des Statistischen Bundesamtes 2020 nutzen bundesweit Personen im Alter von 65 Jahren und mehr E-Mail zu 83 Prozent und Messengerdienste zu 52 Prozent (Destatis 2020, S. 15).
- Nach der ARD/ZDF-Onlinestudie 2020 liegt der Anteil der WhatsApp-Nutzenden in der Altersgruppe 70+ bei 43 Prozent.
- Der im Vergleich dazu geringe Nutzeranteil *Sozialer Netzwerke* wie Facebook, Instagram u. a. von 28 Prozent liegt etwas über den für die Altersgruppe 65+ vom Statistischen Bundesamt angegebenen 18 Prozent.
- In der ARD/ZDF-Onlinestudie liegen die Anteile für die Altersgruppe 70+ für Facebook mit fünf Prozent und für Instagram mit einem Prozent deutlich 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 Prozent WhatsApp und ähnliche Dienste, sind es in der Altersgruppe 80–84 Jahre nur 37 und in der Gruppe 90+ nur noch zehn Prozent. In der *SIM-Studie* fallen diese Unterschiede geringer aus. Dort nutzen in der Altersgruppe 60–69 Jahre 85 Prozent WhatsApp, in der Gruppe 70–79 Jahre 75 Prozent und in der Gruppe 80+ noch 61 Prozent (SIM-Studie 2022, S. 25).

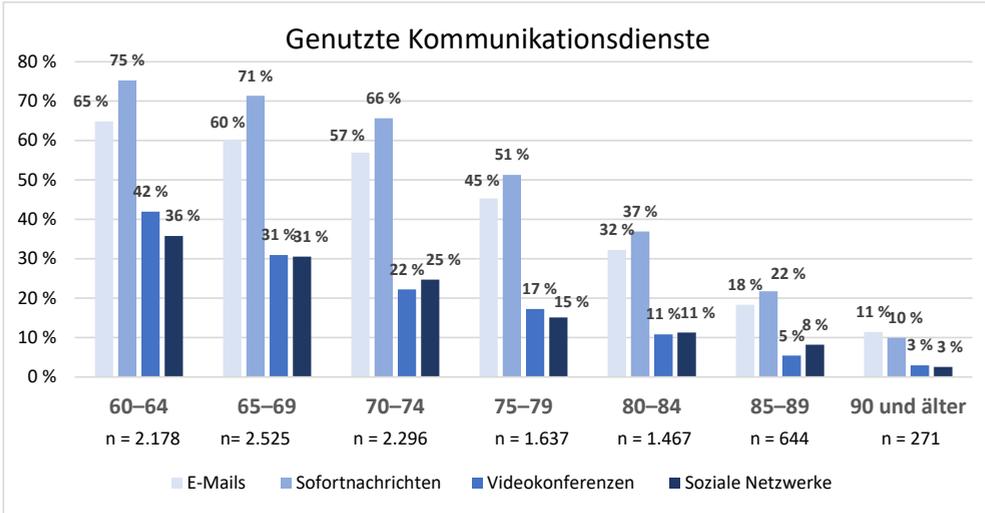


Abb. 8.5: Genutzte Kommunikationsdienste in verschiedenen Altersgruppen.

Bei den Antworten in Abb. 8.5 handelt es sich um Mehrfachnennungen. Daher wurde auch ermittelt, wie viele dieser Dienste die Antwortenden nutzen. Es ist überraschend, dass 29 Prozent vier verschiedene Dienste nutzen und 27 Prozent sogar fünf.

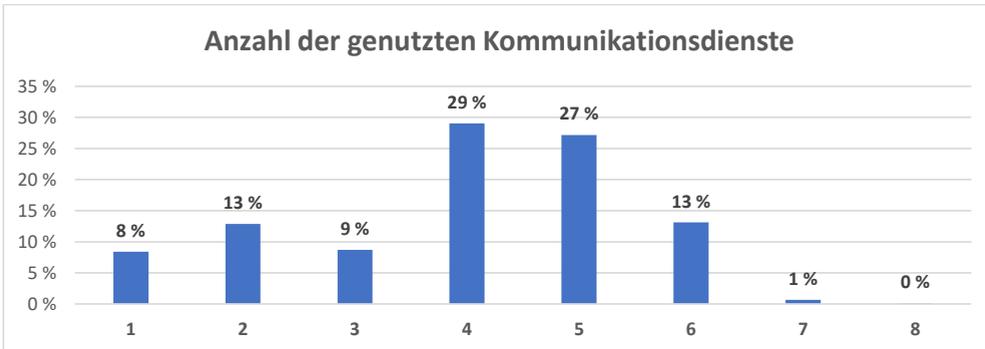


Abb. 8.6: Anzahl der genutzten Kommunikationsdienste.

(3) Soziale Medien

Im Digital-Index werden die *Sozialen Medien* noch feiner unterschieden (Tab. 8.1).

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 %	-	-	-

Tab. 8.1: Nutzung von Kommunikationsdiensten nach Altersgruppen bundesweit (Quelle Initiative D21 Digital-Index 20/21).¹³²

¹³² https://initiated21.de/app/uploads/2021/02/index_2020_2021_daten_zu_aelteren_generationen.pdf

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 Prozent Videokonferenzen, von den Frauen nur 22 Prozent.

Die Antwortmöglichkeit »Andere« wurde überwiegend für Kommentare zu den genutzten oder nicht genutzten Diensten verwendet. 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)

»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 Enkeln und Enkelinnen zu kommunizieren (Kubicek und Lippa 2017, S. 74 ff.).

(4) Videosprechstunden mit Ärzt:innen

Für einige Anlässe in einem bestehenden Arzt-Patienten-Verhältnis kann ein virtueller Arztbesuch per Videokonferenz durchaus eine Erleichterung sein, vor allem für ältere Menschen mit Mobilitätseinschränkungen. Die Krankenkassen sehen darin auch eine Entlastung der Praxen und fördern das Angebot. Mehrere Kassen bieten eigene Apps und den unmittelbaren Kontakt zu Vertragsärzten an (oben Abschnitt 2.3.1). Die Kassenärztliche Vereinigung (KBV) wirbt verstärkt bei Ärzten und Patienten und Patientinnen und meldet einen kontinuierlichen Anstieg der Zahl der anbietenden Ärzte und der Nutzung.¹³³

In der Umfrage zum Digital-Index sagen in der Altersgruppe 60–69 Jahre 27 Prozent »Ich kann mir vorstellen, mich von einem Arzt oder einer Ärztin per Videosprechstunde behandeln zu lassen«; im Alter 70+ sind es noch 17 Prozent.¹³⁴ Am höchsten ist der Anteil in der Altersgruppe 20 bis 39 Jahre mit 44 Prozent. Von denjenigen, die während der coronabedingten Beschränkungen Kontakt zu Ärztinnen oder Ärzten hatten, hatten fünf Prozent diesen per Videokonferenz (ebd., S. 60).

¹³³ <https://www.kbv.de/html/videosprechstunde.php>

¹³⁴ https://initiatedev21.de/app/uploads/2021/02/d21-digital-index-020_2021.pdf#page=59

In der Umfrage des Statistischen Bundesamtes liegt der Prozentanteil deutlich höher als in der vorliegenden Erhebung. Danach sind ältere Menschen noch etwas zurückhaltender als Jüngere. Bundesweit haben im Alter 65+ erst 19 Prozent eine *Terminvereinbarung* online vorgenommen und fünf Prozent eine Online-Sprechstunde wahrgenommen:

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 %

Tab. 8.2: Ärztliche Kontakte per Internet bundesweit (Quelle: Destatis 2020, S. 19).

In einer Online-Umfrage der TeamBank sagen sogar 12 Prozent Ältere (50–79 Jahre) gegenüber neun Prozent in der Altersgruppe 30–49 sie hätten unter Corona-Bedingungen Arzttermine ohne körperliche Untersuchung verstärkt online wahrgenommen. 21 Prozent in der Altersgruppe 50–79 Jahre würden Arzttermine gerne online wahrnehmen, wenn es nicht um körperliche Untersuchungen geht. In Bremen sagen dies 22 Prozent aller Befragten (TeamBank 2021). Nach der jüngsten Umfrage des Branchenverbands BITKOM Anfang 2022 haben bereits 18 Prozent der befragten Personen ab einem Alter von 16 Jahren einmal eine Videosprechstunde in Anspruch genommen. Davon haben 71 Prozent diese Erfahrung als »gut« oder »eher gut« bewertet.¹³⁵

In der Bremer Umfrage hat nur ein Prozent der Befragten die Nutzung von Videosprechstunden 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)

»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)

8.3 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 von den Transaktionsdiensten nur der Online-Einkauf von Waren, das Online-Banking 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.

¹³⁵ <https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Video-Sprechstunde-beliebter>

(1) Nutzung insgesamt

Erwartungsgemäß wurde die Vorabinformation mit 57 Prozent am häufigsten genannt. Mit 53 Prozent 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 auch darauf zurückzuführen sein, dass die Befragung im Mai und April 2021 unter coronabedingten Reisebeschränkungen erfolgte.

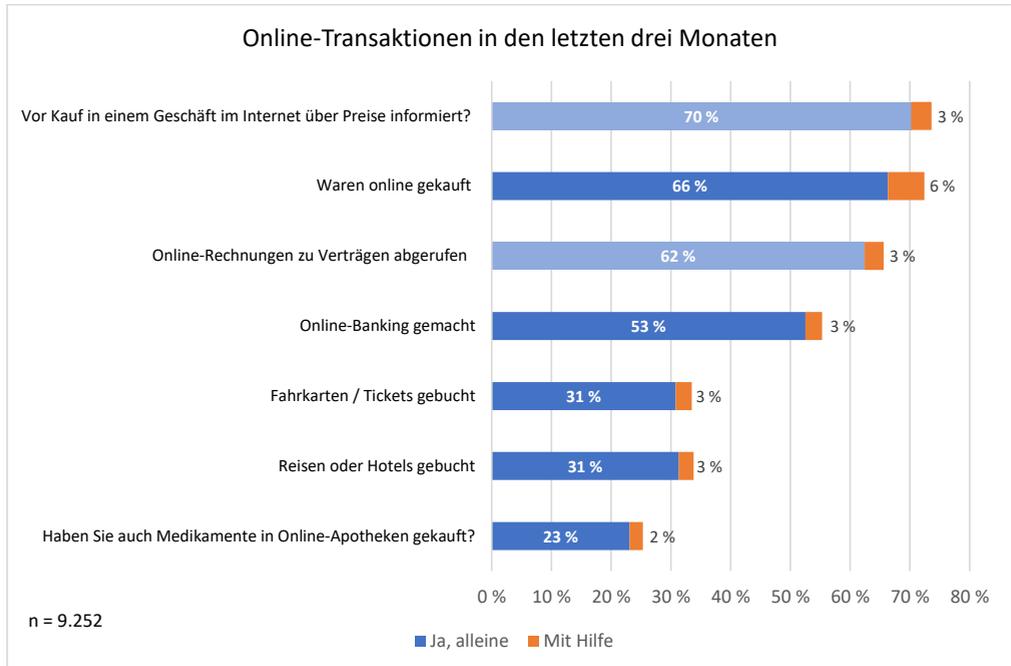


Abb. 8.7: Online-Transaktionen älterer Menschen in den vergangenen drei Monaten.

Die Angaben entsprechen in etwa denen in der Haushaltsumfrage des Statistischen Bundesamtes. Dort liegt der Anteil für den *Online-Einkauf* in der Altersgruppe 65–75 Jahre bei 43,2 Prozent, für das Online-Banking bei 29,4 Prozent (Destatis 2021, S. 23). In der *SIM-Studie* geben 40 Prozent an, *Online-Banking* zu nutzen, aber nur 21 Prozent sagen, sie hätten über das Internet eingekauft (2022, S. 30). Wenn die Erhebungszeitpunkte umgekehrt wären, könnte man diese Differenzen darauf zurückführen, dass sich die Anteile von 2019 bis 2022 erhöht haben. Aber so wie sich die Datenlage darstellt, kann nicht von einer hinreichenden Zuverlässigkeit der Daten ausgegangen werden. Im Vergleich zu allen anderen Quellen erscheinen die Bremer Werte zu hoch.

In der Bremer Erhebung wurde auch gefragt, ob die Online-Aktivitäten ggf. mithilfe *anderer* durchgeführt wurden. Abb. 8.7 ist zu entnehmen, dass dies mit zwei bis sechs Prozent eher selten der Fall war. Relativ am häufigsten erfolgten Online-Einkäufe mit Hilfe.

(2) Altersbezogene Unterschiede

Die Aufschlüsselung der Nutzung der einzelnen Transaktionsdienste nach Altersgruppen deckt sich mit den Altersunterschieden in den bundesweiten Umfragen (Tab. 8.3).

Nutzung 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 Internetnutzenden	2021: 52 % der Internetnutzenden 2022: 55 % 65–74 Jahre ¹³⁶
Internetaktivitäten zu privaten Zwecken: Internet-Banking/Online-Banking	84 % der Internetnutzenden	2021: 48 % der Internetnutzenden 2022: 29 % 65–74 Jahre
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 Onlineeinkaufenden	22 % der Onlineeinkaufenden
- Transportdienstleistungen (z. B. Bus-/Bahnfahrkarten, Taxifahrten, Flugtickets, Mitfahrangelegenheiten)	25 % der Onlineeinkaufenden	14 % der Onlineeinkaufenden

Tab. 8.3: 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 Prozent (Abb. 8.8).

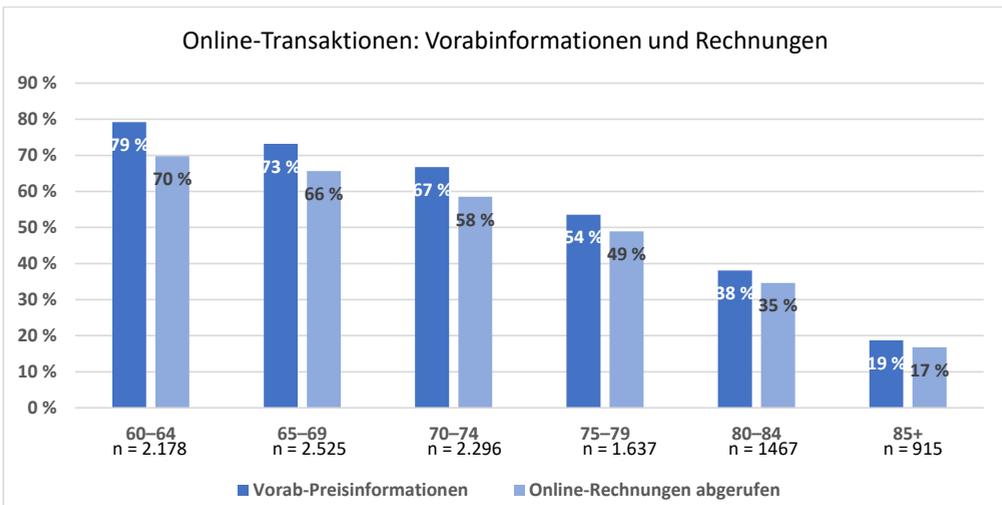


Abb. 8.8: Transaktionsbezogene Informationen nach Altersgruppen.

Die Anteile derjenigen, die online Waren eingekauft haben, liegen mit den oben gemachten methodischen Vorbehalten in den unteren vier Altersgruppen rund 15 Prozentpunkte über denen für das Online-Banking.

¹³⁶ <https://www.destatis.de/DE/Themen/Gesellschaft-Umwelt/Einkommen-Konsum-Lebensbedingungen/IT-Nutzung/Tabellen/nutzung-internet-onlinekaeufe-geschlecht-alter-mz-ikt.html>

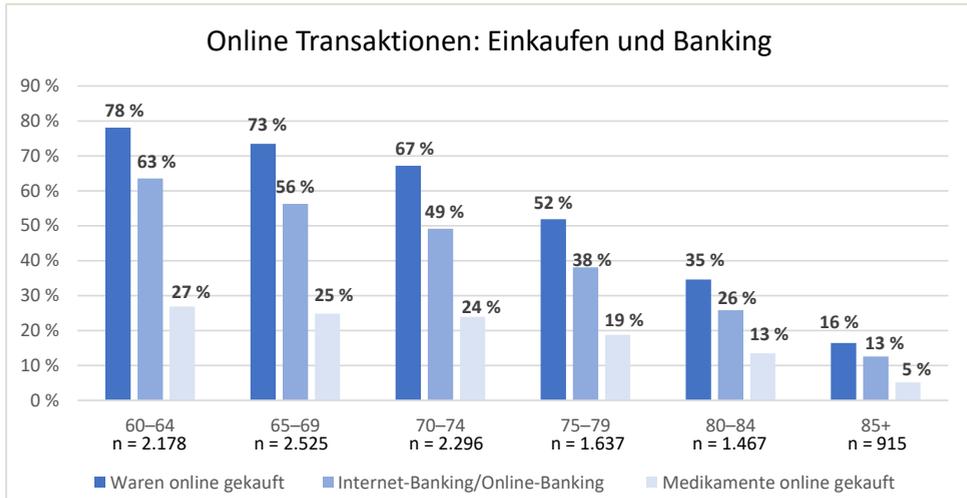


Abb. 8.9: Online-Transaktionen nach Altersgruppen.

In der *SIM-Studie* ist das Verhältnis von Online-Einkauf zu Online-Banking in allen Altersgruppen genau umgekehrt, aber auf einem deutlich niedrigeren Niveau. Im Digital-Index sind die Anteile fast gleich, aber beide noch einmal deutlich niedriger. Hingegen entspricht der Bremer Wert für die Altersgruppe 80–84 von 35 Prozent dem Durchschnitt in der D80+ Studie. Tabelle 8.4 stellt diese unerklärlichen Unterschiede gegenüber:

Genutzte Anwendungen	Gesamt	60–69 Jahre	70–79 Jahre	80–84 Jahre	Ab 85 Jahre
SIM-Studie (2022)					
Über das Internet einkaufen bzw. online shoppen	21 %	25 %	19 %	9 %	6 %
Online-Banking nutzen	40 %	45 %	38 %	27 %	21 %
D21 Digital-Index 2021/22					
Online-Shopping, d. h. Waren im Internet kaufen		8 %	5 %	3 %	
Online Bezahlen (z. B. per PayPal, Paydirekt, Bitcoins ...)		8 %	5 %	3 %	
Destatis 2019 (Alter 65–75)					-
Jemals über das Internet eingekauft	54 %	54 %			-
... in den letzten drei Monaten	43 %	43 %			-
Online-Banking nutzen	29 %	29 %			-
D80+ (2022)					
»Handel«					39 %

Tab. 8.4: Nutzung von Online-Einkauf und Online-Banking in verschiedenen Umfragen.

(3) Unterschiede zwischen Männern und Frauen

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.

Geschlechtsspezifische Unterschiede zeigen sich auch in der *SIM-Studie*:

- Beim Online-Einkaufen liegt der Anteil bei Männern bei 27 Prozent, bei den Frauen bei 16 Prozent.
- Beim Online-Banking sind 46 zu 35 Prozent (2022, S. 30).

Sicher spielt der höhere Anteil von noch oder früher *Berufstätigen* unter den antwortenden Männern, eventuell eine größere Risikobereitschaft und vermutlich auch eine geschlechtsbezogene Rollenverteilung bei der Erledigung finanzieller Angelegenheiten innerhalb der Haushalte, eine Rolle.

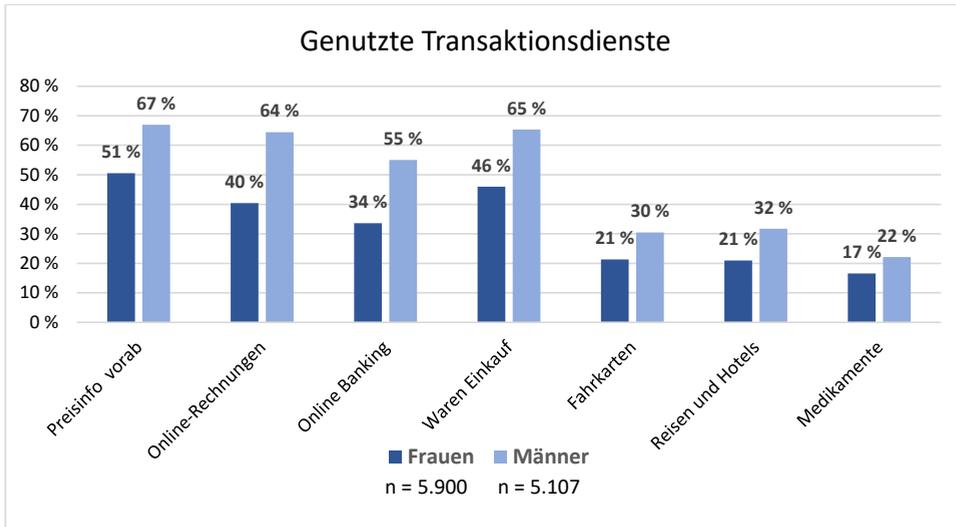


Abb. 8.10: Genutzte Transaktionsdienste von Männern und Frauen.

(4) Online eingekaufte Waren

In der Umfrage des Statistischen Bundesamtes wurde auch nach den eingekauften Waren sowie nach dem ausgegebenen Betrag für die Online-Einkäufe in den vergangenen Jahren gefragt. In der Altersgruppe 65+ gaben 66 Prozent 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 Einkaufenden haben Kleidung 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 Prozent. In der vorliegenden Umfrage wurde im Detail lediglich nach dem Online-Einkauf von Medikamenten gefragt. Der Prozentsatz liegt mit 23 Prozent der Onliner im Vergleich zu den bundesweiten Daten deutlich niedriger.

(5) Gründe für den Verzicht auf Online-Einkäufe

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 coronabedingten Kontaktbeschränkungen. Fast genauso häufig wurde die Loyalität zu lokalen Geschäften angegeben. Die für die Angebote der Digitalambulanzen und anderer Erfahrungsorte direkt relevanten Gründe sind in Abb. 8.11 wiedergegeben.

Erwartungsgemäß werden Sicherheitsbedenken im Zusammenhang mit dem Bezahlvorgang mit 79 Prozent am häufigsten genannt. 63 Prozent 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.¹³⁷

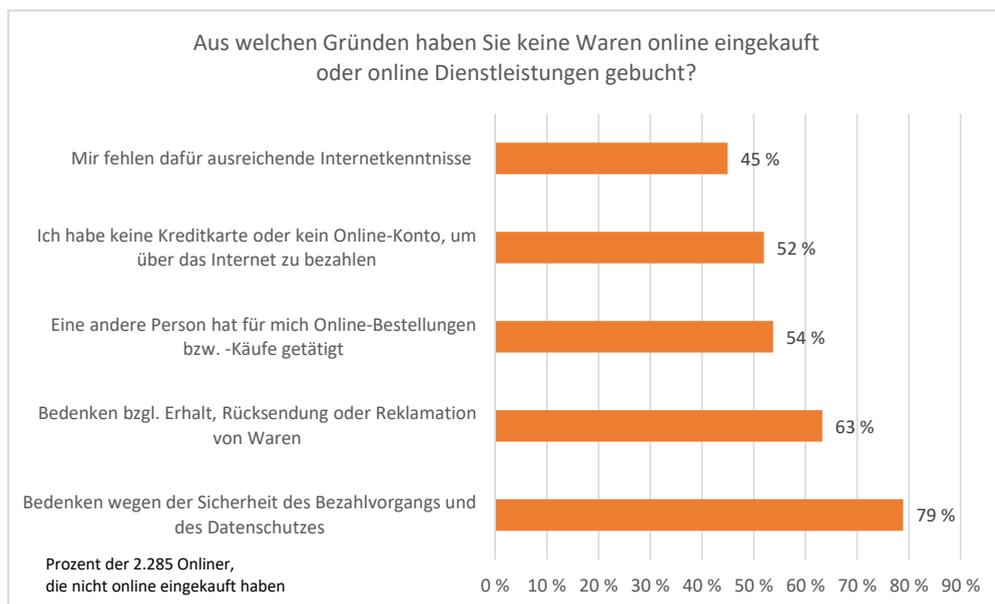


Abb. 8.11: Gründe, warum ältere Menschen nicht online eingekauft haben.

(6) Einflüsse der Mobilität und der Gedächtnisleistung

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. 8.12 wird für die vier Beurteilungsstufen der Mobilität angegeben, wie viele Personen

¹³⁷ <https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/digitale-welt/onlinehandel/abzocke-online-wie-erkenne-ich-fakeshops-im-internet-13166> und <https://www.vzh.de/themen/einkauf-reise-freizeit/online-shopping/fakeshops-wenn-guenstig-richtig-teuer-wird>

jeweils Online-Banking genutzt haben, allgemein Waren und speziell Medikamente online eingekauft haben.

Die Anteile sinken von »sehr guter« zu »eher schlechter« Mobilität um 30 Prozentpunkte und für »schlechte« Mobilität um bis zu 50 Prozentpunkte. Offensichtlich werden Menschen mit Mobilitätseinschränkungen trotz bestimmter Internetnutzungen bisher nicht dazu motiviert und befähigt, die höherschwelligeren Angebote zu nutzen, die ihnen besonders nutzen könnten.

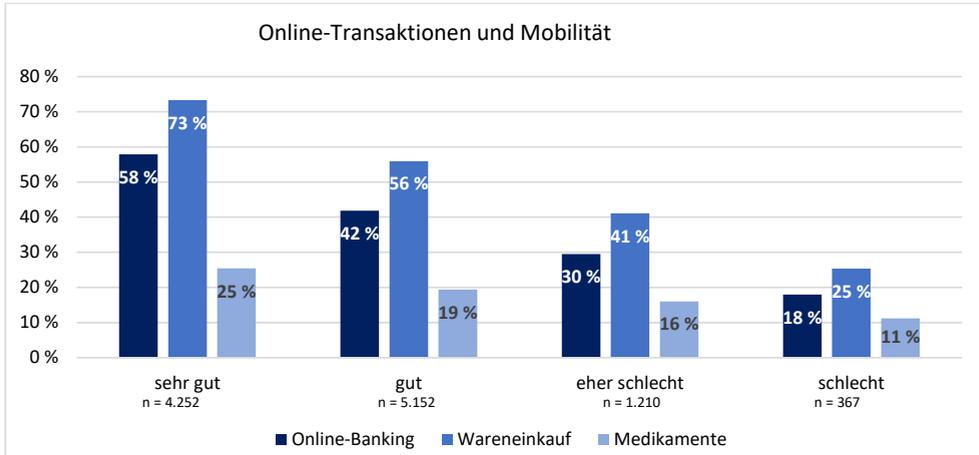


Abb. 8.12: Die Nutzung von Transaktionsdiensten älterer Menschen in Abhängigkeit von der Mobilität.

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. 8.13).

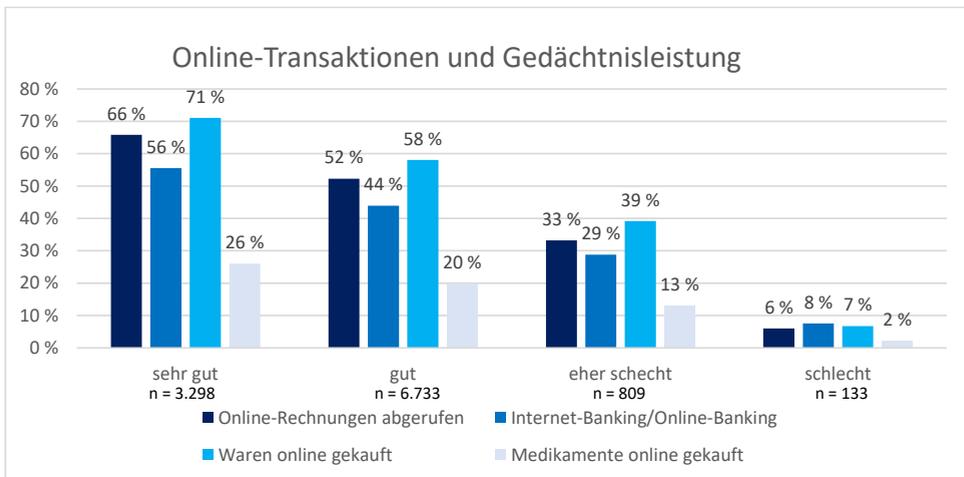


Abb. 8.13: Die Nutzung von Transaktionsdiensten älterer Menschen in Abhängigkeit von Gedächtnisleistung.

Dies ist nicht das in der »Digital Skill Gap«-Studie der Initiative D21 herausgestellte »*Innovativeness-Needs-Paradox*«, nach dem »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).

8.4 Vergleich

Die Konzentration auf Kommunikations- und Transaktionsdienste erfolgte, um die These zu prüfen, dass Kommunikationsdienste eher niedrigschwellige Anwendungen sind, während Transaktionsdienste als *höhergeschwellige Anwendungen* mit größerer Komplexität von älteren Menschen seltener genutzt werden. Leider sind aus den Daten keine individuellen Vergleiche möglich, sondern nur der Vergleich von Kollektiven (von vielen – von wenigen genutzt). Dabei kann man nicht sicher sein, dass in beiden Clustern dieselben Personen enthalten sind.

Der Vergleich ausgewählter Kommunikations- und Transaktionsdienste in dieser Umfrage bestätigt die These. In der Bremer Umfrage beträgt die Differenz zwischen dem Anteil der Nutzenden von E-Mail gegenüber Online-Käufen oder Online-Banking 28 bzw. 39 Prozentpunkte und ist für E-Mail fast doppelt so hoch wie für das Online-Banking. In der SIM-Studie ist die Differenz zwischen E-Mail und dem Einkaufen im Internet mit fast 50 Prozentpunkten noch größer. Die Daten aus der Umfrage des Statistischen Bundesamtes (Destatis) zeigen zwar deutlich geringere Differenzen. Sie sind jedoch nicht mit den anderen Umfragen vergleichbar, weil sie nur Personen im Alter bis zu 75 Jahren beinhalten.

	Gesamt	60–69 Jahre	70–79 Jahre	80–84 Jahre	Ab 85 Jahre
Bremer Umfrage (2021)					
E-Mail senden oder empfangen	82 %	63 %	52 %	32 %	15 %
In den vergangenen drei Monaten über das Internet einkaufen bzw. online shoppen	54 %	20 %	20 %	20 %	20 %
In den vergangenen drei Monaten Online-Banking genutzt	43 %	16 %	15 %	15 %	16 %
SIM-Studie (2022)					
E-Mail senden oder empfangen	70 %	72 %	70 %	66 %	47 %
Über das Internet einkaufen bzw. online shoppen	21 %	25 %	19 %	9 %	6 %
Online-Banking nutzen	40 %	45 %	38 %	27 %	21 %
Destatis 2021 (65–75 Jahre)					
E-Mail senden oder empfangen	59 %	59 %		-	-
Jemals über das Internet eingekauft	54 %	54 %		-	-
... in den letzten drei Monaten	43 %	43 %		-	-
Online-Banking nutzen	29 %	29 %		-	-

Tab. 8.5: Vergleich der Nutzung niedrig- und höhergeschwelliger Online-Dienste nach Altersgruppen.

9. Digitale Kompetenzen und selbständige Nutzung

In Abschnitt 1.4.2 wurde ausgeführt, dass es kein allgemeines Konzept und Instrument gibt, um digitale Kompetenzen zu messen. Im Hinblick auf Digitale Teilhabe geht es weniger um generelles Wissen, sondern um die Fähigkeit, das Internet für eigene Bedürfnisse gezielt zu nutzen und Risiken zu vermeiden.

9.1 Selbständigkeit der Nutzung

Eine erste Näherung an die Nutzungskompetenzen und auch an einen etwaigen Unterstützungsbedarf ist eine Frage nach der *Selbständigkeit der Nutzung*. Von denjenigen, die das Internet zumindest ab und zu nutzen, tun dies 54,9 Prozent »selbständig ohne Hilfe«, 23 Prozent haben gelegentlich Hilfe bei technischen Problemen, 18,8 Prozent bei bestimmten Anwendungen und 1,7 Prozent sagen »Ich brauche fast immer Unterstützung« (Abb. 9.1).

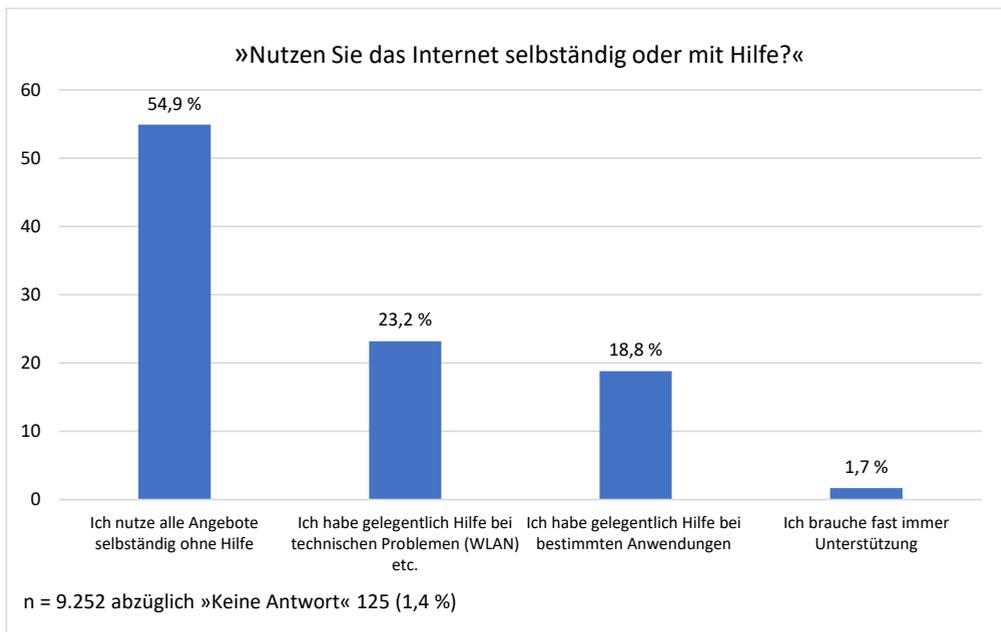


Abb. 9.1: Selbständigkeit der Internetnutzung älterer Menschen.

In der SIM-Studie stimmen nur 14 Prozent der Befragten ab 60 Jahre der Aussage zu »Ich traue mir zu, technische Probleme, die mit dem Internet auftreten können, zu erkennen und zu beheben«. 22 Prozent sagen »teils/teils«, 15 Prozent »trifft eher nicht zu« und 43 Prozent sagen »trifft gar nicht zu« (S. 57).

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

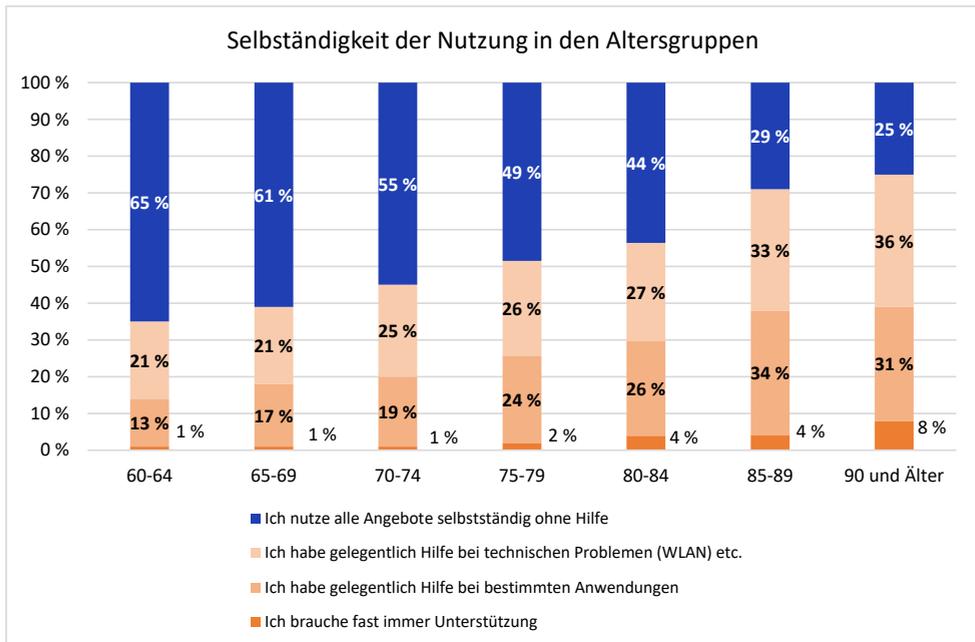


Abb. 9.2: Selbständigkeit der Internetnutzung älterer Menschen nach Altersgruppen.

Daneben gibt es weitere Unterschiede:

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

9.2 Konkrete Schwierigkeiten

Für die Entwicklung und Stärkung digitaler Kompetenzen bietet es sich an, an den konkreten Schwierigkeiten anzusetzen und die entsprechenden Tätigkeiten nach Bedarf entsprechend zu üben. Für den Digital-Index 2020/21 wurden für 24 an dem EU-Referenzrahmen ausgerichtete Fragen mit Antwortmöglichkeiten wie »Kann ich« oder »Habe ich« vorgegeben.¹³⁸

In der Bremer Umfrage wurde 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. 9.3 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 Prozent, die manchmal oder immer wieder Probleme mit einfachen *Bedientätigkeiten* haben.

¹³⁸ https://initiated21.de/app/uploads/2021/02/index_2020_2021_ungekuerzte_antworten.pdf

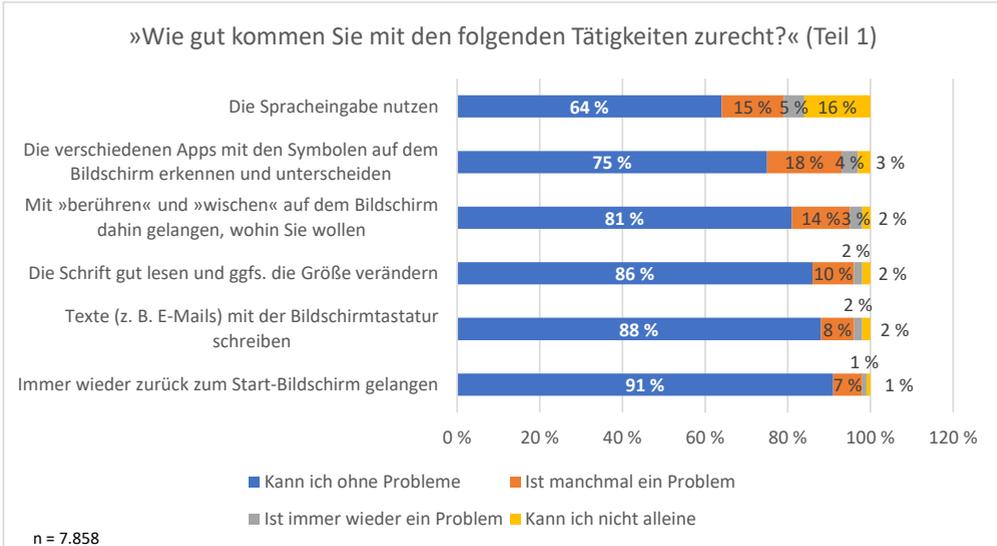


Abb. 9.3: Probleme bei der Benutzung der eigenen Geräte älterer Onliner.

Wie bei der Verwendung der Liste zur Erfolgsmessung von Trainings haben 25 Prozent 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.

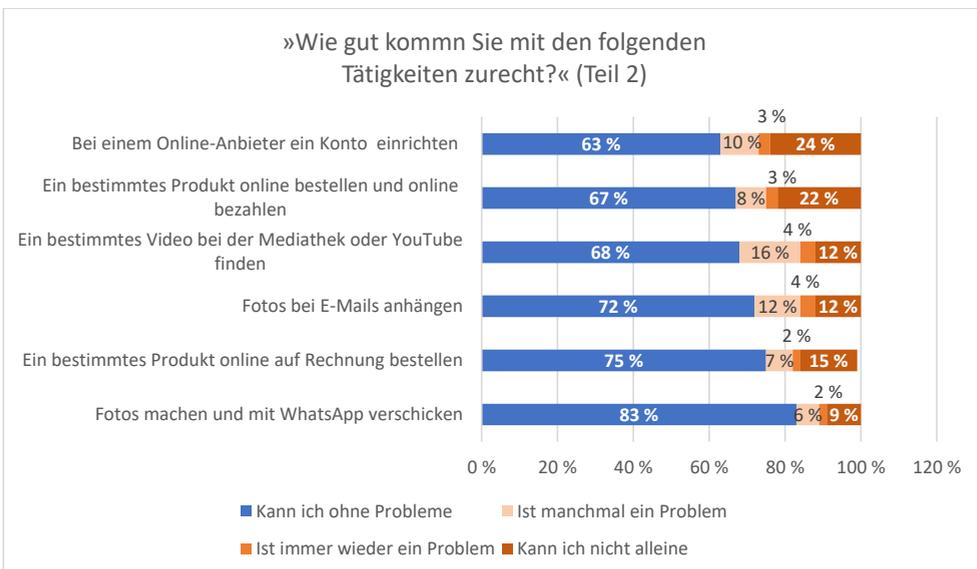


Abb. 9.4: Probleme bei der Nutzung ausgewählter Anwendungen älterer Onliner.

84 Prozent haben keine Schwierigkeiten, Fotos mit WhatsApp zu verschicken. Ein »Konto bei einem Online-Händler einrichten« können 64 Prozent ohne Probleme. Im Gegensatz zu den oben genannten Bedientätigkeiten ist bei den hier betrachteten *Benutzungsproblemen* der Anteil derjenigen mit bis zu 24 Prozent deutlich größer, die angeben, die Tätigkeit nicht allein verrichten zu können.

Für den bundesweiten Digital-Index wurden die Kompetenzfragen nur für ausgewählte Aktivitäten nach Altersgruppen veröffentlicht (Tab. 9).

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 %

Tab. 9: Digitale Kompetenzen nach Altersgruppen bundesweit nach dem Digital-Index 2020/21.¹³⁹

In Abb. 9.5 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 Prozent problemlos zutrauen.

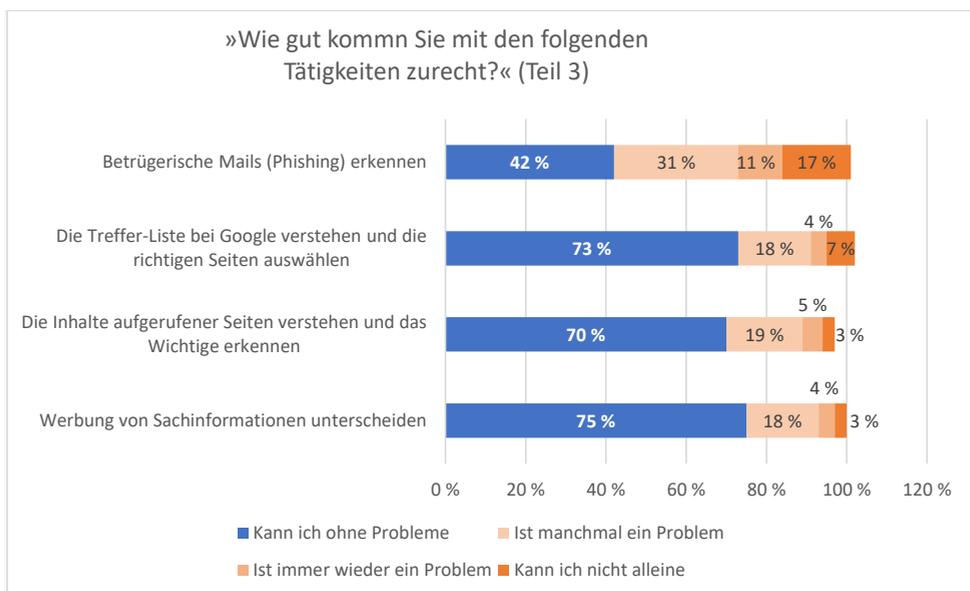


Abb. 9.5: Verständnisprobleme der älteren Onliner bei bestimmten Aktivitäten.

Ein weiterer Indikator für die individuellen Kompetenzen ist die Anzahl der Aktivitäten, die ohne Probleme ausgeführt werden können (Abb. 9.6), bzw. umgekehrt die Anzahl der Aktivitäten, die jemand nicht allein ausführen kann (Abb. 9.7).

¹³⁹ Quelle https://initiated21.de/app/uploads/2021/06/zahlen_und_fakten_aeltere_generationen-d21-digital-index_2020_2021.pdf

Abb. 9.6 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.

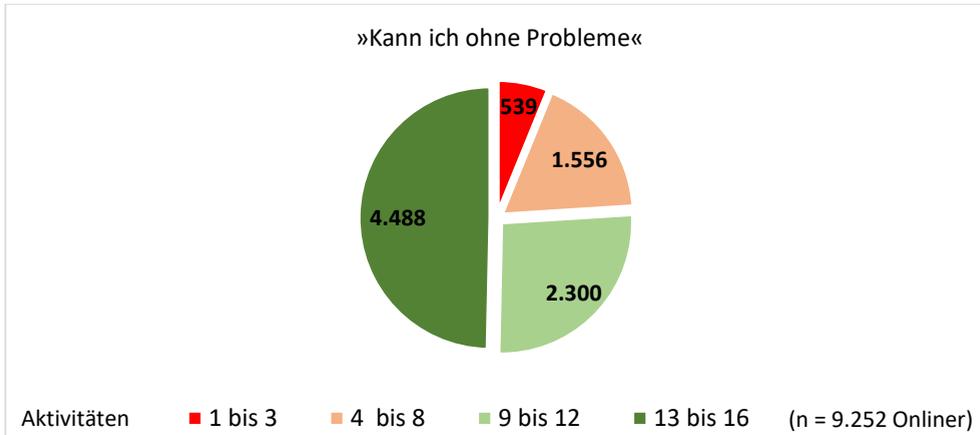


Abb. 9.6: Anzahl der ohne Probleme durchgeführten Aktivitäten der Onliner.

Umgekehrt gibt Abb. 9.7 die Anteile der Onliner wieder, die eine bestimmte Anzahl von Aktivitäten nicht allein durchführen können.

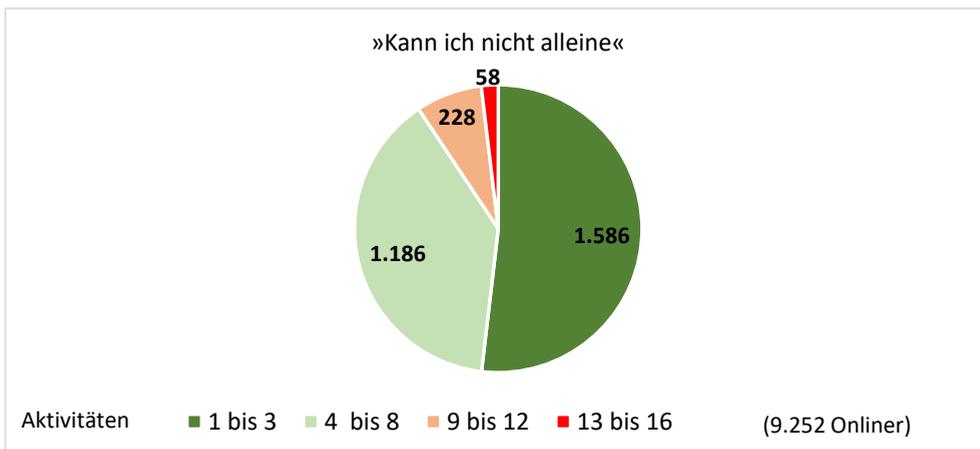


Abb. 9.7: Anzahl der nicht allein durchgeführten Aktivitäten der Onliner.

Zwischen Männern und Frauen sind die Unterschiede gering. Größer sind sie zwischen den Altersgruppen. Ergeben sich für die Altersgruppe 60 bis 64 Jahre noch 65 Prozent mit hohen Kompetenzen, die 13 bis 16 der genannten Aktivitäten selbständig durchführen können, sind es in der Altersgruppe 75 bis 79 Jahre noch 38 Prozent und in der Altersgruppe 90+ nur noch 20 Prozent. Umgekehrt steigt der Anteil derer, die nur eine bis drei Aktivitäten durchführen können, z. B. zurück zum Startbildschirm, Wischen und Texte schreiben.

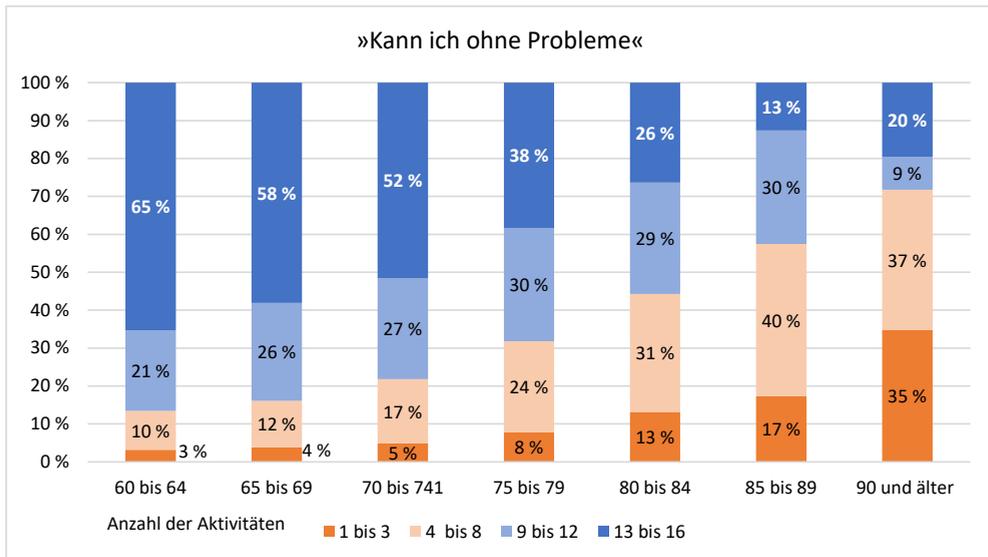


Abb. 9.8: Anzahl der ohne Probleme durchgeführten Aktivitäten in den Altersgruppen.

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 Prozent. Bei mehrmaliger Nutzung in der Woche sinkt der Anteil derjenigen mit den geringsten Schwierigkeiten auf 32 Prozent ab.

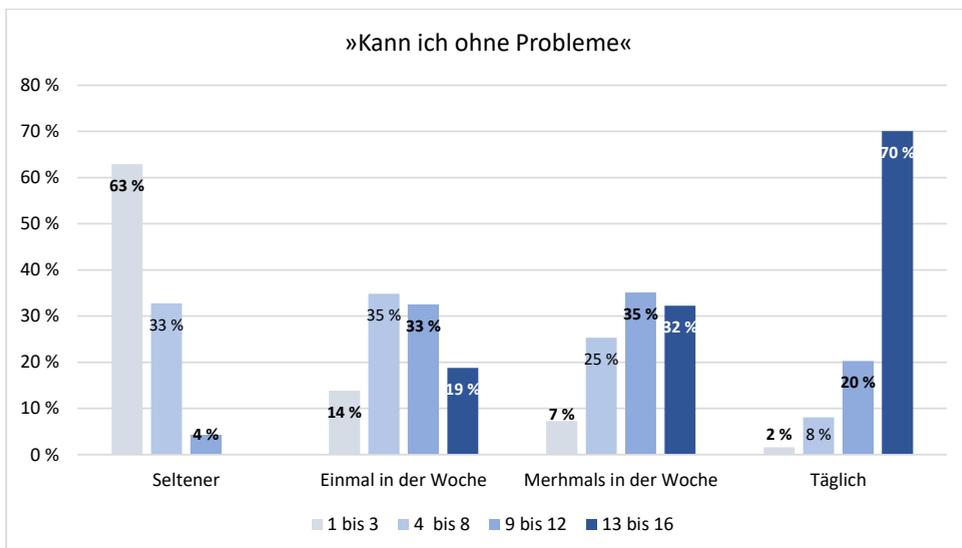


Abb. 9.9: Problemlose Nutzung in Abhängigkeit von der Häufigkeit der Nutzung.

Die Befunde der vorliegenden Umfrage bestätigen mit etwas anderen Operationalisierungen die Ergebnisse der »Digital Skill Gap«-Studie der Initiative D21:

- 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.

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 2016a 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. 9.10 sind nur die Werte für eine *erfolgreiche Teilnahme* gegenübergestellt. Am häufigsten werden mit 43 Prozent der Onliner Verwandte genannt. Ein Drittel sagt, sie haben es sich *selbst* beigebracht, bei 19 Prozent waren es *Bekannte oder Nachbarn*. Nur 12 Prozent haben ihre Kompetenzen in einem *Internet-, Tablet- oder Smartphone-Kurs* erworben und nur ein Prozent in einem *WLAN-Café* oder einer *WhatsApp Gruppe*. Dies entspricht den im ersten Kapitel zitierten Ergebnissen der Bertelsmann Stiftung zu den Ansprechpersonen (Abb.1.16).

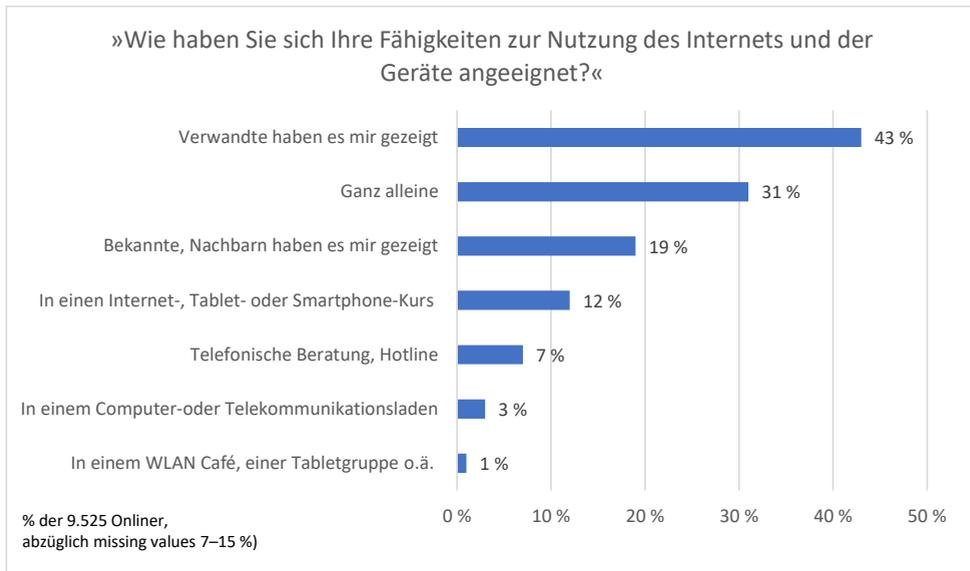


Abb. 9.10: Art des erfolgreichen Kompetenzerwerbs der älteren Onliner.

10. Unterstützungsbedarf der Onliner

Aus den beschränkten Kompetenzen und eingeräumten Schwierigkeiten resultiert auch ein Qualifizierungs- oder Unterstützungsbedarf der Onliner. Da es in der vorliegenden Umfrage um die Gewinnung von möglichst konkreten Anhaltspunkten für die Arbeit der Digitalambulanzen in Bremen und Bremerhaven ging, wurde detaillierter sowohl nach den Inhalten als auch nach den Formen gewünschter Unterstützung gefragt.

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 hatte sich mehr als die Hälfte ausgesprochen (Kubicek 2021, S. 43). Im Projekt Aufsuchende Digitalassistenten haben sich Hausbesuche bewährt (Kubicek 2019).

10.1 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 Prozent keine Antwort gegeben, weil sie zuvor angegeben hatten, dass sie für sich keinen Nutzen erwarten. Bei den Onlinern ist die Antwortquote umgekehrt. Über 90 Prozent haben die Frage nach einem Unterstützungsbedarf beantwortet.

Abb. 10.1 gibt die Verteilung der Bedarfe auf die vier Themenfelder wieder. 40 Prozent hätten gerne Unterstützung bei der *Einstellung ihres Geräts* und runde 33 Prozent bei der *Bedienung*, wenn sie nicht weiterkommen. 25 Prozent hätten gerne Unterstützung beim *Internetzugang* und 23 Prozent beim *Registrieren, bei Passwörtern und Logins* in Übereinstimmung mit den genannten Schwierigkeiten, ein Konto einzurichten. 13 Prozent nennen zusätzlich einen Unterstützungsbedarf bei verschiedenen Anwendungen.

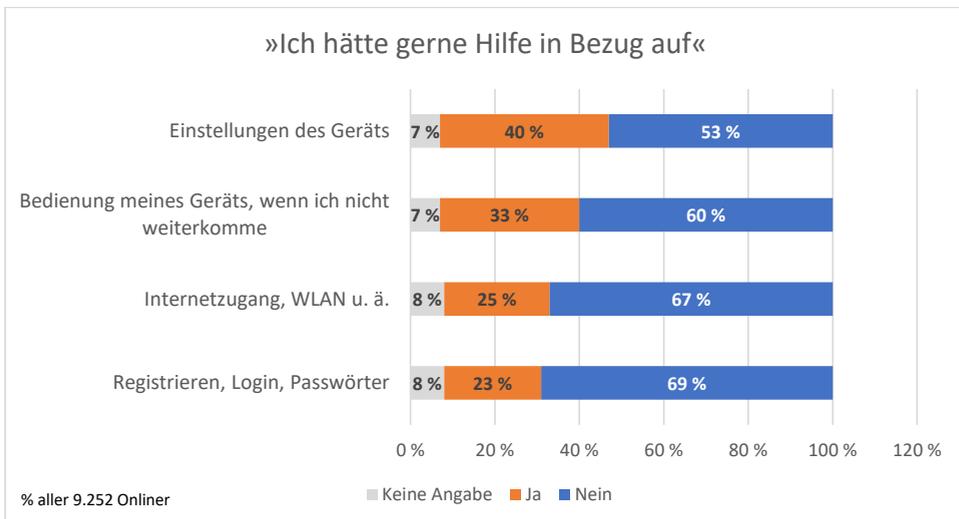


Abb. 10.1: Unterstützungsbedarf der älteren Onliner nach Themen.

Abb. 10.2 gibt die für diese Themen präferierten Formate der Unterstützung wieder.

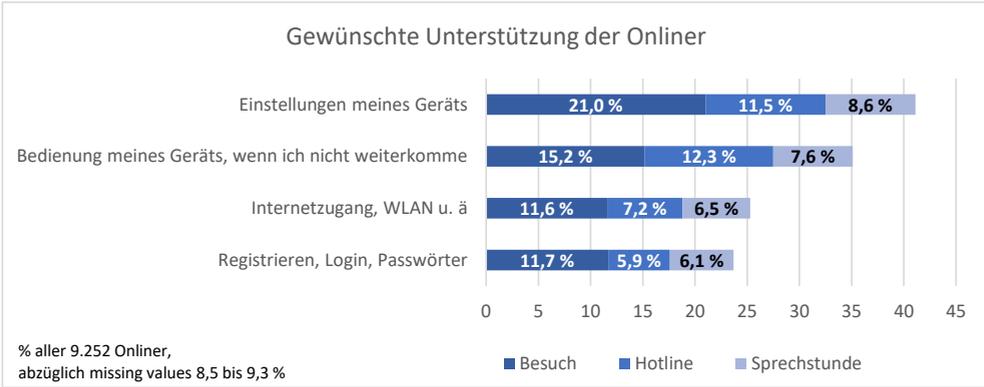


Abb. 10.2: Gewünschte Themen und Formate der Unterstützung älterer Onliner.

Bei allen vier Themen wird am häufigsten ein *Hausbesuch* gewünscht. Zwischen 5,9 und 11,5 Prozent wünschen sich eine *telefonische Hotline* und 6,1 bis 8,6 Prozent 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* (Tab. 10.1). 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	
Individuelle Hilfe von qualifizierten Computerexpert:innen per Telefon	46 %
Individuelle Hilfe von qualifizierten Computerexpert:innen, die bei Bedarf zu mir nach Hause kommen	42 %

Tab. 10.1: Gewünschte Unterstützungsangebote (Quelle: Bürger und Grau 2021, S. 23).

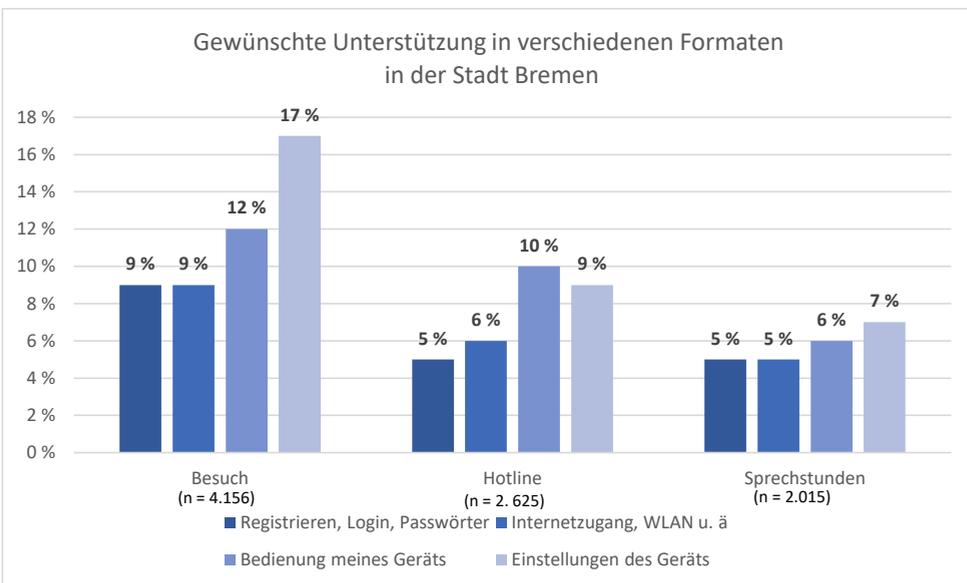


Abb. 10.3: Gewünschte Unterstützungsformate älterer Onliner in der Stadtgemeinde Bremen.

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. 10.3) und für Bremerhaven (Abb. 10.4). Die Unterschiede sind nur gering.

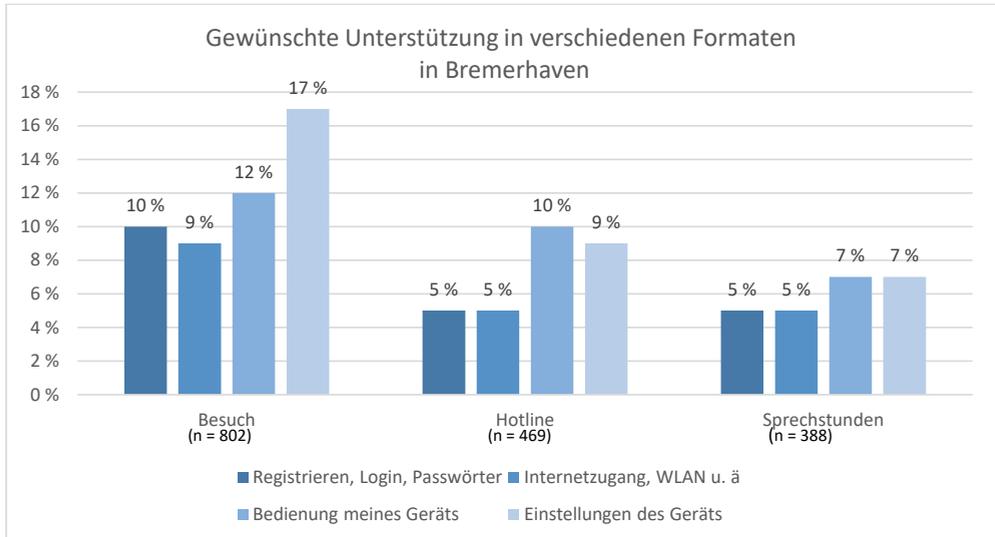


Abb. 10.4: Gewünschte Unterstützungsformate älterer Onliner in Bremerhaven.

Für die konkrete Planung solcher Unterstützungsangebote ist eine Differenzierung nach Altersgruppen und Geschlecht sinnvoll. Für die Altersgruppen ergibt sich in Abb. 10.5, dass die 964 Personen, die beim Thema WLAN eine Unterstützung in Form eines Besuchs wünschen, zu 19 Prozent zur Altersgruppe 60–64 Jahre gehören und z. B. zu 15 Prozent 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 ihnen technische Anweisungen am Telefon kaum helfen. Die Verteilung der Antworten zu den drei anderen Themen entspricht weitgehend der zum Thema WLAN in Abb. 10.5 und muss nicht zusätzlich dargestellt werden.

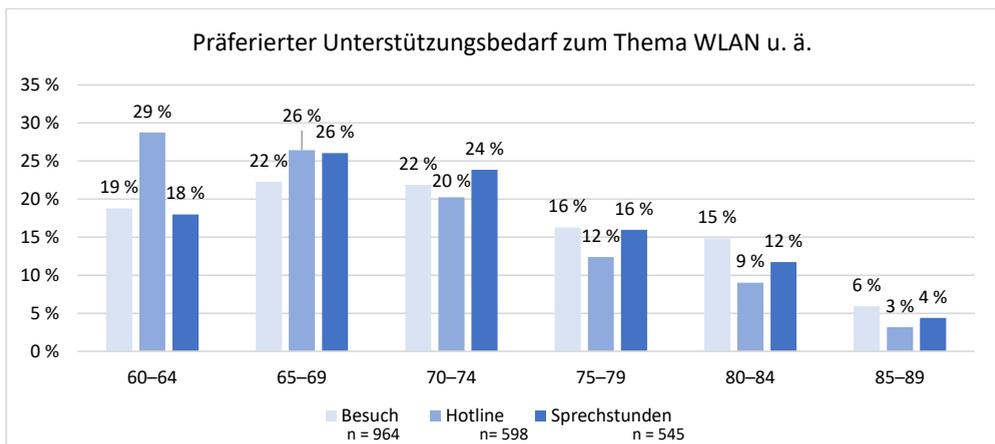


Abb. 10.5: Gewünschte Unterstützungsformate nach Altersgruppen im Land Bremen.

Einen Unterschied zwischen dem von Männern und Frauen geäußerten Bedarf gibt es nur zum Thema Registrieren, Passwort, Login (Abb. 10.6). Dies entspricht dem Unterschied bei der Angabe von Schwierigkeiten beim Einrichten eines Kontos.

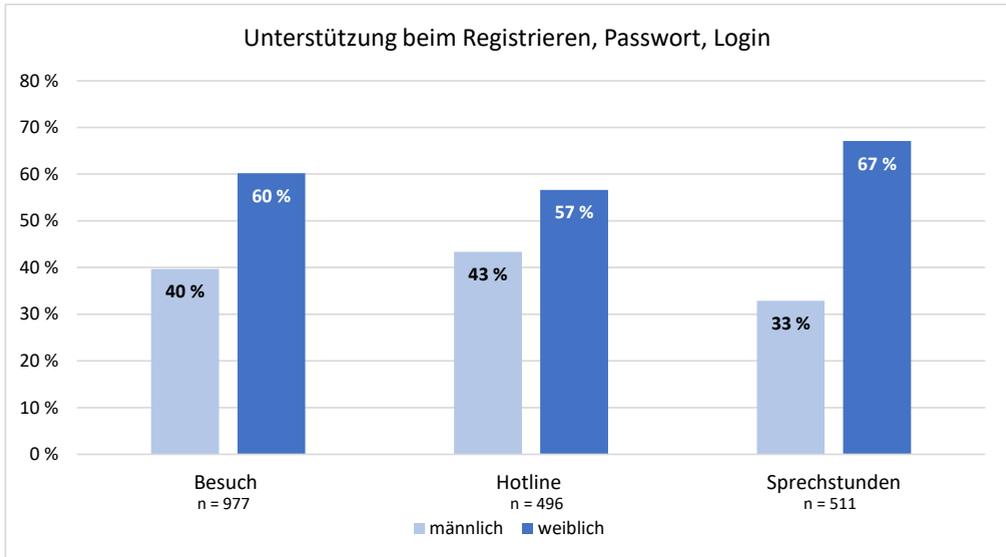


Abb. 10.6: Gewünschte Unterstützungsformate männlicher und weiblicher älterer Onliner im Land Bremen.

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.10.6 unterscheidet sich nicht von der bei den anderen drei Themen.

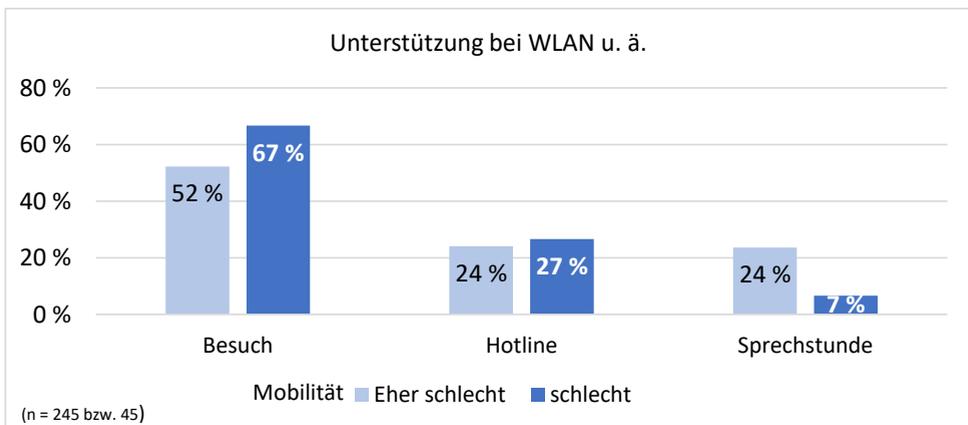


Abb.10.7: Gewünschte Unterstützung in Abhängigkeit von der Mobilität.

10.2 Hochrechnung

Bisher wurde nicht damit gerechnet, dass bis zu 50 Prozent der Onliner gelegentlichen Unterstützungsbedarf haben. Der geäußerte Bedarf entspricht jedoch den Befunden und Schlussfolgerungen der im ersten Kapitel zitierten Studien der Bertelsmann Stiftung und von BITKOM

und kann als valide angesehen werden. Für diese Unterstützung wünschen sich die Befragten für unterschiedliche Themen und je nach eigener Situation unterschiedliche Formate.

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 für diese verschiedenen Formate ist. Tabelle 10.2 enthält eine Hochrechnung für die Stadt Bremen. Dafür 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 10.2 die Prozentanteile an der Anzahl der Antwortenden berechnet. Diese Prozentsätze werden anschließend auf die geschätzte Zahl der Onliner in Bremen nach Tabelle 4.2 hochgerechnet. Dabei wird die kleinere Anzahl mit dem Korrekturfaktor verwendet.

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		

Tab. 10.2: Gewünschte Unterstützungsformate in der Stadt Bremen.

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 in 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		

Tab. 10.3: 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 Unterstüt-

zungsformat nicht, dass sie dieses in Zukunft *nur einmal* 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 des Bremer Senats 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 ggf. korrigiert. Beides war im Rahmen der Bremer Umfrage nicht leistbar. Anhaltspunkte für die Anzahl der Inanspruchnahmen liefert die im November 2021 durchgeführte Partnerbefragung im Netzwerk Digitalambulanzen.

	Zeitraum von – bis (z. B. 5/20–12/21)	Anzahl der einzelnen Sprechstunden, Beratungen, Besuche	Anzahl der Teilnehmenden insgesamt	Durchschnittliche Anzahl der Sprechstunden und Beratungen pro Person (Mehrfach-Teilnahmen)
Sprechstunden	09/21–12/21	8	10	4
Individuelle Beratung/ Coaching im Café WLAN	09/20–12/21	94	34	3

Hausbesuche A	11/2012/21	370	60	6
Hausbesuche B	03–07/21	15	29	2
Hausbesuche C	03–06/21	24	4	6

Tab. 10.4: Angaben zu Sprechstunden, Hausbesuchen und Anrufen.

Bei den *Anrufen* wird nicht festgehalten, wer anruft; daher kann nicht ermittelt werden, wie oft dieselbe Person anruft. Der Netzwerkpartner Ambulante Versorgungsbrücken hat berichtet, dass diese Anzahl der Anrufe einer Person stark variiert und von einmal und bis über 35-mal innerhalb eines Jahres reicht.

Auf dieser Basis werden in Tabelle 10.4 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 einmal 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 viermal benötigt, Sprechstunden im Durchschnitt zweimal im Jahr aufgesucht. Für Anrufe bei einer Hotline wird mangels vergleichbarer Erfahrungswerte eine durchschnittliche Frequenz von zweimal im Jahr angenommen.

Nach diesem Muster können für eine kommunale *Altenberichterstattung* und *Bedarfschätzung* in einer Excel-Tabelle andere Faktoren einsetzen.

Minimal-Szenario	Bedarfs-träger	Nachfrage-quote	Nachfra-gende	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	Nachfra-gende	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

Tab. 10.5: Hochrechnung für ein Minimal-Szenario und ein Mittleres Szenario der Nachfrage.

Hierbei sind die Offliner, die ebenfalls einen Unterstützungsbedarf angemeldet haben (Tab. 6), nicht berücksichtigt.

10.3 Nachfrage und Angebote in Bremen

Im Rahmen der empfohlenen Bedarfsermittlung für die kommunale Altenberichterstattung zur Digitalen Teilhabe sollte der geschätzte Bedarf den zuvor ermittelten Angeboten gegenübergestellt werden, um den Handlungsbedarf zu ermitteln.

Bei der Erfassung der Bremer Angebote im Rahmen des Netzwerks Digitalambulanzen (oben Abschnitt 2.4.3) wurde nicht differenziert, ob sich diese an Offliner oder Onliner wenden. Das spielt bei Sprechstunden, einer 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 Neulinge 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 10.6 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 6	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

Tab. 10.6: Bisherige Angebote und geschätzte Nachfrage nach Kursen, Beratung u. ä. für Offliner.

Direkt vergleichbar sind die Zahlen für die bisherigen Angebote und die geschätzte Nachfrage für *Sprechstunden*, *Hausbesuche* und eine *telefonische Hotline* (Tab. 10.7).

Art des Angebots der Digitalambulanzen im Land Bremen	Teilnahmen 2020/21	Nachfrage Offliner 2021 nach Tabelle 6	Nachfrage Onliner 2021 nach Tabelle 10.4
Regelmäßige Sprechstunde/Treff mit Beratung	135	5.100	5.100
Aufsuchende Assistenz zu Hause	413	Nicht gefragt	10.500
Telefonische Beratung (Hotline)	110	5.100	6.600

Tab. 10.7: 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.

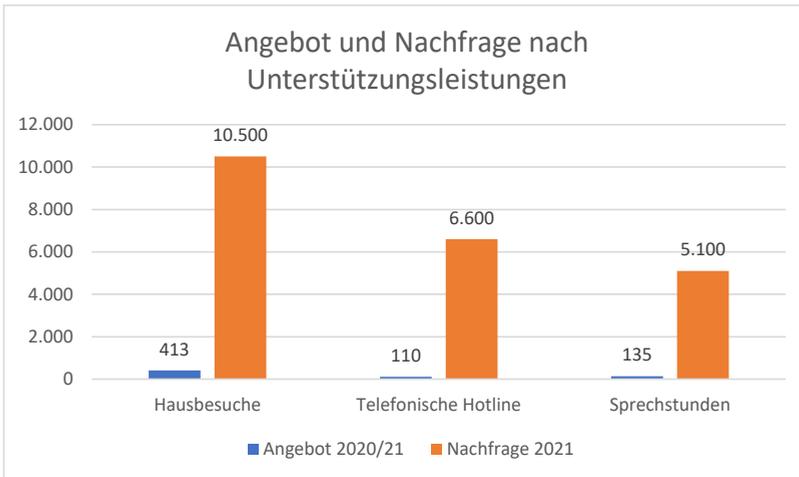


Abb. 10.8: Angebot und Nachfrage nach Unterstützungsleistungen im Land Bremen.

Es gibt keinen Grund anzunehmen, dass in anderen Städten die Kluft zwischen den aktuellen Angeboten und einer latenten Nachfrage älterer Menschen geringer ist. Offensichtlich ist, dass diese Kluft mit einer Fortführung der bisherigen Ansätze nicht geschlossen werden kann, sondern dass grundlegende Änderungen erforderlich sind, wenn wirklich niemand von Digitaler Teilhabe ausgeschlossen werden soll.

Eine Möglichkeit, diesen *institutionellen Unterstützungsbedarf* zu reduzieren, bietet der überraschend hohe Anteil der Onliner, die ihre Kompetenzen mithilfe von *Verwandten und Bekannten* erworben haben und grundsätzlich auch einen großen Teil ihres Unterstützungsbedarfs auf diese Weise decken können. In der zitierten Umfrage der Bertelsmann Stiftung von 2021 haben 71 Prozent der Befragten (ab 14 Jahre) der Aussage zugestimmt: »Bei Fragen zur Nutzung von Smartphone, Tablet und Computer wende ich mich an Freund:innen, Bekannte und Familienmitglieder.« Im Projekt »Digital mobil im Alter« hatte jedoch nur rund die Hälfte der Befragten Kinder oder Enkel, die bei Bedarf helfen könnten. In dem Projekt zur »Aufsuchenden Digitalassistenz« wurden Bedenken geäußert, die Kinder und Enkel nicht zu sehr in Anspruch zu nehmen. Die *SIM-Studie* liefert einige in diesem Zusammenhang interessante Befunde zur *Unterstützung in der Nachbarschaft*:

Befragte ab 60 Jahre	Trifft genau zu	Trifft eher zu	zusammen
»Es gibt genug Menschen, die mir helfen würden, wenn ich ein Problem habe.«	68 %	23 %	91 %
»Ich bin zufrieden mit meinen persönlichen Kontakten in meiner Nachbarschaft.«	69 %	12 %	81 %
»Mit zunehmendem Alter bemerke ich, dass ich mich mehr von der Hilfe anderer abhängig fühle.«	2 %	3 %	5 %

Tab. 10.8: Soziale Einbindung älterer Menschen in Deutschland (SIM-Studie 2022, S. 71 ff.).

Diese Aussagen passen nicht ganz zu anderen Befunden zur *Einsamkeit im Alter*. Aber Familie und Nachbarschaft leisten auf jeden Fall wichtige Beiträge. Sie werden jedoch mit Sicherheit nicht ausreichen, um den hier festgestellten und in Zukunft noch steigenden dauerhaften Unterstützungsbedarf für alle unterschiedlichen Bedarfslagen hinreichend zu decken und wirklich für alle Digitale Teilhabe zu ermöglichen.

11. Schlussfolgerungen und Empfehlungen für die kommunale Altenhilfe

In diesem abschließenden Kapitel werden Schlussfolgerungen aus der Bedarfsermittlung vor dem Hintergrund der allgemeinen Lageeinschätzung von Bedarf und Angebot in den beiden ersten Kapiteln gezogen und Empfehlungen gegeben, wie das Ziel »Digitale Teilhabe« für wirklich alle älteren Menschen insbesondere über die kommunale Altenhilfe erreicht werden kann. Aus dem unerwartet hohen Bedarf an bisher schon erfolgreichen Unterstützungsformaten folgt zunächst, dass diese quantitativ ausgebaut werden müssen. Doch ein »Nur Mehr vom Selben« wird den aktuellen und vor allem den absehbaren Herausforderungen durch die Digitalisierung nicht gerecht. Im Folgenden wird daher zunächst die These begründet, dass eine *Transformation* in eine *dritte Generation der Unterstützungsinfrastrukturen* erforderlich ist, wenn wirklich alle mitgenommen werden sollen.

11.1 Aktuelle Diagnose: Vor einer dritten Generation der Unterstützungsinfrastrukturen

In Abschnitt 1.3 wurde von *Technikgenerationen* gesprochen. Mit diesen ändern sich auch die Anforderungen an die Unterstützungsinfrastruktur. Etwas vereinfachend kann man sagen, dass es in der Vergangenheit bereits einen Generationenwechsel gegeben hat und dass nun eine Transformation in eine *dritte Generation* notwendig wird.

- Seit der zweiten Hälfte der 90er-Jahre wurden *Zugangs- und Erfahrungsorte* (in den USA und der EU: *Public Internet Access Points*) geschaffen, weil für einen Zugang zum Internet ein internetfähiger PC erforderlich war, über den viele Haushalte noch nicht verfügten und auch die Kosten der Geräte sowie die Telekommunikationsgebühren relativ hoch waren. Mit öffentlich zugänglichen und unentgeltlich nutzbaren PCs in Bibliotheken, Jugend- und Seniorentreffs und anderen öffentlichen Räumen konnten finanzielle Barrieren überwunden werden (Kubicek und Welling 2002).
- Mit den 2010er-Jahren kamen mit Smartphones und Tablets deutlich günstigere und leichter zu bedienende Geräte auf den Markt, die Preise für den Internetzugang sanken und mit dem mobilen Internet erweiterten sich die Nutzungsmöglichkeiten. Die Unterstützungsangebote konzentrieren sich seitdem auf die Nutzung bestimmter Anwendungen, die ältere Menschen als nützlich empfinden, auf die Informationssuche und die Kommunikation, teilweise auch auf Online-Transaktionen, wie Online-Einkauf, Buchen und Reservieren, aber mit noch geringer Reichweite. Im Wesentlichen handelt es sich um *aufzusuchende Angebote* wie Kurse, Trainings, 1:1-Beratung oder Sprechstunden, teilweise auch um *Hausbesuche*, alles überwiegend durch *ehrenamtliche Unterstützungskräfte*, die ihre eigenen Technikenkenntnisse weitergeben. Für skeptische ältere Menschen werden auch niedrigschwellige Erfahrungsmöglichkeiten geschaffen mit geliehenen Geräten. Daher spricht man von *Erfahrungs- und Lernorten*.
- Mit Beginn der 2020er-Jahre zeigt sich, dass Digitalisierung mehr ist als die Nutzung des Internets zu Informations-, Kommunikations- und Transaktionszwecken. Das Spektrum der speziell für ältere Menschen relevanten digitalen Anwendungen umfasst nun und vor allem in der näheren Zukunft mit *Digitalen Gesundheitsanwendungen* (DiGA) und *Digitalen Pflegeanwendungen* (DiPA), *Altersgerechten Assistenzsystemen* (AAS) und *Smart-Home-Anwendungen* neue digitale Möglichkeiten für einen *längeren Verbleib in der häuslichen Umgebung*. Diese Anwendungen können aber nicht mehr in erster Linie durch Ehrenamtliche vermittelt werden, die ihre eigenen Technikerfahrungen und -kenntnisse weitergeben. Inzwischen hat sich die Alterslücke mit den bisheri-

gen Erfolgen bei den jüngeren Älteren (Drittes Alter) verschoben und hat ihren Schwerpunkt nun in den Altersgruppen ab 75 Jahre, im sogenannten *Vierten Alter*, in dem die körperlichen und geistigen Kräfte nachlassen und generell ein höherer Unterstützungsbedarf besteht, der höhere Anforderungen an die Unterstützungskräfte stellt. Für die neuen Anwendungen sollte die Unterstützung aus der jeweiligen Fachberatung kommen. Für die *Wohnberatung* und für die *Pflegeberatung* werden unterschiedliche Fachkräfte benötigt. Beides zusammen erfordert eine Transformation der Unterstützungsinfrastruktur für Digitale Teilhabe in Richtung *Diversifizierung*, *Professionalisierung* und *Integration in die bestehenden Hilfesysteme* (Abb. 11.1).

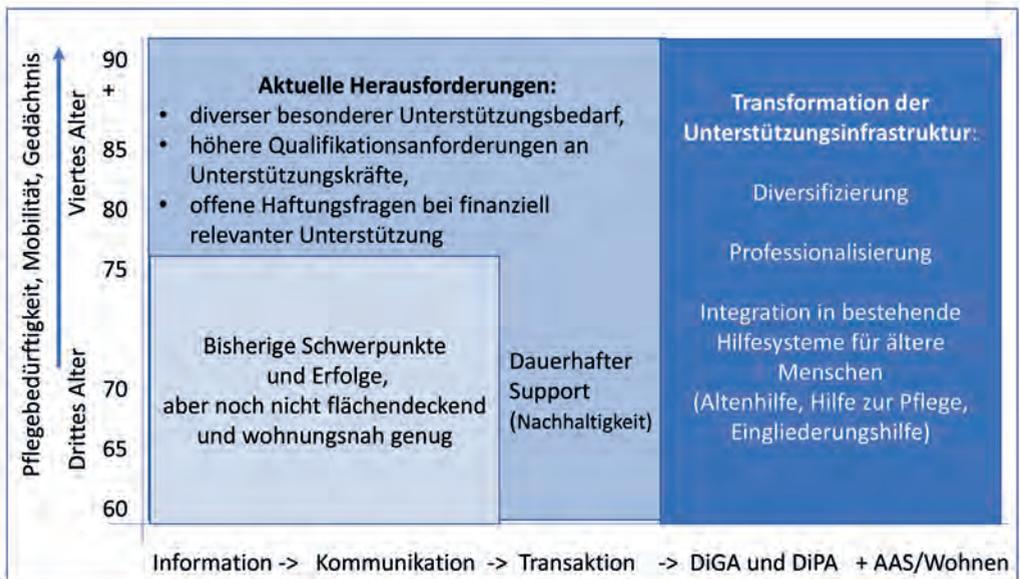


Abb. 11.1: Erweiterung der Herausforderungen für eine umfassende Unterstützung für die Digitale Teilhabe älterer Menschen.

Die Kommission für den Achten Altersbericht stellt nach ausführlicher Beschreibung der bisherigen Ansätze fest:

..., dass die Bemühungen um Professionalisierung und Diversifizierung des digitalen Kompetenzaufbaus noch deutlich verstärkt werden müssen, wenn die Gefahr der digitalen Exklusion einer großen Gruppe älterer Menschen abgemildert werden soll. Die aktuellen Herausforderungen beziehen sich auf die Quantität, Stabilität und Nachhaltigkeit sowie auf die Qualität der Angebote.» (S. 110)

Um die vielfältigen Herausforderungen dieser Transformation zu strukturieren, sollen im Folgenden drei Ebenen unterschieden werden, auf denen unterschiedliche Akteure verschiedene Maßnahmen ergreifen oder Bedingungen schaffen sollen (Abb. 11.2).



Abb. 11.2: Drei Ebenen zur Ermöglichung Digital Teilhabe für alle älteren Menschen.

- Auf der *Mikroebene* geht es um die unmittelbare Interaktion von verschiedenen Gruppen von *Unterstützungskräften* mit verschiedenen Gruppen von älteren Menschen in Erfahrungs- und Lernorten und anderen Settings, um die jeweils angemessenen und wirksamen Inhalte und Formate, um die erforderlichen Qualifikationen u. a. m.
- Auf der *Mesoebene* richtet sich der Fokus auf die Einrichtungen und deren *Träger*, die Angebote zur Digitalen Teilhabe für ältere Menschen machen. Bisher werden Erfahrungsorte vor allem durch Organisationen in der Freien Wohlfahrtspflege, Sozialverbände, Kirchen, Vereine und Initiativen getragen, zumeist noch nicht koordiniert durch die kommunale Altenhilfe. Mit Digitalen Gesundheits- und Pflegenwendungen, Altersgerechten Assistenzsystemen und Smart Home erweitert sich der Kreis von geeigneten Einrichtungen und es entstehen neue Anforderungen an Unterstützungsformate, den Personaleinsatz, die Qualifizierung und die Finanzierung.
- Auf der *Makroebene* geht es um die rechtlichen und finanziellen *Rahmenbedingungen*, unter denen diese Organisationen bisherige und neue Unterstützungsleistungen erbringen. Sie können dies auf Dauer im erforderlichen Umfang und in der erforderlichen Qualität nur leisten, wenn der damit verbundene Aufwand im Rahmen der bestehenden Hilfesysteme vergütet wird und dazu die entsprechenden gesetzlichen Regelungen und Rahmenverträge auf Digitale Teilhabe ausgeweitet werden.

11.2 Mikroebene: Diversifizierung der Angebote

11.2.1 Angebote einrahmen: Hinführung und Nachsorge

Die Bremer Umfrage hat in Übereinstimmung mit anderen empirischen Befunden zu zwei Erkenntnissen geführt, nach denen die bisher im Vordergrund stehenden aufzusuchenden Unterstützungsmaßnahmen wie Kurse, Trainings, Übungsgruppen u. ä. nicht nur selbst quantitativ ausgebaut, sondern auch von zwei Seiten her ergänzt werden sollten (Abb. 11.3):

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

Es geht somit insgesamt um drei zeitlich aufeinander bezogene Handlungsfelder (Abb. 11.3):



Abb. 11.3: Hinführung und Nachsorge als rahmende Maßnahmen zur Förderung Digitaler Teilhabe.

Für jedes dieser drei Handlungsfelder lassen sich aus den Befunden der Bremer Umfrage Empfehlungen für die konkrete zukünftige Arbeit in *Erfahrungs- und Lernorten* ableiten.¹⁴⁰

11.2.2 Das Vorurteil fehlenden Nutzens und die Herausforderung der Hinführung

77 Prozent der Offliner haben bei der Frage nach einem Unterstützungsbedarf keine der vorgegeben Antwortmöglichkeiten angekreuzt, sondern einfach keine Antwort gegeben (Abb. 6.5). Dies entspricht in etwa dem Anteil derer, die als Grund für ihren *Nutzungsverzicht* angegeben haben, dass sie für sich keinen Nutzen sehen oder generell kein Interesse haben (53 bzw. 47 Prozent der Offliner in Abb. 6.1). Aus subjektiver Sicht ist dieses Verhalten konsequent: »Wenn ich keinen Nutzen sehe, brauche ich auch keine Unterstützung«. Das heißt aber auch, dass es für sie keinen Grund gibt, eine Digitalambulanz oder einen Erfahrungsort aufzusuchen und diese Personen deswegen dem Risiko zukünftig geringerer Teilhabe ausgesetzt sind.

¹⁴⁰ Für die Digitalambulanzen in Bremen und Bremerhaven wurden insgesamt zehn Empfehlungen mit einer Kurzfassung der Befunde allen Netzwerkpartnern im November 2021 online zur Konsultation vorgelegt. Mit dem Online-Tool Taskcard wurde für jede der zehn Empfehlungen eine Karte mit einer gekürzten Beschreibung erstellt, die inhaltlich kommentiert 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 zwei und sechs Kommentare zu den einzelnen Empfehlungen und zwischen drei und 12 Bewertungen. Vgl. <https://www.taskcards.de/#/board/ed9f594f-41fe-4c40-ace9-9125d9db0546/view?token=a70e5ee5-f390-438a-b6b2-fa6acf6ba56c>

Im ersten Kapitel wurde ausführlich erläutert, dass Digitale Teilhabe vor allem in Zukunft kein Luxus ist, auf den man zur Not auch verzichten kann, sondern dass man im Zuge des Ausbaus der digitalen Daseinsvorsorge in Not geraten kann, wenn man nicht digital teilhaben kann. Aus der Hochrechnung geht hervor, dass es sich dabei nicht um eine kleine Minderheit handelt. Nach den Schätzungen in Tabelle 4.2 gibt es im Land Bremen rund 52.000 Offliner, in der Stadtgemeinde Bremen 43.000 und in Bremerhaven 10.000. Man kann generell in den Kommunen von einer *Offliner-Quote von mindestens zehn Prozent* der Einwohnerinnen und Einwohner ab 70 Jahre ausgehen.

Weil es sich bei der Angabe des fehlenden Nutzens als Grund für die Nicht-Nutzung überwiegend um ein Vorurteil 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. Dazu gehört auch eine sachgerechte Information über erkennbare Veränderungen und Trends bei der Digitalisierung der Daseinsvorsorge, da fast die Hälfte der älteren Menschen noch nicht erwartet, in Zukunft auf Online-Dienste und digitale Anwendungen stärker angewiesen zu sein (oben Abschnitt 6.2).

Anscheinend ist es bisher nicht gelungen, die meisten *Desinteressierten* zum Aufsuchen der Erfahrungsorte zu motivieren. In Bremen wurde im Netzwerk Digitalambulanzen neben der Webseite auf Flyer und nach Möglichkeit auf Medienberichte vertraut, um auf die Angebote der Digitalambulanzen aufmerksam zu machen. In dem vorangegangenen Herbsthelfer-Projekt ist allerdings die Erfahrung gemacht worden, dass diese Wege wenig effektiv sind.¹⁴¹ Einrichtungen mit analogen Angeboten für ältere Menschen, wie die Bremer *Dienstleistungszentren*, die aufsuchende Altenhilfe, Wohn- und Pflegeberatung leisten, 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* zu Beginn der Netzwerkbildung in Bremen 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.

Einen interessanten Ansatz verfolgt das vom Bundesfamilienministerium geförderte Projekt »*Digitaler Engel*«, das von Deutschland sicher im Netz durchgeführt wird:¹⁴² Ein Team fährt mit einem Bus auf Marktplätze oder zu Begegnungsorten 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 Angebot ist allerdings mit hohem Aufwand verbunden und daher nicht bundesweit in dem erforderlichen Ausmaß ausrollbar. Auch bleibt offen, wie ein mit einem Besuch im Bus gewecktes Interesse vor Ort zur Wahrnehmung der örtlichen Erfahrungsmöglichkeiten führen kann. Ein solches *mobiles aufsuchendes Angebot* könnte jedoch in jeder Stadt über die verschiedenen Stadtteile verteilt auch ohne Bus, stattdessen mit einem Stand auf Wochenmärkten, Stadtteilstellen und anderen Anlässen in Kooperation mit den jeweiligen Erfahrungsorten im Stadtteil/Quartier, begleitet von einer Medienkampagne, realisiert werden.

¹⁴¹ <https://www.finanzen.bremen.de/organisation/herbsthelfer-netzwerk-digitalambulanzen-61017>

¹⁴² <https://www.digitaler-engel.org/ueber-das-projekt>

In den Empfehlungen zu altersgerechten Informations- und Lernangeboten wird neben der Wohnungsnähe häufig auf die Bedeutung *vertrauter Personen* hingewiesen.¹⁴³ Dies ergibt sich auch aus der Diagnose geringer *Selbstwirksamkeit* als Barriere und dem Befund, dass die heutigen Onliner überwiegend aus dem Familien- und Bekanntenkreis zur Nutzung des Internets motiviert und dabei unterstützt wurden (oben Abb. 9.10).

- Diese Unterstützung aus dem *Familien- und Bekanntenkreis* könnte noch gezielter und intensiver gefördert werden. Weil es bei den bevorzugten Anwendungen große Unterschiede zwischen den Generationen gibt, können Anleitungen und Beispiele, gedruckt und online, auch mit Videos, Enkelinnen und Enkeln zeigen, woran deren Großeltern interessiert sein könnten. Die von ihnen selbst genutzten Sozialen Medien sind es nämlich nicht.
- Wenn keine familiären Beziehungen bestehen oder diese nicht infrage kommen, werden *vertraute Institutionen* und *vertraute Personen* benötigt. Das sind zwar grundsätzlich auch Seniorentreffs und Begegnungsstätten, diese werden aber schätzungsweise nur von rund zehn Prozent der Seniorinnen und Senioren aufgesucht. Daher sollte versucht werden, ergänzend vertraute Personen in der *aufsuchenden Altenhilfe* und *ambulant Pflege* als Digitalbotschafterinnen und -botschafter im wörtlichen Sinne zu gewinnen, die nicht selbst Unterstützung leisten, sondern nur für die Angebote von Erfahrungs- und Lernorten oder Hausbesuchen werben und dazu ermutigen, es einmal zu probieren. Dazu müssten diese Haupt- und Ehrenamtlichen jedoch erst noch für diese Aufgabe motiviert und qualifiziert werden und für die dafür aufgewendete Zeit von anderen Aufgaben entlastet werden.
- Weil zu den Stadtteilen mit den höchsten Offliner-Quoten in Bremen und Bremerhaven auch solche mit einem professionelles *Quartiersmanagement* gehören, das gut mit den zivilgesellschaftlichen Organisationen im Quartier vernetzt ist, können auch dieses eine wirksame Mittlerrolle vor allem in Bezug auf bisher benachteiligte Gruppen übernehmen. Dies war zum Beispiel in dem *Quartiersprojekt* in Recklinghausen der Fall (Landkreis Recklinghausen 2021).

11.2.3 Diversifizierung und Erweiterung der bisherigen Angebote

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

(1) 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. 6.7). Denn die Auswahl ist groß und unübersichtlich. Daraus entsteht ein Beratungsbedarf, der bisher jedoch auf eine *Angebotslücke* trifft. Die gerade als vertrauenswürdig erwähnten, 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 externen Quellen. Sie empfehlen zumeist die Geräte, die sie selbst nutzen – mit der Spaltung in eine Android- und eine Apple-

¹⁴³ Eine Studie der Forschungsgesellschaft für Gerontologie spricht von der Notwendigkeit, vertraute Personen als »Türöffner« zu gewinnen (FFG 2016, S. 22 ff.)

Community. Mit den Provider-Verträgen befasst sich kaum jemand. Fachlich könnte eine solche Beratung von den *Verbraucherzentralen* kommen. Doch die dürfen satzungsgemäß keine Produktberatung durchführen. Die beste und vertrauenswürdigste Informationsquelle zu diesem Thema sind die Tests der *Stiftung Warentest*, von *Chip* und anderen *Fachzeitschriften*.¹⁴⁴

(2) Spezielle Angebote für besondere Bedarfe

Die mit den bisherigen Angeboten nicht erreichten älteren Menschen zeichnen sich überwiegend durch einen besonderen Unterstützungsbedarf aus. Um Angebote noch stärker an den *unterschiedlichen körperlichen und geistigen Ressourcen* der sehr heterogenen Gesamtheit der älteren Menschen im Vierten Alter auszurichten, kann in Abstimmung mit Verbänden und Selbsthilfegruppen geklärt werden, welche Anwendungen für verschiedene Gruppen besonders interessant sein könnten:

- Für Menschen mit *Mobilitätseinschränkungen* z. B. Navigationssysteme, Fahrpläne, Fahrdienste sowie Online-Transaktionen, um Wege zu ersparen, sowie altersgerechte Assistenzsysteme und Smart-Home-Anwendungen,
- für Menschen mit *Gedächtnisproblemen* kommen Übungen zum Gedächtnistraining, Google Earth für Erinnerungen u. ä. infrage sowie Digitale Gesundheits- und Pflegeanwendungen, auch bei beginnender Demenz,¹⁴⁵
- für Menschen mit *schlechten Deutschkenntnissen* Übersetzungsprogramme, Lesehilfen, fremdsprachige Portale u. ä.

Die bundesweiten Umfragen zur Internetnutzung beziehen sich stets auf die deutschsprachige Bevölkerung. In der Bremer Umfrage sind methodisch bedingt Personen mit schlechten Deutschkenntnissen unterrepräsentiert. Dennoch haben rund 130 Personen den Fragebogen vollständig ausgefüllt, die ihre Deutschkenntnisse als »eher schlecht« oder »schlecht« bezeichnen. Der Offliner-Anteil liegt mit 36 und 55 Prozent deutlich höher (Abb. 5.8) 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.
- *Funktionaler Analphabetismus/geringe Literalität*: In der erwachsenen Bevölkerung wird die Anzahl von Menschen mit geringer Literalität auf 6,2 Millionen geschätzt.¹⁴⁶ 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 bei einfachen Anwendungen helfen. In einem Innovationsprojekt im

¹⁴⁴ <https://teilhabe65plus.digital/index.php?key2=69>

¹⁴⁵ Vgl. dazu die Broschüre der Deutschen Alzheimergesellschaft (2021) mit praktischen Empfehlungen: https://www.deutsche-alzheimer.de/fileadmin/Alz/pdf/Broschueren/Tablets_Sensoren_Co.pdf

¹⁴⁶ <https://leo.blogs.uni-hamburg.de/wp-content/uploads/2019/05/LEO2018-Presseheft.pdf>

Rahmen des Bremer Netzwerks Digitalambulanzen wurde versucht, Tablets als Lernmittel in einem Deutschkurs für funktionale Analphabeten einzusetzen. Dies ist nur bedingt gelungen und bedarf besonderer Betreuungsleistungen. Bei E-Government- und Gesundheitsanwendungen geht es ja immer auch um das inhaltliche Verständnis der vorgelesenen Texte.

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. Mit ihnen könnte 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.).

(3) Digitalisierung ist mehr als die Nutzung des Internets als Medium

Spätestens seit dem Achten Altersbericht zu »Digitalisierung und ältere Menschen« ist auch bei den Erfahrungs- und Lernorten und ihren Trägern bekannt, dass ältere Menschen mithilfe von *Altersgerechten Assistenzsystemen* und *Smart-Home-Anwendungen* länger in ihrer häuslichen Umgebung verbleiben können und dass mit *Digitalen Gesundheits- und Pflegeanwendungen* (DiGA und DiPA) die gesundheitliche und pflegerische Versorgung in eine neue Phase treten. Auch für deren Nutzung ist es erforderlich, *niedrigschwellige Erfahrungsmöglichkeiten* zu schaffen. In dem Quartiersprojekt in Recklinghausen wurde dies mit einer »*Bibliothek der Dinge*« und Besichtigungen von *Musterwohnungen* versucht.¹⁴⁷ Hier stellt sich jedoch die Frage, ob die bisherigen Ehrenamtlichen genügend Kenntnisse haben, um eine *fachgerechte Beratung* einschließlich eventueller Förderungsmöglichkeiten zu leisten. Dasselbe gilt für Digitale Gesundheits- und Pflegeanwendungen, bei denen es ja nicht nur um die technische Bedienung, sondern primär um die therapeutischen Wirkungen und die fachgerechte Anwendung geht. Dafür kommen eher die *Wohnungsberatung* bzw. die *Pflegeberatung* sowie Fachstellen und Selbsthilfegruppen als vertrauenswürdige Stellen infrage.

11.2.4 Dauerhafte Nachsorge als Rettungsboot für Offliner und unsichere Onliner

(1) Der kumulativ steigende Bedarf an Unterstützung

Für den erwarteten Unterstützungsbedarf von *Offlinern* wurden die Erfahrungs- und Lernorte geschaffen. Die Ergebnisse der Bremer Umfrage belegen überraschend, dass auch die Hälfte der älteren *Onliner* zumindest gelegentlich noch Unterstützungsbedarf hat. Je nach Thema, bei Problemen mit dem WLAN, ihrem Gerät oder beim Registrieren, haben zwischen acht und 14 Prozent der Onliner Unterstützung in Form von Hausbesuchen gewünscht, vier bis acht Prozent in Form einer Hotline und vier bis sechs Prozent in Form von Sprechstunden (Abb. 10.4). Die Sonderauswertung des Digital-Index zur »*Digital Skill Gap*« zeigt, dass dieser laufende Unterstützungsbedarf daraus resultiert, dass in den verschiedenen Formen von Schulungen und Trainings zwar Bedienungs- und Anwendungswissen und -fähigkeiten vermittelt werden, aber *keine Problemlösungskompetenz*, die es erlaubt, sich bei Fehlermeldungen oder anderen Problemen selbst zu helfen, indem zum Beispiel im Internet nach Lösungen für ähnliche Probleme gesucht wird, wie dies die jüngeren Generationen überwiegend können und

¹⁴⁷ <https://www.digi-quartier.de/>

tun. Daher benötigen nicht nur, aber ganz besonders ältere Onliner auch bei gutem Gedächtnis permanente Hilfsangebote, wie sie in Bremen treffend als »Digitalambulanzen« bezeichnet werden. In dem zitierten Bremer Koalitionsvertrag 2019 wird ein Programm angekündigt, »das für die immer wieder auftretenden Probleme bei der Nutzung ›digitale Ambulanzen‹ schafft, die aufgesucht oder angerufen werden können«. Im Netzwerk Digitalambulanzen gibt es vereinzelt Anrufmöglichkeiten und Hausbesuche einiger Netzwerkpartner. Aber diese Angebote decken weniger als ein Prozent des geschätzten Bedarfs (Tab. 10.6 und 10.7). 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 (Tab. 10.4). Dieser Bedarf entspricht den festgestellten Schwierigkeiten bei der Bedienung der eigenen Geräte, beim Einrichten von Konten und anderen Schwierigkeiten (Abb. 10.4).

Schließlich ist zu beachten, dass eine solche Nachsorge auch *Vorsorge* ist, weil viele Offliner mit geringer Selbstwirksamkeit sich nur ein eigenes Gerät kaufen und einen Vertrag abschließen, wenn sie bei den erwarteten eigenen Problemen mit einer gut erreichbaren Hilfe rechnen können. Im Projekt »Digital mobil im Alter« sagte eine interviewte ältere Dame in einer Seniorenresidenz nach der dreimonatigen Nutzung eines geliehenen Tablets auf die Frage, ob sie sich nun ein eigenes Gerät anschaffen will:

*»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.«
(Kubicek und Lippa 2017, S. 186)*

11.3 Mesoebene: Diversifizierung und Professionalisierung – Transformation der Leistungsträger

Die Erfahrungs- und Lernorte sind zwar institutionell sehr unterschiedlich. Es sind Begegnungsstätten, Seniorentreffs und Seniorenbüros, Bibliotheken, Kirchengemeinden, gemeinnützige Vereine und Initiativen. Aber ihre Unterstützungsangebote sind sehr ähnlich: Zumeist geben *Ehrenamtliche* ihre eigenen Technikenkenntnisse an interessierte ältere Menschen weiter, überwiegend in kleinen Gruppen oder Einzelgesprächen in den jeweiligen Räumen der Einrichtungen. Die Älteren müssen zu ihnen kommen, nur vereinzelt werden auch Hausbesuche angeboten. Pflegebedürftige ältere Menschen, ambulant und stationär, sowie Menschen mit Behinderungen erhalten kaum auf ihre Bedürfnisse und Möglichkeiten zugeschnittene Angebote.

Nicht nur die Bremer Umfrage hat gezeigt, dass die *höhererschwelligen Transaktionsanwendungen* von älteren Menschen mit körperlichen und/oder geistigen Einschränkungen deutlich seltener genutzt werden, obwohl sie gerade ihnen einen größeren Nutzen, wie einen längeren Verbleib in der eigenen häuslichen Umgebung, ermöglichen können (Abb. 8.12 und 8.13). Mit der weiteren Digitalisierung der Daseinsvorsorge wird die *Angewiesenheit* auf die Nutzung solcher Anwendungen steigen, und mit der Verschiebung des Unterstützungsbedarfs zur Digitalen Teilhabe auf das *Vierte Alter* wird auch der *vulnerable Personenkreis* als Zielgruppe von Angeboten mit besonderem Unterstützungsbedarf zunehmen.

Daher sollten bei einer vorausschauenden Planung zur Ermöglichung Digitaler Teilhabe im Rahmen der kommunalen Altenhilfe folgende Fragen geklärt werden:

- Welche *Unterstützungsleistungen* sind auf der Mikroebene erforderlich, um den Gruppen mit besonderem Unterstützungsbedarf Digitale Teilhabe zu ermöglichen?
- Können diese Unterstützungsleistungen wie bisher überwiegend von *ehrenamtlichen Helferinnen und Helfern* erbracht werden oder ist eine stärkere Professionalisierung geboten?
- Sind angesichts neuer Themen und technischer Möglichkeiten dazu *weitere Einrichtungen und Träger* erforderlich und wäre dabei eine Diversifizierung hilfreich?
- Was bedeuten diese veränderten Anforderungen für die *Organisation* und das *Personal* der anbietenden Einrichtungen und Träger?
- Was sollten die für die kommunale Altenhilfe zuständigen Stellen zur Erfüllung ihrer *Gewährleistungspflicht* initiieren, koordinieren und aktiv mitgestalten?

11.3.1 Bedürfnisgerechte Assistenzstufen

Das Ziel einer responsiven Unterstützung zur Digitalen Teilhabe, die wirklich alle älteren Menschen erreicht, kann mit dem bisher dominierenden Einsatz Ehrenamtlicher, die ihre eigenen Technikenkenntnisse weitergeben, nicht erreicht werden. 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. Vor allem gibt es ungeklärte *Haftungsfragen* für eventuelle *Vermögensschäden*.

Eine Erkenntnis in dem Bremer Projekt mit *Aufsuchender Digitalassistenten* war, dass sich einige Teilnehmende mit eingeschränkten Gedächtnisleistungen oder beginnender *Demenz* die Bedienung als nützlich empfundener Anwendungen nicht merken konnten und die Assistenzkräfte ihnen immer wieder helfen mussten. Teilweise wurden sie von den betreuten Personen auch gebeten, Online-Bestellungen für sie zu tätigen. Aus Haftungsgründen war ihnen dies jedoch offiziell untersagt. Die *Digitalbotschafterinnen und -botschafter* in Rheinland-Pfalz lassen sich einen *Haftungsausschluss* unterschreiben, bevor sie bei rechtlich relevanten Anwendungen helfen. Dies ist jedoch wenig zielführend. Nach dem Bremer Pilotprojekt hat die Leiterin eines teilnehmenden Dienstleistungszentrums die zuständige Sozialbehörde um die Klärung von Haftungs- und Finanzierungsfragen gebeten, bevor sie dieses Angebot aus dem Pilotprojekt dauerhaft übernehmen kann (Kubicek 2019 S. 29):

- »*Dürfen innerhalb des geltenden vertraglichen Rahmens mit der Stadt Bremen personelle Ressourcen der DLZ für den Bereich Digitalassistenten 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, Digitalassistenten 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 als Mittelgeber noch nicht beantwortet. Eine Klärung ist jedoch eine wichtige Voraussetzung für eine Ausweitung entsprechender Angebote. Denn eine Kostenübernahme durch die Pflegekasse ist nur möglich, wenn die jeweiligen Leistungen auf Landesebene anerkannt worden sind. Dazu müsste Digitalassistenten genauer definiert werden.

Als Konsequenz aus den Erfahrungen in dem Pilotprojekt wurden vier *verschiedene Formen von Digitalassistenten* im Sinne der Unterstützung zu Digitaler Teilhabe unterschieden (Abb. 11.4):

- Die bisher dominierenden aufzusuchenden Angebote kann man als *Einladende Assistenz* bezeichnen: Interessierte Offliner und Onliner werden eingeladen, Erfahrungs- und Lernorte aufzusuchen und sich dort in Form von Kursen, Trainings, Sprechstunden, WLAN-Cafés bis zum 1:1-Coaching einweisen und unterstützen zu lassen.
- Die stark nachgefragten, aber nur vereinzelt angebotenen Hausbesuche stellen demgegenüber eine *befristete aufsuchende qualifizierende Assistenz* dar: Menschen, die aufgrund von Mobilitätseinschränkungen solche Orte nicht oder nur mit großer Mühe aufsuchen können, erhalten die Möglichkeit, für einen befristeten Zeitraum eine Qualifizierung in Form von Hausbesuchen zu erhalten. Dabei wird angenommen, dass diese Qualifizierung anschließend zu einer eigenständigen Nutzung führt. Ergänzend kann ein Support bei kleineren konkreten Problemen per Telefon, WhatsApp oder Videokonferenz angeboten werden.

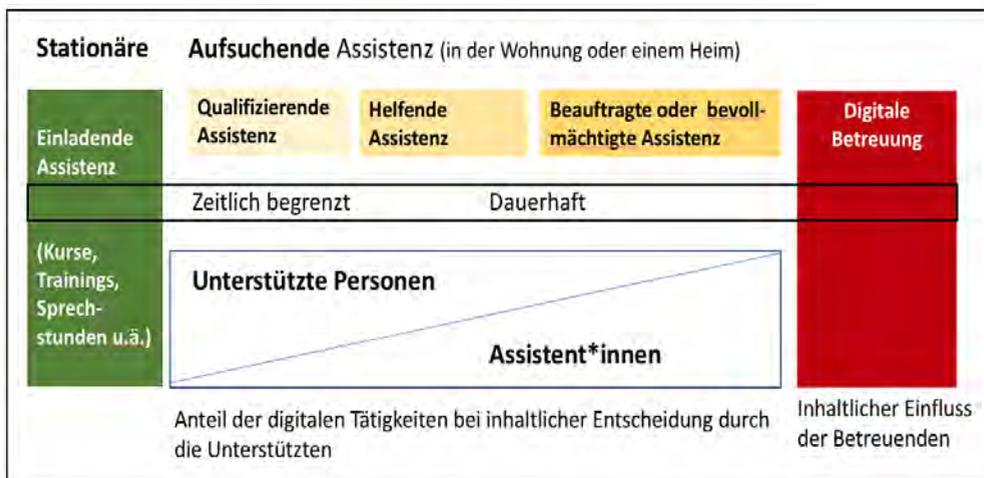


Abb. 11.4: Verschiedene Formen der Digitalassistenten.

Um Regelungen für das skizzierte Problem der Rechtsunsicherheit bei der Hilfe bei finanziell relevanten höherschweligen Anwendungen zu entwickeln, soll zwischen einer helfenden und einer beauftragten Assistenz unterschieden werden.

Helfende Assistenz liegt vor, denn die Assistentkraft erklärt, was bei einer Bestellung oder einer Buchung Schritt für Schritt einzugeben und anzuklicken ist, die vor dem rechtsverbindlichen Absenden angezeigte Zusammenfassung mit der unterstützten Person durchgeht und dieser mitteilt, dass es nun ihre Entscheidung ist, das Angebot anzunehmen. Die Leiterin eines Bremer Dienstleistungszentrums hat die Anweisung an die Nachbarschaftshelferinnen und -helfer auf den Punkt gebracht »Finger weg von der Tastatur des Kunden«.

Beauftragte Assistenz liegt vor, wenn die unterstützte Person die Assistentkraft bittet, eine bestimmte Bestellung oder Buchung in ihrer Anwesenheit oder auch ohne sie vorzunehmen und dazu ggf. auch die Bankdaten weitergibt.

In beiden Fällen würde beim Bezahlvorgang vermutlich gegen die Geschäftsbedingungen der Banken verstoßen, nach denen die PIN für ein Girokonto, auch für ein Onlinekonto, nicht weitergegeben werden darf. Dies gilt auch für Passwörter. Bosse u. a. weisen darauf hin, dass bei Menschen mit Lernschwierigkeiten und geistigen Behinderungen im Einzelfall abzuwägen sei, ob ihnen gezeigt werden soll, wie sie online bestellen, da das *Risiko exzessiver Einkäufe* mit den Folgen der Überschuldung bestehe (Bosse u. a. 2018, S. 15 f.).

Die Beispiele zeigen, dass die Grenze zwischen Hilfe und Beauftragung fließend ist. Schnell sagt eine unterstützte Person der helfenden Assistentkraft »Ach, machen Sie das doch gerade für mich, das geht schneller«. Die haftungsrechtlichen Konsequenzen sind jedoch sehr unterschiedlich. Daher sollten Regelungen entwickelt werden, die Assistentkräften und Unterstützten die erforderliche Rechtssicherheit verschaffen. Zuvor sollte eine *Risikoanalyse* durchgeführt werden, um welche Haftungsrisiken es überhaupt geht und wie groß und wie wahrscheinlich diese sind.

- Die Hauptsorge vieler älterer Onliner ist, dass die bestellte Ware nicht geliefert wird, etwas anderes ankommt also zuvor bestellt oder das bestellte Teil nicht passt. Dies sind *verbraucherschutzrechtliche Risiken*, für die das Verbraucherrecht geeignete Regelungen enthält, die zwar mit Aufwand verbunden sind, aber keinen finanziellen Schaden verursachen.
- Schwieriger ist es bei Online-Überweisungen, wenn versehentlich eine falsche Kontonummer für ein Zielkonto eingegeben wurde.
- Schwierig ist auch das Ausfüllen von Anträgen zur Sozialhilfe, Rente oder anderen Ansprüchen, wo irrtümlich falsche Angaben einen finanziellen Schaden anrichten können.
- Das größte Risiko ist jedoch ein bewusster Missbrauch durch die Assistentkraft. Hier kommt es auf die sorgfältige Personalauswahl der entsendenden Trägerorganisationen an.

Die Unterscheidung zwischen *Hilfe* und *Beauftragung* muss zunächst noch von den Trägern individuell getroffen werden. Dazu sollte für beide Fälle jeweils definiert werden, was Ehrenamtliche, Hauswirtschaftliche Dienste und Pflegedienste genau dürfen und was nicht und wie Hilfestellungen oder die Übernahme von Aufträgen dokumentiert werden.

11.3.2 Unterschiedliche Anforderungen an Unterstützungskräfte

Die unterschiedenen Assistenzstufen sind mit unterschiedlichen Anforderungen an die Unterstützungskräfte verbunden. In Abschnitt 2.3.4(1) wurde auf die unterschiedlichen Bezeichnungen verwiesen (Abb. 2.3), denen keine klar definierten Unterschiede in Bezug auf Tätigkeiten und Qualifikation entsprechen. Eine solche Differenzierung erscheint jedoch dringend geboten.

Bereits zwischen der *aufzusuchenden* und der *aufsuchenden Assistenz* gibt es wichtige Unterschiede, die nicht immer beachtet werden. Erstere findet in den Räumen der jeweiligen Einrichtung statt. Es gibt eine Hausordnung und alle dort tätigen sind unfall- und haftpflichtversichert. Bei Hausbesuchen muss die fehlende Hausordnung durch klare Verhaltensregelungen ersetzt werden. Generell ist die Vorlage eines *Führungszeugnisses* von Assistentkräften angebracht. Problematisch sind Hausbesuche bei älteren Menschen mit beginnender Demenz, die fälschlicherweise die Unterstützungskräfte verdächtigen können, etwas gestohlen zu haben.

Hier kann es angebracht sein, nur Unterstützungskräfte mit einer entsprechenden nachgewiesenen Qualifizierung einzusetzen. Auch sind *Haftungsfragen* zu regeln. Bei *Sachschäden*, wenn zum Beispiel beim Hausbesuch eine Blumenvase umgestoßen wird, sind Ehrenamtliche über den Träger und eine landesweite Rahmenvereinbarung versichert. Die oben erwähnten Risiken bei Online-Transaktionen werden davon allerdings nicht abgedeckt, weil es sich dabei nicht um Sachschäden, sondern um *Vermögensschäden* handelt.

In der ambulanten Pflege und der Assistenz zur gesellschaftlichen Teilhabe von Menschen mit Behinderungen gibt es ähnliche analoge Leistungen wie »die Erledigung von Schriftverkehr mit Behörden«. Die dort geltenden Regelungen können Anhaltspunkte für die Unterstützung bei der Digitalen Teilhabe liefern.

11.3.3 Diversifizierung für Smart Home, AAS, DiGA und DiPA

Bisher wurden Unterstützungskräfte zumeist nicht danach ausgesucht und eingesetzt, welche digitalen Anwendungen sie beherrschen. Sie haben das weitergegeben, was sie selbst gut kennen und können. Mit Smart Home, Altersgerechten Assistenzsystemen, Digitalen Gesundheits- und Pflegeanwendungen ist das nur als Ausnahme möglich. Es fehlt den bisherigen ehrenamtlichen Unterstützungskräften zumeist eine entsprechende eigene Erfahrung und es sind sehr unterschiedliche *Fachkenntnisse* erforderlich. Bei Smart Home geht es um Gegenstände der Wohnungseinrichtung, die teilweise von Handwerkern installiert werden müssen, um Sicherheitsaspekte, Anträge auf Kostenübernahme. Dies sind Fragen, mit denen sich die *Wohnberatung* im analogen Bereich auskennt. Daher liegt es nahe, die Wohnberaterinnen und -berater eher mit den neuen digitalen Möglichkeiten vertraut zu machen und ihre Beratungskompetenz entsprechend zu erweitern, als die Digitalbotschafterinnen und -botschafter sowie Assistenzkräfte für ein komplexes Fachgebiet zu qualifizieren. Dasselbe gilt für *Gesundheits- und Pflegeanwendungen*. Bei ihnen geht es nicht nur um die sachgerechte Bedienung, sondern vor allem um die *fachgerechte Beurteilung* der jeweiligen gesundheitlichen Voraussetzungen und der Wirksamkeit der Pflegehilfsmittel. Dieses Fachwissen haben *Pflegekräfte* und die Fachkräfte in *Pflegestützpunkten und -beratungsstellen* sowie *Gemeindefachschwestern*. Die Kommission für den Achten Altersbericht sieht in beiden Bereichen nur eine »zögerliche Etablierung« auf der kommunalen Ebene (Achter Altersbericht 2020, S. 112).

11.3.4 Die Transformation der Trägerorganisationen

Die großen Wohlfahrtsverbände sind Träger dieser unterschiedlichen Beratungsstellen und bisher analogen Unterstützungsleistungen und stehen vor der Herausforderung einer gezielten *Diversifizierung* für Digitale Teilhabe, in dem sie für das *gesamte Leistungsspektrum* festlegen, welche Unterstützung in welchen Einrichtungen von welchen ehrenamtlichen oder hauptamtlichen Kräften für welche Teilgruppe erbracht werden sollen.

Bisher steht noch die *Digitalisierung der internen Verwaltungsprozesse* einschließlich Termin-Management, Einsatzplanung, Pflegakte u. ä. im Vordergrund. Nach einer 2020 durchgeführten Umfrage bei Führungskräften von ambulanten Pflegediensten und stationären Pflegeeinrichtungen zu digitalen Assistenzsystemen wurden *Dokumentationssysteme und Informationssysteme* weitaus häufiger eingesetzt als *Systeme für Kommunikation und Entertainment* oder *Monitoring*. Als *Diffusionshemmnisse* wurden von den Befragten am häufigsten hohe Kosten (73 Prozent) sowie mangelnde *Akzeptanz bei Pflegekräften* (45 Prozent) und Pflege-

bedürftigen (40 Prozent) genannt. Auch bestehen Zweifel an den behaupteten Entlastungseffekten. Gleichzeitig wird ein hoher *Anpassungsaufwand* erwartet. Auf einer Skala von eins bis fünf wird dieser bei allen unterschiedlichen Anwendungsbereichen für die Schulung und die Motivation des Personals von den Führungskräften mit Werten über vier geschätzt (Haug u. a. 2021, S. 63 ff.).

In der Umfrage von Domhoff, Seibert u. a. (2021) in der ambulanten und stationären Pflege werden als *Hindernisse* für digitale Kommunikation die technische Infrastruktur, unzureichende Finanzierungsmöglichkeiten für Anschaffungen, Betrieb und Beratung sowie fachliche Begleitung bei der Auswahl, der Implementation sowie Schulungs- und Evaluationskonzepten genannt. Gewünscht werden interdisziplinäre, unabhängige *Kompetenzzentren*, die Pflegeeinrichtungen im Auswahl-, Einführungs- und Anwendungsprozess von digitalen Technologien begleiten.

In der Schweizer Studie zur digitalen Transformation von *Wohn- und Pflegeheimen* nennen die Leitungskräfte als die größten Hemmnisse die damit verbundenen Kosten, fehlende Mitarbeiterkompetenzen und eine nichtvorhandene Infrastruktur. In der Umfrage wurden auch die eigene Techniknutzung und verschiedene Aspekte der Einstellung zu Technik in der Pflege erhoben. Als Ergebnis halten Seifert und Thilo fest: »Die multivariate Analyse zeigt, dass der Digitalisierungsgrad in einer Einrichtung nicht nur von deren Größe abhängt, sondern auch von der *Technikaffinität der leitenden Mitarbeitenden*.«

11.3.5 Koordinationsaufgaben der kommunalen Altenhilfe

Wie erwähnt haben nach § 71 SGB XII die Kommunen eine *Gewährleistungspflicht* für die gesellschaftliche Teilhabe älterer Menschen, die angesichts der fortschreitenden Digitalisierung die Digitale Teilhabe einschließt und zunehmend voraussetzt. Angesichts der sich abzeichnenden *Diversifizierung* reicht es nicht mehr, auf eine möglichst gleiche Verteilung von Begegnungsstätten auf die einzelnen Stadtteile hinzuwirken. Vielmehr wird eine *mehrdimensionale Teilhabeplanung* erforderlich, die neben dem *räumlichen Aspekt* in fachlich-inhaltlicher Hinsicht die verschiedenen *Themen* des Achten Altersberichts abdeckt und die auf die unterschiedlichen Ressourcen älterer Menschen abgestimmte *Formate* beinhaltet. Die Voraussetzung dazu ist, wie erwähnt, eine *flächendeckende Bedarfs- und Angebotserhebung*, auf der konkrete Planungen für eine Digitale Daseinsvorsorge mit besonderem Blick auf ältere Menschen aufbauen kann.

Der Fachbeirat »Digitalisierung und Bildung für ältere Menschen« beim BMFSJ fordert in einem Positionspapier »Anforderungen an eine ermöglichende Infrastruktur der kommunalen Daseinsvorsorge« auf der Basis der Beratungen des Runden Tisches »Aktives Altern – Übergänge gestalten« und des Siebten Altersberichts:

- »Ermöglichende Strukturen mit einem entsprechend qualifizierten Personal sind vorzuhalten.
- Als erforderliche und geeignete Organisationskonzepte von Bildungsförderung sowie der Nutzbarmachung der Digitalisierung werden einerseits sozialraumorientierte Ansätze und andererseits ihre Verankerung in übergreifenden Netzwerkstrukturen erachtet.
- In ihrer Konzeption sollten kommunale Bildungsförderung sowie die Nutzbarmachung der Digitalisierung vor Ort den allgemeinen Grundsätzen kommunaler Sozialplanung folgen und 1) Analyse (Sozialstruktur, Ressourcen, Bedarfe) sowie 2) Netzwerkarbeit mit vorhandenen Akteuren (Vereine, Verbände etc.) voraussetzen und 3) die Wünsche und Vorstellungen möglichst aller Beteiligten einbeziehen (Partizipation).« (Fachbeirat 2019)

Neben einer Koordination möglichst aller relevanten Akteure für eine entsprechende institutionelle Infrastruktur kommen dazu auch vier sehr konkrete *übergreifende Angebote* infrage.

(1) Koordination der kommunalen Daseinsvorsorge für Digitale Teilhabe

Die Bertelsmann Stiftung spricht, wie erwähnt, von *Assistenzinfrastrukturen*. Sie sieht erhebliche Lücken bei der digitalen Unterstützung speziell älterer Menschen, die dem zukünftigen Bedarf in den Bereichen Smart Home und Gesundheitsprävention nicht gerecht werden. Die aktuell vorhandene Assistenzinfrastruktur *»ist sehr heterogen und beruht vor allem auf Selbsthilfegruppen, Vereinen oder kommunalen Einrichtungen wie Volkshochschulen (VHS) oder Bibliotheken. Sie werden jedoch nur von sechs Prozent der Befragten in Anspruch genommen«* (Bertelsmann Stiftung 2019, S. 4 f.). Die angestrebte digitale Assistenzinfrastruktur als neue Aufgabe der kommunalen Daseinsvorsorge verfolgt das Ziel, den Internetzugang, die Benutzung der Geräte und die digitalen Anwendungen für alle Bewohnerinnen und Bewohner einer Stadt möglich zu machen. Dazu sollen mehr Akteure mehr unterschiedliche Angebote an gut erreichbaren Orten nicht nur mit ehrenamtlichen Kräften machen.

»Hauptakteur in der digitalen Assistenzinfrastruktur ist die Kommune. Sie arbeitet als Orchestrator. Dieser bietet zwar auch eigene Leistungen an, nimmt aber hauptsächlich die Koordination und Zielsteuerung wahr. Er braucht die Serviceleistungen jedoch nicht selbstständig erbringen. Den Mehrwert – und damit die Bereitstellung der Assistenzinfrastruktur – erzeugt er überwiegend durch die Koordination der beteiligten Akteure am Netzwerk.« (ebd.)

In Erweiterung eines dort präsentierten Modells für die *»Orchestrierung der kommunalen Aufgabe digitale Assistenz«* wird in Abb. 11.5 skizziert, worauf sich die Koordinationsaufgabe im Rahmen der Gewährleistungsverpflichtung bezieht. Der Begriff *»Orchestrierung«* erscheint hier nicht passend, weil er sich auf virtuelle Unternehmen bezieht bzw. davon ausgeht, dass die zu koordinierenden Einheiten bereits feststehen – so wie die Mitglieder eines Orchesters. Genau dies ist jedoch nicht der Fall. Vielmehr handelt es sich um Akteure, die selbst in ganz unterschiedlichen Netzwerken aktiv sind, teilweise selbst vor neuen Herausforderungen stehen und zunächst in einer Stakeholder-Analyse ermittelt werden müssen.

Diese *Stakeholder-Analyse* ist der erste Schritt. Es geht dabei nicht nur um die Erfassung der aktuellen Anbieter von Unterstützungsleistungen für Digitale Teilhabe, sondern auch um Akteure, die bisher bei analogen Leistungen beraten und unterstützen, wie z. B. die Wohnberatung, und sich nun auf die digitalen Äquivalente einstellen müssen. Da die Ressourcen meistens knapp sind, müssen sie zum Teil auch erst überzeugt werden, dass ein Engagement in einer Art Querschnitts-Netzwerk nicht nur für die kommunale Daseinsvorsorge und die älteren Menschen, sondern auch für sie selbst von Vorteil ist.



Abb. 11.5: Koordinationsaufgaben der Altenhilfe zur Gewährleistung Digitaler Teilhabe.

Der *Verband der Seniorenbüros* weist darauf hin, dass für die Umsetzung der in § 71 SGB XII genannten Aufgaben in den Verwaltungen unterschiedliche Stellen zuständig sind, die zunächst für eine *interne Abstimmung* zusammengeführt werden müssen. Dies kann die für Altenhilfe zuständige Stelle nicht selbst bewirken. Dazu ist vielmehr der Wille der Verwaltungsspitze und der politischen Führung erforderlich, der letztlich zu einem Gremienbeschluss führen sollte. Dazu gehört auch die Schaffung einer *Koordinationsstelle für Digitale Teilhabe*. Diese kann dann in einem zweiten Schritt die verschiedenen externen Akteure für ein Netzwerk gewinnen. Da es um Steuerungs- und Versorgungsaufgaben und noch nicht um spezifische Formate geht, sollen zunächst die entscheidungsbefugten Personen auf der Leitungsebene in den Trägerorganisationen für einen *Runden Tisch* gewonnen werden. Im Bremer Netzwerk Digitalambulanzen waren die Leiterinnen und Leiter der einzelnen Einrichtungen vertreten, die unmittelbare Unterstützungsleistungen anbieten. Mit ihnen konnten die operativen Aufgaben gut geklärt werden. Aber es ist nicht gelungen, die Verantwortlichen bei den Trägern dieser Einrichtungen zusammenzubringen und eine gemeinsame Infrastrukturplanung vorzunehmen.

In diesem Kreis sollten dann auf der Basis einer *Bedarfs- und Angebotserhebung* die Versorgung aller Stadtteile mit geeigneten Orten, mit den jeweils geeigneten Angebotsformaten für die unterschiedlichen Bedürfnisse und Möglichkeiten älterer Menschen sowie dem erforderlichen Personaleinsatz inklusive Rekrutierung und Qualifizierung besprochen und in dem Plan »Digitale Teilhabe im Alter« zusammengeführt werden (vgl. oben Abschnitt 2.4.2). Dabei wird immer wieder die *Finanzierungsfrage* gestellt werden, die die Kommunen selbst jedoch nicht befriedigend beantworten können. Dazu muss etwas auf der *Makroebene* geschehen.

(2) Multi-Kanal-Auskunftsplattform

Die Kommission für den Achten Altersbericht stellt zum Punkt »Strukturen und Angebote zum Erwerb digitaler Kompetenzen« fest:

»(Es) fehlt älteren Menschen und ihren Bezugspersonen noch ein Überblick über anbieterneutrale und vertrauenswürdige Informations-, Schulungs- und Beratungsangebote, die lokal oder digital über Einsatzmöglichkeiten digitaler Anwendungen und ihre spezifischen Funktionalitäten informieren. Es ist folglich für ältere Menschen und ihre sozialen Netzwerke gegenwärtig kaum möglich, die Vielfalt der digitalen Angebote zu überschauen und geeignete Unterstützung bei der Entscheidung für oder gegen diese zu erhalten.« (Achter Altersbericht 2021, S. 112).

Es wird jedoch nicht erläutert, wie dieses Problem gelöst werden kann und soll. Zurzeit haben die einzelnen Förderprogramme wie der Digital-Kompass oder die Erfahrungsorte des Digital-Pakts Alter eigene Galerien auf ihren Webseiten mit Listen der geförderten Stand- bzw. Erfahrungsorte.¹⁴⁸ In der Planung für das Bremer Netzwerk Digitalambulanzen wurde eine gemeinsame *Web-Plattform* als das zentrale Element für die Information über alle Angebote betrachtet. Bisher informiert jede Einrichtung separat über ihre konkreten Angebote, teilweise auf eigenen Webseiten oder auch nur mit einer Pressemitteilung oder einem Aushang in der Einrichtung. So ist es für interessierte ältere Menschen nicht möglich herauszufinden, ob und wo es in ihrer Nähe ein WLAN-Café, eine Übungsgruppe oder eine Sprechstunde gibt. Das mag übrigens einer der Gründe dafür sein, dass in den Umfragen nur wenige Ältere angeben, dort Unterstützung zu suchen. Auf einer *gemeinsamen Plattform* sollen *alle Angebote aller Netzwerkpartner* mit einer differenzierten Suche nach Themen, Terminen und Orten gut gefunden werden können.¹⁴⁹

Erst im Rahmen der Rückmeldungen auf die Bevölkerungsumfrage wurde die Verwaltung darauf aufmerksam gemacht, dass das Internet für die Suche nach Unterstützungsmöglichkeiten für *Offliner* wenig hilfreich ist. Die Stiftung Digitale Chancen war 2002 mit einer Datenbank von *Internetzugangs- und Erfahrungsorten* gestartet, in der nicht nur über das Internet gesucht, sondern auch Auskunft über eine *spezielle Telefonnummer* bei der Hotline des damaligen Stifters AOL in Erfahrung gebracht werden konnte. Man konnte die Postleitzahl der eigenen Wohnadresse nennen und bekam dann Auskunft über die nächstgelegenen Angebote. Die Online-Abfrage der Datenbank gibt es immer noch.¹⁵⁰ Die telefonische Auskunftsmöglichkeit ist mit dem Rückzug des Unternehmens entfallen. In Bremen hat die Begleitforschung vorgeschlagen, dass sich mehrere Netzwerkpartner die Besetzung einer gemeinsamen Hotline über die Woche teilen. Doch dazu ist es bisher nicht gekommen.

In Bremen kam für die lokale Information aus der Verwaltung der Vorschlag, diese Auskunft in das Programm der einheitlichen *Behördenrufnummer 115* aufzunehmen. Der Anbieter in Bremen hatte wegen der vielen pandemiebedingten Anrufe kurzfristig keine entsprechenden Kapazitäten und wollte dafür eine zusätzliche Vergütung. Entscheidend aber war, dass die Online-Datenbank nur einen Teil der jeweils aktuellen Angebote beinhaltet, weil die Netzwerkpartner diese trotz mehrerer Erinnerungen nicht regelmäßig eingeben. Diese Erfahrung haben andere Plattformen bei anderen Themen auch gemacht und sie zeigen, dass Netzwerk- und Datenpflege eine personalintensive Aufgabe ist, für die entsprechende Ressourcen bereitgestellt werden müssen. Nun wird aktuell in den Bundesländern beraten, ob über 115 ein bundesweiter Support für die Online-Verwaltungsdienste nach dem OZG aufgebaut werden soll.

¹⁴⁸ Im Blog-Beitrag vom 09.04.2022 mit dem Titel »(K)Ein Überblick: Wie können Senior:innen Erfahrungs- und Lernorte finden?« gibt es eine Übersicht über die verschiedenen Förderprogramme auf Bundes- und Landesebene und die jeweils geförderten Einrichtungen <https://teilhabe65plus.digital/index.php?key2=85>

¹⁴⁹ <https://www.digitalambulanzen.bremen.de/senior-innen/veranstaltungssuche-20887>

¹⁵⁰ <https://www.digitale-chancen.de/index.cfm/secid.161/lang.1>

Eine Auskunft über die Angebote zum Erwerb digitaler Kompetenzen und zur Problembewältigung sollte Vorrang haben.¹⁵¹

Seit Mai 2022 bietet die vom BMFSJ geförderte Servicestelle *Wissensdurstig* bei der BAGSO eine telefonische Auskunftsmöglichkeit über zunächst 500 Erfahrungsorte im gesamten Bundesgebiet an, insbesondere aus den von der BAGSO betriebenen Förderprogrammen. Auf der Webseite wird eine Telefonnummer angegeben, bei der man montags bis freitags zwischen 10 und 16 Uhr anrufen kann und Hilfe beim Finden »einer Initiative aus Internethelfern in Ihrer Nähe« bekommt.¹⁵² Dazu müsste man aber erst auf diese Webseite aufmerksam gemacht worden sein. An diesem Beispiel wird deutlich, dass es nicht nur um eine möglichst vollständige Datenbasis, sondern auch um eine wirksame *Öffentlichkeitsarbeit* geht, die entsprechende Ressourcen erfordert.

(3) Gemeinsamer telefonischer Support

Ganz andere Anforderungen stellt ein trägerübergreifender *telefonischer Support*, wie er in der Bremer Umfrage sowohl von Offlinern als auch von Onlinern gewünscht wurde. Ein Netzwerkpartner im Bremer Netzwerk Digitalambulanzen hatte in einem Pilotprojekt drei Monate lang eine solche Hotline angeboten. Als Ergebnis wurde berichtet, dass nur in wenigen Fällen ein Problem der Anrufenden am Telefon gelöst werden konnte, sondern der Anruf in vielen Fällen zu einem anschließenden *Hausbesuch* geführt hat (Kubicek 2021). Das spricht nicht von vornherein gegen die Einrichtung einer solchen Hotline, sondern bedeutet nur, dass zusätzliche Kapazitäten für *Hausbesuche* vorgehalten werden müssen.

Angesichts der Vielfalt der Geräte, die mit Smart Home und Gesundheitsanwendungen noch zunehmen wird, ist es unwahrscheinlich, dass vor allem Ehrenamtliche alle telefonischen Anfragen selbst zielführend beantworten können. Bürger und Grau schildern ein Beispiel guter Praxis in Ostfriesland, wo diesem Problem durch eine gemeinschaftlich betriebene *Hotline* begegnet werden soll (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. Wie erwähnt arbeitet die Stadt München mit der Initiative *Pixel Labor* zusammen, die sowohl örtlichen als auch telefonischen Support anbietet.¹⁵³

Aber auch so werden kaum alle Fragen von den Ehrenamtlichen beantwortet werden können. Im Antrag für das Bremer Netzwerk war daher, wie in Unternehmen, ein zweistufiger Support vorgesehen. Im *First-Level-Support*, dessen Nummer allgemein bekannt gegeben wird, versuchen Ehrenamtliche zunächst, die Fragen selbst zu beantworten. Wenn sie sich nicht sicher sind, bieten sie einen Rückruf an und leiten anhand einer Liste mit Fachstellen und -leuten für verschiedene Themen die Frage an diese als *Second-Level-Support* weiter.

Für *E-Government* hat der IT-Planungsrat bereits 2021 im Kontext mit dem *Online-Zugangsgesetz* (OZG) die Umsetzung eines Vorschlags des Rufnummernverbundes 115 beschlossen.¹⁵⁴

¹⁵¹ Vgl. dazu den Blog-Beitrag »Telefonischer OZG-Support über 115 - Auf dem Weg zu neuen Silo-Strukturen? <https://teilhabe65plus.digital/index.php?key2=96>

¹⁵² <https://www.wissensdurstig.de/servicestelle-hilft-bei-der-suche-nach-internethelfern-in-ihrer-naehe/>

¹⁵³ <https://www.kulturraum-muenchen.de/kulturraum-plus/digitale-hilfe/>

¹⁵⁴ <https://www.it-planungsrat.de/beschluss/beschluss-2021-10>

Bei der bundesweit einheitlichen Behördenrufnummer 115 sollen die bisherigen Zuständigkeitsauskünfte durch eine Lotsenfunktion für OZG-Dienstleistungen und Support-Anfragen ergänzt werden. Nach dem Eckpunkte-Papier soll dies vor allem über ein sprachgesteuertes Dialogsystem und eine Chat-Box-Funktion erfolgen. Auf dem Europäischen Verwaltungskongress im Mai 2022 in Bremen berichtete das für E-Government zuständige Finanzressort von einer zweistufigen Planung mit einem *Basis-Support* für allgemeine technische Fragen und einem *anwendungsspezifischen Support* für einzelne Anwendungen über die jeweils fachlich zuständigen Stellen.¹⁵⁵ Zum Basis-Support kann man die in der Bremer Umfrage genannten Punkte WLAN, Bedienung der Geräte und Registrieren/Passwörter zählen.

Es erscheint allerdings wenig sinnvoll, einen solchen *Basis Support* nur für Anwendungen nach dem OZG aufzubauen. Im Gesundheitsbereich, bei den kulturellen und sozialen Angeboten im Rahmen der Altenhilfe und in anderen Bereichen der Digitalen Daseinsvorsorge werden genau die gleichen Fragen gestellt. Daher ist es wirtschaftlich sinnvoll, einen Basis Support als Aufgabe der *Digitalen Daseinsvorsorge 2.0* zu begreifen und auf kommunaler Ebene nur über eine zentrale Anlaufstelle und Rufnummer einzurichten und die Kosten auf die verschiedenen Anwendungen zu verteilen.¹⁵⁶

Bei *Digitalen Gesundheitsanwendungen (DigA)* und *Digitalen Pflegeanwendungen (DiPA)* kommen generell oder als Second-Level-Support eher die Kassenärztliche Vereinigung, die Fachstellen, die die Verzeichnisse der zugelassenen Anwendungen führen, oder die Kranken- und Pflegekassen infrage. Eine solche Verpflichtung wäre allerdings auf Bundesebene zu erlassen. Das gilt auch für eine erstrebenswerte Verpflichtung öffentlicher Unternehmen und privatwirtschaftlicher Dienstleister. Bei Onlinehändlern ist es fast die Regel, dass auf jeder Webseite die Möglichkeit eines Supports per Chat oder eines *telefonischen Rückrufs* angeboten wird. Dies könnte im Rahmen des Fernabsatzgesetzes allen Online-Anbietern zur Pflicht gemacht werden.

(4) Rekrutierung und Vermittlung von Unterstützungskräften: Agentur für Digitalassistenten

In Abbildung 11.5 wurden auch die Unterstützungskräfte als Handlungsfeld der Koordinationsaufgaben zur Digitalen Teilhabe genannt. Bisher sucht jede Einrichtung eigene Ehrenamtliche oder Honorarkräfte für geplante Angebote zur Unterstützung älterer Menschen in digitalen Angelegenheiten und bereitet diese unterschiedlich intensiv und mit unterschiedlichen Schwerpunkten auf diese Aufgaben vor. In Hessen, Rheinland-Pfalz und anderen Bundesländern gibt es die erwähnten *zentralen Schulungsangebote* und die Stadt Hannover hat ein eigenes Schulungsprogramm. In Bremen wurde eine gemeinsame Rekrutierung, Schulung und Vermittlung durch die Koordinationsstellen des Netzwerks Digitalambulanzen begonnen. Dabei wurde mit mehreren Netzwerkpartnern kontrovers über Inhalte und Umfang der Qualifizierung sowie eine anzustrebende *Zertifizierung* diskutiert. Einigkeit wurde darüber erzielt, dass unterschieden werden soll zwischen ehrenamtlichen Unterstützungskräften, die ihre technischen Kenntnisse weitergeben und vor allem auf den angemessenen Umgang mit älteren Menschen und ihren Lernmöglichkeiten vorbereitet werden sollen, sowie *Assistentenkräften*, die weitergehende Anforderungen erfüllen sollen, die allerdings nicht näher konkretisiert wurden. Offen war auch, wer diese Qualifizierung und ggf. eine Zertifizierung vornehmen soll.

¹⁵⁵ https://www.w2m-net.de/evk-downloads/vortraege2022/fo22strategie/26evk_forum_strategie_nantcho_winkler.pdf

¹⁵⁶ Vgl. dazu ebenfalls den Blog-Beitrag »Telefonischer OZG-Support über 115 - Auf dem Weg zu neuen Silo-Strukturen?« <https://teilhabe65plus.digital/index.php?key2=96>

Bis zur Fertigstellung dieses Buches ist es lediglich zu einem Testseminar mit einer Trainerin der Gelsenkirchener Technikbotschafterinnen und -botschafter und einem ersten Seminar bei der Bremer Volkshochschule gekommen.¹⁵⁷

Keinerlei konkrete Vorstellungen gibt es bisher für den *Fortbildungsbedarf* der Tausenden von *professionellen Beratungs- und Unterstützungskräften* in der Altenarbeit, der Wohnberatung, der Pflege und der Pflegeberatung, die die neuen digitalen Möglichkeiten erst selbst noch kennen und nutzen lernen und in der jeweils angemessenen Form der Information, Beratung und Hilfe älterer Menschen geschult werden müssen.

Schramek und Stiel ziehen aus ihrer umfangreichen Bestandsaufnahme der derzeitigen Angebote für die Förderung Digitale Teilhabe im Alter den Schluss,

»... dass bei den zentralen Akteuren der Altenhilfe und Altenpflege Lernprozesse und Umdenken notwendig sind: Auch Pflegekräfte, Sozialarbeiter*innen, Gerontolog*innen und andere Berufsgruppen, die (digitale) Technik und Medien im Lebensalltag von älteren Menschen einsetzen, müssen umlernen und in Weiterbildungsprozesse einbezogen werden. Daher empfehlen wir den Ausbau des Weiterbildungssystems im Hinblick auf geragogisches Wissen, Technikbegleitung und Technikberatung nach geragogischen Prinzipien – speziell auch für Multiplikator*innen im kommunalen Raum.« (Schramek und Stiel 2020, S. 43).

In Bremen wurde versucht, über das Netzwerk Digitalambulanzen hinaus im Rahmen der Erarbeitung eines Smart-City-Antrags zusammen mit den vier Wohlfahrtsverbänden, die in 16 Dienstleistungszentren über die Stadtteile verteilt unter anderem ehrenamtliche Nachbarschaftshilfe vermitteln und in einem Pilotprojekt aufsuchende Digitalassistenten erprobt hatten, ein Konzept für eine *Agentur für Digitalassistenten* erarbeiten zu lassen. Die Verantwortlichen hielten es jedoch für erforderlich, zunächst in einer *Machbarkeitsstudie* zu klären, was genau angestrebt werden soll, welchen Bedarf es gibt, welche Ressourcen erforderlich sind, und wie ein solches Programm nachhaltig in ihre Organisationen integriert werden kann. Man kann auch sagen, sie wollten ein *organisatorisches, personelles und finanzielles Betriebsmodell* erarbeiten, bevor sie sich auf die Suche nach den erforderlichen Mitteln für einen dauerhaften Betrieb begeben.

Im Hinblick auf den erwartbaren zukünftigen Bedarf sollte geklärt werden, für welche *Gruppen von Unterstützungskräften* insgesamt ein Qualifizierungsbedarf besteht. Genannt wurden

- ehrenamtliche *Übungsleiterinnen und -leiter, Digitalbotschafterinnen und -botschafter* bzw. *Digitallotsinnen und -lotsen* u. ä., die in Begegnungsstätten und anderen stationären Einrichtungen Kurse geben, Gruppen betreuen, Sprechstunden halten,
- Hauptamtliche in diesen Einrichtungen, die Angebote für bestimmte Zielgruppen planen und organisieren,
- *Nachbarschaftshelferinnen und -helfer* in der organisierten analogen 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,
- *Fachkräfte in der Wohnberatung*
- u. a. m.

¹⁵⁷ Die jeweils aktuellen Angebote werden auf der Webseite des Netzwerks angekündigt <https://www.digitalambulanzen.bremen.de/startseite-1459>

Für diese Personengruppen sollte der *Qualifizierungsbedarf* klassifiziert werden. 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 Digitalbotschafterinnen und -botschafter dürfen aber zum Beispiel keine rechtlich und finanziell relevanten Online-Transaktionen für die unterstützten Seniorinnen und Senioren vornehmen. Bei der vorgeschlagenen *Digitalassistentz* sollen die dafür erforderlichen Bedingungen geschaffen werden. In der Ambulanten Pflege geht es zusätzlich auch um Assistenzsysteme, Gesundheits- und Pflege-Apps u. a. m.

Der zweite Fragenkomplex betrifft die *Aufgaben und die erforderlichen Ressourcen* einer gemeinsamen Agentur. Infrage kommen

- die Werbung und Akquisition von Ehrenamtlichen und deren Qualifizierung,
- ggf. auch die Vermittlung an die Begegnungsstätten und andere Einrichtungen,
- eine Basisqualifizierung sowie spezifische Fortbildungsmodulare zur Digitalisierung in bisher überwiegend analoge Leistungsbereiche,
- die Ausgabe und Verwaltung von Leihgeräten an Unterstützungskräfte und Einrichtungen,
- Aufbau und Betrieb von Musteranwendungen und Musterwohnungen in den Bereichen Wohnen und Pflege,
- Öffentlichkeitsarbeit.

Bei den Qualifizierungsaufgaben stellt sich die Frage »*Make or Buy*«, d. h. ob die Agentur einige bzw. alle Angebote mit eigenen Kräften übernehmen oder mit verschiedenen Trägern kooperieren und ein entsprechendes Kooperationsnetzwerk aufbauen und betreuen soll. Dies muss separat für den Einsatz in aufzusuchenden Erfahrungsorten und für Hausbesuche erfolgen. Für beides ist dann die Nachfrage zu schätzen und der Aufwand für das Organisieren und Koordinieren von Dozentinnen und Trainern, ggf. für einen Leihverkehr von Tablets, Technikausstattung und interne Verwaltung. Die Vermittlung von Assistenz für Hausbesuche ist wegen der erforderlichen Terminabstimmung besonders aufwendig. Insgesamt ergeben sich daraus und sicherlich noch aus weiteren Elementen schließlich die Stellenstruktur und der Stellenbedarf der Agentur sowie eine Schätzung der laufenden Kosten des Betriebs.

Auf der *Einnahmeseite* ist zu klären, wenn Unterstützungskräfte vermittelt werden, ob diese von der Agentur vergütet werden oder von den Einrichtungen, in denen sie arbeiten bzw. den Kunden, die sie unterstützen. Bei interner Vergütung ist zu entscheiden, ob die bisher übliche Pauschale der Nachbarschaftshelferinnen und -helfer von 8,50 Euro pro Stunde verwendet werden soll oder der Mindestlohn. Mit den Pflegekassen und dem Sozialamt ist zu klären, welche Kosten generell und speziell für diejenigen übernommen werden, die Sozialhilfe beziehen. In Bezug auf die Fortbildungen von Fachkräften muss ebenfalls geklärt werden, ob die Kosten durch Teilnahmegebühren gedeckt werden können, ob sie über Job-Center gefördert werden und welche anderen Fördermöglichkeiten es für diese Anpassung an die Digitalisierung gibt. Auf dieser Basis kann ein erster Betriebsplan (Businessplan) erstellt werden, bei dem im Zuge von Verhandlungen mit Sicherheit mehrere Parameter mehrmals verändert werden müssen.

Weil eine so komplexe Planung nicht in wenigen Wochen am Schreibtisch erstellt werden kann, sondern viele Gespräche mit möglichen Partnern und Abstimmungen zwischen diesen erfordert, wurden in dem Bremer Smart-City-Antrag Mittel für eine auf ein Jahr angelegte *Machbarkeitsstudie* beantragt. Leider wurde der gesamte Smart-City-Antrag nicht bewilligt und die Machbarkeitsstudie auch nicht aus Landesmitteln finanziert. Der Fragenkatalog zeigt jedoch, dass angesichts der Komplexität der Aufgabe eine solche Studie notwendig ist.

11.4 Makroebene: Fortschreibung der gesetzlichen und vertraglichen Rahmenbedingungen

Im vorangegangenen Abschnitt wurde bereits deutlich, dass die Finanzierung einer umfassenden und nachhaltigen *Assistenzinfrastruktur* nicht alleine aus den kommunalen Haushalten finanziert werden kann. Darauf hatte bereits die Kommission für den Siebten Altenbericht hingewiesen (siehe oben Abschnitt 2.2). Zur Finanzierung kommen je nach Bedarfslage verschiedene bestehende Hilfesysteme infrage, die auf Leistungen zur Digitalen Teilhabe geprüft werden sollen, um einen gegebenenfalls erforderlichen Anpassungsbedarf aufzuzeigen. Die Träger von Unterstützungsleistungen werden erst entsprechende Angebote für ältere Menschen in der Fläche planen und die erforderlichen Qualifizierungsmaßnahmen einleiten (können), wenn die Kostenübernahme für die Leistungen auf der Mikroebene durch gesetzliche Vorgaben und Rahmenvereinbarungen gesichert ist. Abbildung 11.6 soll die entscheidenden Komponenten im Diffusionsprozess von AAS und Digitale Pflegeanwendungen verdeutlichen.

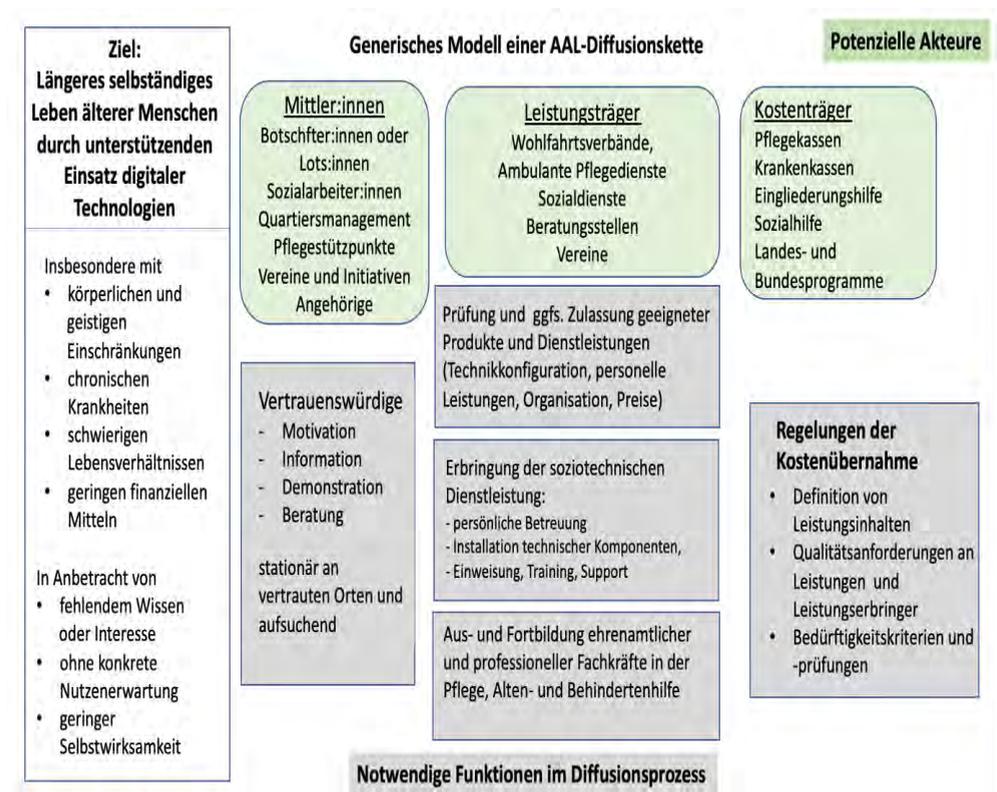


Abb.11.6: Diffusionskette für AAS und Digitale Pflege-Anwendungen.

Am Beispiel der *Digitalen Pflegeanwendungen (DiPA)* kann der Zusammenhang gut illustriert werden: Viele ältere Menschen sind pflegebedürftig. Digitale Anwendungen versprechen eine qualitative Verbesserung bestimmter Pflegeleistungen, eine Entlastung des Pflegepersonals durch Unterstützung von Eigeninitiative und Angehörigen. Es gibt einen Markt für Digitale Pflegeanwendungen, bei dem Qualität und Preis-Leistungsverhältnis von den zu Pflegenden und ihren Angehörigen nicht beurteilt werden können (ausführlich Achter Altersbericht 2020, S. 92 ff.). Mit dem Gesetz zur Digitalen Modernisierung von Versorgung und Pflege (*DVPMG*) hat der Gesetzgeber 2021 einen Ordnungsrahmen geschaffen. Das Bundesinstitut für Arzneimittel und Medizinprodukte prüft, welche Anwendungen wirksam sind und erstellt ein entsprechendes Verzeichnis. Die Pflegekasse übernimmt nach ärztlicher Verordnung nicht nur die Kosten für die Anwendung selbst (etwa in Form einer monatlichen Abo- oder Lizenzgebühr), sondern auch die *Kosten für notwendige Hilfe bei der Benutzung* durch die zu Pflegenden bis zu 50 Euro pro Monat. Erst aufgrund dieser Zusage der Kostenübernahme lohnt es sich für Pflegedienste grundsätzlich, solche Unterstützungsleistungen in das Leistungsprogramm aufzunehmen und geeignete Hilfskräfte dafür zu qualifizieren.

Relevante Sozialleistungen für die gesellschaftliche Teilhabe älterer Menschen sind insbesondere

- (1) Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung (§§ 41–46b SGB XII),
- (2) Altenhilfe (§ 70 SGB XII),
- (3) Leistungen der Pflegeversicherung (SGB XI),
- (4) Leistungen der Eingliederungshilfe nach dem Bundesteilhabegesetz (BTHG 2020) für Menschen mit Behinderungen (Teil 2 SGB IX).

11.4.1 Grundsicherung im Alter

Die *Grundsicherung im Alter* ist eine *Geldleistung*, die Personen ab einem Alter von 65 Jahren beanspruchen können, die

*»ihren notwendigen Lebensunterhalt nicht ausreichend aus eigenen Kräften und Mitteln, insbesondere aus ihrem Einkommen und Vermögen, sicherstellen können. Leistungen der Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung setzen also voraus, dass Bedürftigkeit vorliegt.«*¹⁵⁸

Die Höhe der Leistungen richtet sich nach *Regelbedarfsstufen* für unterschiedliche Wohnsituationen und betrug zum 1. Januar 2022 für eine Person, die alleine in einer Wohnung lebt, 449 Euro monatlich, bei Ehegatten/Lebenspartner:innen oder ähnlichen Beziehungen für jede Person 404 Euro zusätzlich zu Aufwendungen für Wohnung und Heizung. Dieser Betrag wird jährlich nach Berechnungen des Statistischen Bundesamtes an die Preis- und Lohnentwicklung angepasst und ist von 2021 auf 2022 um drei Euro angehoben worden. Basis der Berechnungen ist ein Warenkorb mit den als lebensnotwendig angesehenen Ausgaben. Dazu gehören Nahrungs- und Genussmittel mit 35 Prozent, andere Waren und Dienstleistungen und Bildungswesen mit acht Prozent, Freizeit, Unterhaltung Kultur mit zehn Prozent, und hier besonders relevant »Post und Telekommunikation« mit neun Prozent = 40 Euro. Dabei handelt es sich um Jahresdurchschnittswerte, weil nicht alle Ausgaben monatlich in gleicher Höhe anfallen.¹⁵⁹

¹⁵⁸ <https://www.bmas.de/DE/Soziales/Sozialhilfe/Grundsicherung-im-Alter-und-bei-Erwerbsminderung/grundsicherung-im-alter-und-bei-erwerbsminderung-art.html#a2>

¹⁵⁹ https://www.sozialpolitik-aktuell.de/files/sozialpolitik-aktuell/_Politikfelder/Sozialstaat/Datensammlung/PDF-Dateien/abIII43_Thema_Monat_12_2020.pdf

Die *Ausgaben für »Post und Telekommunikation«* umfassen die monatlichen Gebühren für Rundfunk und Fernsehen, Telefon und Internet sowie die Geräte und eventuelle Reparaturen. Inzwischen sind die Paketpreise für TV, Telefon und Internet so gefallen, dass die 40 Euro ausreichen können. Wenn der Fernseher, das Tablet oder Smartphone ersetzt werden müssen, wird es hingegen knapp. Ein zusätzlicher Bedarf für Ausstattung und Hausgeräte wird bisher nur bei dem Erstbezug einer Wohnung anerkannt und nicht bei einem notwendigen Ersatz. Die Kommission für den Achten Altersbericht fordert hingegen ausdrücklich auch die Finanzierung der erforderlichen *Geräte* aus der Sozialhilfe:

»Für ältere Menschen, die ein geringes Einkommen haben oder Grundsicherung im Alter erhalten, sollte die Nutzung des Internets zu Hause und ebenfalls die Anschaffung von digitaler Technik, die zur Erhaltung bzw. Ermöglichung von Autonomie und Teilhabe beiträgt, über sozialrechtliche Hilfe im SGB XII gefördert werden.« (S. 135)

Im Juni 2021 hatte auch die Bürgerbeauftragte des Landes Schleswig-Holstein unter dem Eindruck der coronabedingten Kontaktbeschränkungen in ihrem Tätigkeitsbericht für alle Bezieher:innen von Grundsicherungsleistungen einen gesetzlichen Anspruch auf einen »Mehrbedarf für die digitale Grundausstattung« gefordert.¹⁶⁰

Als erkannt wurde, dass Kinder aus einkommensschwachen Familien teilweise keine Laptops oder Tablets haben, um am Homeschooling teilzunehmen, wurde umgehend ein Förderprogramm geschaffen. Über die Job-Center konnte ein Zuschuss von 350 Euro beantragt werden, um »auch in der Corona-Zeit den gleichen Zugang zu Bildung für alle Kinder sicherzustellen. Nur so kann garantiert werden, dass Kinder aus Familien mit kleinen Einkommen auch später im Leben die gleichen Chancen haben wie Kinder aus Haushalten mit höheren Einkommen.« (BMFSJ).¹⁶¹ Für die Digitale Teilhabe älterer Menschen, die noch zu Hause leben, gab es auch pandemiebedingt kein vergleichbares Programm. Bisher gibt es nur vereinzelt Zuschüsse auf kommunaler Ebene:

In München gewährt das Amt für Soziale Sicherheit Seniorinnen und Senioren, die älter als 60 Jahre sind und laufende Leistungen nach dem SGB II vom Jobcenter oder nach dem SGB XII durch ein Sozialbürgerhaus beziehen, sowie Personen, deren Nettoeinkommen bei Ein-Personenhaushalten weniger als 1.350 Euro (Vermögen max. 5.000 Euro), bei Zwei-Personenhaushalten weniger als 2.025 Euro beträgt einen *Zuschuss für einen Laptop oder ein Tablet* in Höhe von 250 Euro.¹⁶²

Die Anschaffung eines Geräts reicht in vielen Fällen für eine Digitale Teilhabe älterer Menschen jedoch nicht aus, weil sie fallweise oder auch regelmäßig Unterstützung benötigen. Dafür anfallende Kosten können von dem Regelsatz nicht gedeckt werden. Ein Support mit einem Hausbesuch kostet bei Unternehmen zwischen 30 und 50 Euro pro Stunde. Bei der Telekom kostet eine Beratung zu Hause zu den Themen Telekommunikation, Smart Home oder WLAN

¹⁶⁰ https://www.sozialpolitik-aktuell.de/files/sozialpolitik-aktuell/_Politikfelder/Sozialstaat/Datensammlung/PDF-Dateien/abbl43_Thema_Monat_12_2020.pdf , http://www.landtag.ltsh.de/nachrichten/21_06_10_buergerbeauftragte_bericht_lpk/ und <https://www.ndr.de/nachrichten/schleswig-holstein/Buergerbeauftragte-in-SH-fordert-digitale-Grundausstattung,elsamadoni116.html>

¹⁶¹ <https://www.bmfsfj.de/bmfsfj/aktuelles/alle-meldungen/jobcenter-uebernehmen-bei-bedarf-kosten-fuer-digitale-endgeraete-165696>

¹⁶² <https://stadt.muenchen.de/service/info/zuschuss-zum-kauf-eines-computers-fuer-senior-innen/10309310/>

– inklusive Beratungsprotokoll – 89,95 Euro zuzüglich 49,95 Euro Anfahrt.¹⁶³ Im Bremer Projekt mit *Aufsuchender Digitalassistenten* waren es nur 8,50 Euro pro Stunde für die organisierte Nachbarschaftshilfe durch bezahlte Ehrenamtliche, aber auch die konnten sich einige Teilnehmende nicht leisten. Wenn keine anderen Leistungen in Anspruch genommen werden können, werden alle älteren Menschen, die aufgrund von Einschränkungen häufig oder auch nur gelegentlich Hilfe bei der Internetnutzung brauchen, in ihrer Teilhabe eingeschränkt und anderen gegenüber benachteiligt. Dies ist ein gewichtiger Grund, den Regelbedarf im Lichte fortschreitender Digitalisierung im Hinblick auf den erwiesenen Unterstützungsbedarf der Hochaltrigen zu überprüfen. Für Smart-Home-Anwendungen und AAS reicht der Regelbedarf auf keinen Fall, so dass andere Leistungen angeboten werden müssen, wenn damit ein längerer Verbleib in der eigenen Umgebung ermöglicht werden soll.

11.4.2 Digitale Teilhabe in der ambulanten Pflege

Die Unterstützung bei Digitaler Teilhabe ist in den seltensten Fällen dauerhaft unentgeltlich gewährleistet. Viele pflegebedürftige ältere Menschen mögen helfende Verwandte nicht immer wieder ohne Gegenleistung in Anspruch nehmen. Ehrenamtliche Unterstützung durch Hausbesuche ist häufig mit einer Aufwandsentschädigung oder Fahrtkostenerstattung verbunden. Wenn die Sozialhilfe bei geringem Einkommen nicht einspringt, stellt sich die Frage, ob Pflegebedürftige Leistungen der Pflegeversicherung in Anspruch nehmen können. Die *Leistungen der Pflegeversicherung* in der ambulanten Pflege umfassen nämlich nicht nur die körperliche Pflege, sondern auch *Betreuungsleistungen*, die ein längeres selbständiges Leben in der gewohnten Umgebung ermöglichen sollen. Unter den Bedingungen fortschreitender Digitalisierung gehört die Digitale Teilhabe zweifelsfrei dazu.

Bei der Schätzung des Unterstützungsbedarfs für Digitale Teilhabe wurde in Abschnitt 1.4.1. (Abb. 1.11) auf rund vier Millionen pflegebedürftige ältere Menschen verwiesen. Wer in seiner Mobilität eingeschränkt ist oder psychische oder geistige Einschränkungen wie Demenz aufweist, hat Anspruch auf Pflegeleistungen.¹⁶⁴ 3,3 Millionen (80 %) werden zu Hause ambulant gepflegt, davon 2,1 Millionen ausschließlich durch Angehörige, eine Million zusammen oder ausschließlich durch ambulante Pflegedienste (oben Abb. 1.13).

Zur Finanzierung der Unterstützung bei Digitaler Teilhabe aus der Pflegeversicherung kommen fünf Möglichkeiten in Betracht:

- das Pflegegeld,
- pflegerische Betreuungsmaßnahmen in Form von Leistungen der häuslichen Pflege, die in Rahmenverträgen zwischen Pflegekasse und Pflegediensten definiert werden,
- Leistungen, auf die der Entlastungsbeitrag angerechnet werden kann und die von Landesbehörden genehmigt werden,
- Pflegehilfsmittel,
- Unterstützung bei der Nutzung Digitaler Pflegeanwendungen (DiPA).

¹⁶³ <https://www.telekom.de/zuhause/tarife-und-optionen/zubuchoptionen/beratung-zu-hause>

¹⁶⁴ https://www.destatis.de/DE/Themen/Gesellschaft-Umwelt/Gesundheit/Pflege/Publikationen/Downloads-Pflege/pflege-deutschlandergebnisse-5224001199004.pdf?__blob=publicationFile

(1) Pflegegeld

Pflegebedürftige ab Pflegegrad 2, die zu Hause gepflegt werden, erhalten neben Sachleistungen durch Pflegedienste ein nach der Pflegebedürftigkeit gestaffeltes *Pflegegeld* zur freien Verfügung. Das Bundesgesundheitsministerium schreibt dazu:

»Pflegebedürftige sollen selbst darüber entscheiden können, wie und von wem sie gepflegt werden. Die Pflegeversicherung unterstützt deshalb auch, wenn sich Betroffene dafür entscheiden, statt von einem ambulanten Pflegedienst von Angehörigen, Freunden oder anderen ehrenamtlich Tätigen versorgt zu werden. Hierfür zahlt die Pflegeversicherung das sogenannte Pflegegeld. (...) Das Pflegegeld wird der pflegebedürftigen Person von der Pflegekasse überwiesen. Diese kann über die Verwendung des Pflegegeldes frei verfügen und gibt das Pflegegeld in der Regel an die sie versorgenden und betreuenden Personen als Anerkennung weiter.«¹⁶⁵

Zurzeit beträgt die Höhe des Pflegegeldes bei Pflegegrad 2 monatlich 316 Euro, bei Pflegegrad 3 sind es 545 Euro, bei Pflegegrad 4 steigt er auf 728 Euro und bei Pflegegrad 5 schließlich auf 901 Euro pro Monat. Dieser kann auch zur Vergütung oder Anerkennung jeglicher Form der Unterstützung bei Digitaler Teilhabe ohne Beschränkungen und Nachweispflicht verwendet werden. Falls dieser Betrag schon regelmäßig verteilt wird und ein Unterstützungsbedarf bei Digitaler Teilhabe hinzukommt, können andere Möglichkeiten infrage kommen, die jedoch an unterschiedliche Voraussetzungen gebunden sind.

(2) Häusliche Pflegehilfe

Zu den erstattungsfähigen Pflegesachleistungen gehören nach § 36 SGB XI auch Hilfen bei der Haushaltsführung sowie »*pflegerische Betreuungsmaßnahmen*«. Diese sollen kognitive und kommunikative Fähigkeiten und die Selbstversorgung fördern sowie bei bedürfnisgerechten Beschäftigungen im Alltag und der Aufrechterhaltung sozialer Kontakte unterstützen. Das Ziel ist ein möglichst langer Verbleib in der bisherigen Umgebung und die Vermeidung einer stationären Pflege. Pflegebedürftige, die zu Hause gepflegt werden, haben einen gestaffelten Anspruch auf *häusliche Pflegehilfe* von zurzeit monatlich 724 Euro bei Pflegegrad 2, bis zu 2.095 Euro bei Pflegegrad 5. Die häusliche Pflegehilfe wird durch *geeignete Pflegekräfte* erbracht, die bei ambulanten Pflegeeinrichtungen angestellt sind, mit denen die Pflegekassen einen Versorgungsvertrag abgeschlossen haben.

Welche Leistungen in der häuslichen Pflege im Einzelnen von den Pflegekassen übernommen und wie diese bemessen und vergütet werden, vereinbaren nach § 75 SGB XI die Pflegekassen mit den Vereinigungen der Träger der ambulanten oder stationären Pflegeeinrichtungen in *Rahmenverträgen auf Landesebene*. In Anlagen zu diesen Rahmenvereinbarungen werden sogenannte *Leistungskomplexe* oder -pakete definiert, in denen die erstattungsfähigen Leistungen abschließend aufgelistet werden und die Vergütung mit zeitlichen Bemessungen oder Punkten festgelegt wird.¹⁶⁶ Viele stammen noch aus den 90er-Jahren des letzten Jahrhun-

¹⁶⁵ <https://www.bundesgesundheitsministerium.de/pflegegeld.html>

¹⁶⁶ Es gibt keinen vollständigen und aktuellen Überblick über alle Rahmenvereinbarungen für die ambulante Pflege. Die Bundesarbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege (BAGFW) nennt 2021 insgesamt 11 Rahmenvereinbarungen: <https://www.bagfw.de/archivseiten/qualitaet-alter-hauptmenuepunkt/gesetze/landesrahmenvertraege-nach-75-abs-1-sgb-xi>. Für alle Bundesländer aktuell ist die Aufstellung des Deutschen Pflegebunds <https://www.biva.de/service/gesetze/landesrahmenvertraege-nach-75-sgb-xi/>. Der

derts, die jüngste von 2017. Sie sind unterschiedlich gegliedert und verwenden unterschiedliche Bemessungen. Die für soziale Teilhabe relevanten Leistungskomplexe sind in Tabelle 11 beispielhaft aus den Vereinbarungen verschiedener Bundesländer wiedergegeben.

Einkauf/Besorgungen	
<p>Beispiel NRW LK 11 Einkaufen (inkl. Arzneimittelbeschaffung) oder notwendige Besorgung (z. B. Arzt-, Bank- und Behörden-gänge) inkl. administrativer Unterstützung (auch in mehreren Geschäften)</p>	<p>Beispiel Niedersachsen LK 19 Einkaufen von Lebensmitteln, sonstigen notwendigen Bedarfsgegenständen der Hygiene und hauswirtschaftlichen Versorgung sowie Besorgungen in der Nähe der Wohnung des Pflegebedürftigen (Apotheke, Post, Reinigung)</p>
Begleitung	
<p>Beispiel Hamburg LK 18 Hilfestellung beim Verlassen und Wiederaufsuchen der Wohnung sowie Begleitung Beinhaltet insbesondere 1. Begleitung bei Aktivitäten, bei denen persönliches Erscheinen erforderlich ist und ein Hausbesuch nicht möglich ist (keine Spaziergänge, kulturelle Veranstaltungen).</p> <p>Beispiel Thüringen in LK 30 - Begleitung zum Arzt oder anderen medizinischen oder therapeutischen Einrichtungen, - Unterstützung und Begleitung bei Finanz- und Behördengängen.</p>	<p>Beispiel NRW LK 31 Begleitung zum Beispiel: 1. Ermöglichung des Besuchs von Freunden und Verwandten, 2. Teilnahme an sonstigen Aktivitäten mit anderen Menschen, 3. Begleitung zu kulturellen, religiösen und Sportveranstaltungen (z. B. Konzert, Theater, Fußballspiel) Vergütung 0,59 € pro Minute.</p> <p>NRW LK. 9 Arztbesuche Begleiten des Pflegebedürftigen, wenn persönliches Erscheinen bei Ärzten unumgänglich ist Vergütung: 20,28 € (März 2022)</p>
Pflegerische Betreuung	
<p>Thüringen LK 30 Die pflegerischen Betreuungsmaßnahmen beinhalten insbesondere (Auswahl): - Unterstützung von Aktivitäten im häuslichen Umfeld, die dem Zweck der Kommunikation und der Aufrechterhaltung sozialer Kontakte dienen, - Unterstützung bei der Gestaltung des häuslichen Alltags, - Unterstützung zur Entwicklung und Aufrechterhaltung einer Tagesstruktur, - Unterstützung im Bereich technischer Hilfen (bspw. Internet, Skype, Telefon, Handy).</p> <p>Abrechnung 0,59 € pro Minute Der Anspruch auf pflegerische Betreuungsmaßnahmen als Pflegesachleistung nach § 64b SGB XII für Pflegebedürftige der Pflegegrade 2, 3, 4 oder 5 besteht nur, soweit die häusliche Pflege nach § 64 SGB XII nicht durch Personen, die dem Pflegebedürftigen nahe stehen, oder als Nachbarschaftshilfe übernommen werden kann. Diesen Sachverhalt hat der Träger der Sozialhilfe zu prüfen. Die Leistung ist nur abrechenbar, sofern eine Zustimmung des Trägers der Sozialhilfe vorliegt.¹⁶⁷.</p>	<p>Beispiel NRW LK 31 Unterstützung zum Beispiel bei: 1. Spiel und Hobby, 2. der Versorgung von Haustieren, 3. emotionalen Problemlagen, 4. der Kontaktpflege zu Personen, 5. in die Zukunft gerichteten Planungen.</p> <p>Vergütung 0,59 € pro Minute</p> <p>NRW LK 32 Hilfe bei der Sicherstellung der selbstverantworteten Haushaltsführung: 1. Unterstützung bei der Organisation von Dienstleistungen z. B. Haushaltshilfen, Notrufsystemen, Gärtnerdiensten, Fahrdiensten, Putzhilfen, Hol- und Bringdiensten, 2. Unterstützungsleistungen bei der Regelung von finanziellen und administrativen Angelegenheiten, z. B. Antragsstellungen, Bankgeschäfte, 3. Unterstützung bei der Organisation von Terminen, z. B. Arztterminen, Besuche bei Therapeuten etc.</p>

Tab. 11: Teilhaberelevante Leistungskomplexe in Rahmenverträgen für die ambulante Pflege.

Verband der Ersatzkassen (VdEK) nennt auf den meisten Seiten seiner Landesvertretungen die bestehenden Rahmenverträge <https://www.vdek.com/LVen.html>

¹⁶⁷ <https://wissenskonsil.de/news/entlastungsbetrag-niedersachsen-geht-neue-wege/>

Man kann leicht erkennen, dass viele der zitierten Leistungen auch digital erbracht werden können und die soziale Teilhabe auch gefördert würde, wenn die Pflegedienste die zu Pflegenden dabei digital unterstützen. Wenn z. B. die »Begleitung zum Arzt« digital in Form der Begleitung bei der Einwahl in eine Videosprechstunde erfolgen würde, ergäbe sich bei einem Abrechnungsbetrag von 0,59 Euro pro Minute eine beträchtliche Ersparnis für die Kassen und eine deutliche Erleichterung für die zu Pflegenden. Dieser doppelte Nutzen steigt mit dem Alter: Die Anzahl der Pflegebedürftigen in der Altersgruppe 65 bis 69 beträgt nur fünf Prozent; in der Altersgruppe 80 bis 84 Jahre liegt die Quote bei 26 Prozent und in der Gruppe 90+ bei 76 Prozent (oben Abb. 1.2).

Es ist nicht klar, ob die derzeitigen Leistungen in den Katalogen die Unterstützung bei digitalen Angeboten beinhalten oder ob dazu *Vertragsänderungen* erforderlich sind. Eine nicht notwendige Einschränkung kann in der Vorgabe des § 36 SGB XI liegen, dass diese Leistungen von Pflegekräften zu erbringen sind. Fachlich gesehen könnten sie auch von hauswirtschaftlichen Diensten oder von ehrenamtlichen Helferinnen und Helfern unter »pflegefachlicher Anleitung« erbracht werden.

(3) *Betreuungs- und Entlastungsleistungen*

Die Beschränkung auf Pflegekräfte gilt nicht für die Verwendung des sogenannten *Entlastungsbetrags* von monatlich 125 Euro für Pflegebedürftige aller Pflegegrade, auch für Pflegegrad 1. Dabei handelt es sich um eine zusätzliche *Leistung der Pflegeversicherungen* von zurzeit monatlich 125 Euro, die pflegende Angehörige entlasten sollen, indem Leistungen, die diese in der Regel erbringen, teilweise von anerkannten Dienstleistern übernommen werden, und um Leistungen, die die Selbständigkeit und Selbstbestimmung fördern.¹⁶⁸ Der Betrag kann von den Pflegebedürftigen im vorgegebenen Rahmen frei verwendet werden, indem Rechnungen zur Erstattung eingereicht werden. Nicht in Anspruch genommene Beträge können innerhalb eines Jahres frei übertragen werden. Neben den oben genannten Leistungen zugelassener Pflegedienste kommen hier auch nach Landesrecht *anerkannte »Angebote zur Unterstützung im Alltag«* infrage. Dazu zählen nach Angaben des Bundesgesundheitsministeriums »Angebote, die dazu dienen, die Pflegebedürftigen bei der Bewältigung von allgemeinen oder pflegebedingten Anforderungen des Alltags oder im Haushalt, insbesondere bei der Haushaltsführung oder bei der eigenverantwortlichen Organisation individuell benötigter Hilfeleistungen zu unterstützen (»Angebote zur Entlastung im Alltag«). Diese können auch von ehrenamtlichen Helferinnen und Helfern unter »pflegefachlicher Anleitung« erbracht werden.

Der Entlastungsbetrag von 125 Euro ist in den allermeisten Fällen fest für klassische hauswirtschaftliche Leistungen eingeplant und steht praktisch für eine zusätzliche Unterstützung bei der Nutzung digitaler Dienste nicht zur Verfügung. Dann kann der *Umwandlungsanspruch* helfen. Nach Angaben des Bundesgesundheitsministeriums kann der Entlastungsbetrag um bis zu 40 Prozent des unter (1) genannten Betrags für die häusliche Pflegehilfe aufgestockt werden.¹⁶⁹

Die Bundesländer regeln in Landesverordnungen das *Verfahren der Anerkennung* einschließlich der Anforderungen an die Dienstleister und deren Personal. Einige Bundesländer erstellen

¹⁶⁸ <https://www.bundesgesundheitsministerium.de/entlastungsbetrag.html>

¹⁶⁹ <https://www.bundesgesundheitsministerium.de/entlastungsbetrag.html>

regelmäßig einen Katalog der anerkannten Leistungen, damit insbesondere die Pflegeberatung entsprechend beraten kann. Niedersachsen hat die Verordnung zuletzt am 20. Januar 2022 novelliert und dabei die Bedingungen geregelt, unter denen auch Ehrenamtliche entsprechende Leistungen erbringen können, weil es bisher zu wenige Anbieter gibt.¹⁷⁰ Damit soll die Zahl der 20.000 Kräfte von derzeit 740 Anbietern um 2.000 bis 5.000 erhöht werden. Das Ministerium veröffentlicht regelmäßig eine Liste der zugelassenen Angebote, zuletzt im Dezember 2021. Diese ist nach Kommunen gegliedert und beinhaltet unter anderem die Angebotsarten »Alltagsbegleitung« und »Haushaltsnahe Dienstleistungen«, differenziert nach den Zielgruppen »Menschen mit Demenz«, »geistige Behinderung«, »psychische Erkrankung« und »sonstiger Pflegebedarf«. In Hamburg sieht die Verordnung eine Registrierung bei der Servicestelle Nachbarschaftshilfe vor.¹⁷¹ Eine Unterstützung bei Digitaler Teilhabe durch Ehrenamtliche, wie sie von den Trägern von Interneterfahrungs- und Lernorten, Digitalbotschafterinnen und -botschaftern oder Internetlotsinnen und -lotsen in Form von Hausbesuchen angeboten wird, wird in den Verordnungen und Katalogen nicht ausdrücklich erwähnt. Es sollte jedoch in jedem Bundesland mit den für die Zulassung zuständigen Stellen geklärt werden, ob eine Anerkennung bzw. Erstattungsfähigkeit zweifelsfrei gegeben ist und welche konkreten Anforderungen an Qualifikation und Schulung dafür erfüllt sein müssen.¹⁷² Darüber hinaus besteht auch die Möglichkeit der Förderung von Erprobungen neuer Unterstützungsleistungen und Formate, die der Erhaltung der Selbständigkeit dienen.

(4) Pflegehilfsmittel

Das Bundesgesundheitsministerium definiert *Pflegehilfsmittel* als »Geräte und Sachmittel, die zur häuslichen Pflege notwendig sind, diese erleichtern oder dazu beitragen, der beziehungsweise dem Pflegebedürftigen eine selbständigere Lebensführung zu ermöglichen« und unterscheidet zwischen technischen Pflegehilfsmitteln und Verbrauchsprodukten.¹⁷³ Die *technischen Pflegehilfsmittel* reichen von Haltegriffen in Duschen, Rollatoren und Rollstühlen über Hörhilfen, Sehhilfen und Kommunikationshilfen, Notrufsystemen bis hin zu Pflegebetten. Seit 2017 haben die Gutachterinnen und Gutachter des Medizinischen Dienstes bei der Feststellung des Pflegegrades auch die Aufgaben, geeignete Hilfsmittel zu empfehlen. Auf dieser Grundlage prüfen die Kassen die Kostenübernahme.

Der GKV Spitzenverband führt ein *Pflegehilfsmittelverzeichnis* mit Hilfsmitteln, die grundsätzlich unter die Leistungspflicht der Kranken- und Pflegekassen fallen, und das nach Therapiezielen in 38 Produktgruppen gegliedert ist.¹⁷⁴ In den vergangenen fünf Jahren hat sich das Spektrum der infrage kommenden Hilfsmittel durch die Digitalisierung enorm erweitert. So treten z. B. bei den Notrufsystemen an die Stelle des Notrufknopfes, den man bei einem Sturz drücken muss, sensorgestützte Systeme, die eine fallende oder gefallene Person erkennen. Im Auftrag des Bundesgesundheitsministeriums betreibt der Verein »Barrierefrei Leben« eine

¹⁷⁰ https://www.ms.niedersachsen.de/startseite/gesundheit_pflege/pflege/angebote-zur-unterstuetzung-im-alltag-153311.html

¹⁷¹ <https://www.nachbarschaftshilfe-hh.de/>

¹⁷² In dem Bremer Pilotprojekt mit Aufsuchender Digitalassistenten haben die Träger der Dienstleistungszentren die zuständige Sozialbehörde um Klärung entsprechender Fragen gebeten, um zu entscheiden, ob sie diese Leistung dauerhaft in ihr Programm aufnehmen (Kubicek 2019, S. 29).

¹⁷³ <https://www.bundesgesundheitsministerium.de/leistungen-der-pflege/pflegehilfsmittel.html>

¹⁷⁴ <https://hilfsmittel.gkv-spitzenverband.de/home>

Online-Wohnberatung, in der herstellerneutral Umbaumaßnahmen, Vorkehrungen für ein sicheres Wohnen und zur Unterstützung der Pflege dargestellt werden.¹⁷⁵ Die Kommission für den Achten Altersbericht sieht überwiegend positive Wirkungen für einen längeren Verbleib in der häuslichen Umgebung. Die größte Herausforderung liegt dabei in der Qualifizierung und laufenden Fortbildung der *Fachkräfte in der Pflege- und Wohnberatung*. Aber auch die Bedienung ist nicht immer einfach, so dass eine technische Support-Infrastruktur erforderlich wird sowie in bestimmten Fällen auch eine fachliche Hilfe bei Problemen mit der Anwendung (Achter Altersbericht 2020, S. 101 ff.).

(5) Digitale Pflegeanwendungen

Mit dem *Digitale-Versorgung-Gesetz* (DVG) und der *Digitale-Gesundheitsanwendungen-Verordnung* wurde die Möglichkeit geschaffen, dass auch *Digitale Gesundheitsanwendungen* (DiGA) von Ärzten verschrieben und von den Krankenkassen wie andere Heilmittel erstattet werden (*»App auf Rezept«*)¹⁷⁶. Dazu ist eine Prüfung durch das Bundesinstitut für Arzneimittel und Medizinprodukte (BfArM) erforderlich und im positiven Fall ein Eintrag in ein dort geführtes DiGA-Verzeichnis.¹⁷⁷ Darin finden sich Apps für Smartphones und Tablets und Web-Plattformen mit Anwendungen zur Diagnose, Anleitungen zu Übungen u. a. m. Mit dem *Digitale-Versorgung-und-Pflege-Modernisierungs-Gesetz* (DVGPMG) wurden zusätzlich *Digitale Pflegeanwendungen* (DiPA) als Pflegehilfsmittel in den Leistungskatalog der Sozialen Pflegeversicherung aufgenommen, für die das gleiche gilt. Dazu gehören z. B. Gedächtnisspiele für Menschen mit Demenz, Anwendungen zur Sturzprävention oder solche, die die Kommunikation mit Angehörigen oder Pflegefachkräften verbessern. Die DiPA werden in § 40a SGB XI definiert. Neben der Erstattung der Kosten für die Anwendungen ist in § 39a SGB XI erstmals unter bestimmten Bedingungen auch ein Leistungsanspruch auf Unterstützung beim Einsatz digitaler Pflegeanwendungen verankert.

*»§ 39 SGB XI Ergänzende Unterstützung bei Nutzung von digitalen Pflegeanwendungen
Pflegebedürftige haben bei der Nutzung digitaler Pflegeanwendungen im Sinne des § 40a Anspruch auf ergänzende Unterstützungsleistungen, deren Erforderlichkeit das Bundesinstitut für Arzneimittel und Medizinprodukte nach § 78a Absatz 5 Satz 6 festgestellt hat, durch nach diesem Buch zugelassene ambulante Pflegeeinrichtungen.«*

Die Details der Registrierung, Zulassung einzelner Anwendungen sowie des Portals werden ebenfalls in einer Verordnung geregelt, die im Herbst 2022 erlassen werden soll. Nach dem aktuellen Referentenentwurf soll der »pflegerische Nutzen für die pflegebedürftige Person (...) in mindestens einem der folgenden Bereiche im Sinne von § 14 Absatz 2 des Elften Buches Sozialgesetzbuch gegeben sein:

- 1 Mobilität,
- 2 kognitive und kommunikative Fähigkeiten,
- 3 Verhaltensweisen und psychische Problemlagen,
- 4.Selbstversorgung,
- 5.Bewältigung von und selbständiger Umgang mit krankheits- oder therapiebedingten Anforderungen und Belastungen,
- 6 Gestaltung des Alltagslebens und sozialer Kontakte.«

¹⁷⁵ <https://www.online-wohn-beratung.de/deutschlandweite-wohnberatung-barrierefrei-leben/wir-ueber-uns-1/>

¹⁷⁶ <https://www.bundesgesundheitsministerium.de/service/gesetze-und-verordnungen/guv-19-lp/digav.html>

¹⁷⁷ <https://diga.bfarm.de/de>

Eine Konkretisierung der im Gesetz vorgesehenen Erstattung von Unterstützungsleistungen ist in diesem Entwurf noch nicht enthalten. In § 40 b wird diese auf 50 Euro pro Monat insgesamt begrenzt:

§ 40b Leistungsanspruch beim Einsatz digitaler Pflegeanwendungen: Bewilligt die Pflegekasse die Versorgung mit einer digitalen Pflegeanwendung, hat die pflegebedürftige Person Anspruch auf die Erstattung von Aufwendungen für digitale Pflegeanwendungen nach § 40a sowie auf Leistungen für die Inanspruchnahme von ergänzenden Unterstützungsleistungen ambulanter Pflegeeinrichtungen nach § 39a bis zur Höhe von insgesamt 50 Euro im Monat.¹⁷⁸

Die Deckelung eines Gesamtbetrags für die Anwendung und die Einführung berücksichtigt nicht, dass der monatliche Preis für die Anwendungen sehr unterschiedlich sein kann.¹⁷⁹ Auch ist zu fragen, ob es sinnvoll ist, die Erstattungsfähigkeit der Unterstützung auf anerkannte Pflegedienste zu beschränken, für die von einem Stundensatz von 40 bis 50 Euro auszugehen ist. Aber es ist zumindest ein grundsätzlich positiver Schritt, dass gerade bei Pflegebedürftigen (älteren) Menschen dieser Unterstützungsbedarf überhaupt anerkannt wird.

11.4.3 Digitale Teilhabe in der stationären Pflege

Etwa 20 Prozent der 4,1 Millionen offiziell Pflegebedürftigen werden stationär in rund 15.000 Heimen versorgt. Nach der jüngsten Pflegestatistik sind dies in der Altersgruppe 75 bis 80 Jahre 94.000 ältere Menschen, in der Altersgruppe 80 bis 85 Jahre 172.000, 85 bis 90 Jahre 190.000 und bei der über 90-Jährigen 222.000 Männer und Frauen (vgl. oben Abb. 1.12). Die Unterbringung in einem Heim bedeutet grundsätzlich Einschränkungen bei vielen Alltagsverrichtungen und höchstwahrscheinlich auch bei der Nutzung des Internets. Es bedeutet jedoch auf keinen Fall, dass die Bewohnerinnen und Bewohner von Pflegeeinrichtungen einen geringeren Nutzen davon hätten. Seifert hat bereits 2017 aufgrund von Interviews in *stationären Pflegeeinrichtungen* in der Schweiz gezeigt, welche Gratifikationen die gepflegten älteren Menschen dort erlangt haben, und davon gesprochen, dass das Internet für viele »*ein digitales Fenster zur Welt*« sein kann. Was dies konkret bedeutet, wurde bei den coronabedingten Besuchsbeschränkungen deutlich, als Angehörige selbst kranke und sogar sterbende Bewohnerinnen und Bewohner nicht persönlich begleiten, trösten und sich nicht verabschieden konnten. So wurde der Öffentlichkeit deutlich, dass Digitale Teilhabe nicht nur eine Frage des individuellen Wollens und Könnens ist, sondern dass in diesen Einrichtungen vielfach die erforderliche Infrastruktur für die Nutzung digitaler Kommunikationsmöglichkeiten nicht gegeben ist.

Inhaltlich gehen die nutzenstiftenden Anwendungen für pflegebedürftige Menschen mit höheren Pflegegraden über Information, Kommunikation und Unterhaltung hinaus und können wie bei ambulant gepflegten älteren Menschen auch aktivierende und gesundheitsfördernde Wirkungen haben. Dazu gehören Anwendungen zur Erinnerungsarbeit mit Fotos und Musik und die erwähnten Digitalen Pflegeanwendungen (DiPA). Diese sind in der Regel gezielt von den Pflegekräften oder anderem Personal in den Einrichtungen einzusetzen, und bei der Nutzung durch die Pflegebedürftigen sind diese zu begleiten.

¹⁷⁸ https://dejure.org/gesetze/SGB_XI/40b.html

¹⁷⁹ Zur Kritik des Spitzenverbands Digitale Gesundheitsversorgung <https://www.aerzteblatt.de/nachrichten/121404/Vorgaben-fuer-digitale-Pflegeanwendungen-in-der-Kritik>

Die Kommission für den Achten Altersbericht hat daher ihre bereits zitierte Forderung nach *Zugang zum Internet in allen Wohnformen* in einem Positionspapier im August 2020 um einen Hinweis auf die erforderlichen personellen Ressourcen ergänzt:

*»Ältere Menschen, die über keinen Zugang zum Internet verfügen, sollten einen solchen einfach, unbürokratisch und kostengünstig erhalten. Dabei ist vor allem an Bewohner*innen von Pflegeheimen zu denken und an ältere Menschen, die allein leben. In stationären Einrichtungen und ambulanten Diensten sollten personelle Ressourcen geschaffen werden, damit Digitalisierungsprozesse begleitet und ältere Menschen bei der Ausbildung von Nutzungskompetenzen unterstützt werden können.«¹⁸⁰*

Die bei den Kontaktbeschränkungen 2020 erkannten Defizite haben mehrere Bundesländer veranlasst, aktiv zu werden.

- *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.
- Die *Hessische Landesregierung* hat 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.¹⁸¹
- Das Land *Niedersachsen* hat angekündigt, die rund 1.400 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 Coronavirus auszusetzen.¹⁸²

Von der Digitalisierung des Schulunterrichts kann man lernen, dass die Ausstattung mit einem Breitbandanschluss als Infrastruktur nicht ausreicht. Wenn die Schülerinnen und Schüler ihre eigenen Laptops oder Tablets mitbringen, entstehen zwei Probleme. Einige haben weder ein Tablet noch einen Laptop und die Eltern können sich den Kauf nicht leisten. Bei denen, die eigene Geräte mitbringen, entsteht bei diesem Konzept »Bring your own device« eine kaum zu bewältigende Vielfalt an Anforderungen an den technischen Support. Daher haben viele Schulen mithilfe des DigitalPakts Bildung Klassensätze von Geräten beschafft. Das gilt auch für stationäre Einrichtungen. Hier wäre auch zu klären, inwieweit spezielle *Senioren-Tablets* und *-Smartphones* mit einfacher Oberfläche eingesetzt werden sollen. Ein erster Schritt könnten entsprechende Leihgeräte sein.

Für den Einsatz digitaler Anwendungen in der Pflege durch die Pflegebedürftigen und/oder die verschiedenen Gruppen von Fachkräften ist jedoch mehr erforderlich. Für ein professionelles *IT-Management* in Schulen wurden die insgesamt erforderlichen Elemente im Bild eines Eisbergs dargestellt. Die meisten dieser Komponenten sind auch für den noch in Entwicklung befindlichen Technischeinsatz in der Verwaltung der Einrichtungen erforderlich.

¹⁸⁰ https://achter-altersbericht.de/fileadmin/altersbericht/pdf/Position_der_Achten_Altersberichtskommission_zu_Corona.pdf

¹⁸¹ <https://www.technologieland-hessen.de/news/35212> sowie <https://www.techniklot-sen.de/2020/10/12/hessen-verteilt-tablets-an-pflegeeinrichtungen-ein-guter-anfang/>

¹⁸² https://www.ms.niedersachsen.de/startseite/service_kontakt/presseinformationen/tablets-fur-niedersachsens-pflegeheime-projekt-videosprechstunde-startet-187917.html

Insgesamt ist die Digitalisierung in Verwaltung und Pflegeleistung im internationalen Vergleich in Deutschland eher rückständig. Das Aufholen wird staatlich gefördert. Aber noch scheinen nicht alle Träger und Heimleitungen davon überzeugt, dass ihre Bewohnerinnen und Bewohner von einer Internetnutzung profitieren und verweisen auf die fehlende aktive Nachfrage. Doch hier liegt vermutlich eine *Henne-Ei-Problematik* vor: Die Bewohnerinnen und Bewohner verlangen kein WLAN und schaffen sich keine passenden Geräte an, wenn sie nicht mit jederzeitiger Unterstützung bei Problemen rechnen können. Heimleitungen scheuen jedoch die Kosten und die Fortbildung sowie Einsatzzeiten von Fachkräften für diese zusätzlichen Aufgaben.



Abb. 11.7: Der Zugangs-Eisberg.

11.4.4 Digitale Teilhabe von Menschen mit Behinderungen und die Eingliederungshilfe

Einen Unterstützungsbedarf bei der Digitalen Teilhabe haben auch viele *Menschen mit Behinderungen*. In Deutschland lebten zum Jahresende 2019 10,4 Millionen Menschen mit anerkannten Behinderungen, darunter rund 7,9 Millionen Schwerbehinderte, d. h. Personen, denen die Versorgungsämter aufgrund ärztlicher Atteste einen Grad der Behinderung von mindestens 50 Prozent bestätigt haben.¹⁸³ Darüber hinaus gibt es eine nicht annähernd erfassbare Anzahl von Menschen, die auf unterschiedliche Art eingeschränkt sind, aber keinen Antrag gestellt haben. Während die *Schwerbehindertquote* für die gesamte Wohnbevölkerung bei

¹⁸³ https://www.destatis.de/DE/Themen/Gesellschaft-Umwelt/Gesundheit/Behinderte-Menschen/_inhalt.html sowie <https://www.destatis.de/DE/Themen/Gesellschaft-Umwelt/Gesundheit/Behinderte-Menschen/Tabellen/schwerbehinderte-alter-geschlecht-quote.html;jsessionid=2>

9,5 Prozent liegt, beträgt sie in der Altersgruppe ab 65 Jahre mit 4,5 Millionen Schwerbehinderten 25,3 Prozent. Das heißt jede vierte Person in der Altersgruppe 65+ ist schwerbehindert. Der Anteil von Männern und Frauen ist mit 9,7 gegenüber 9,3 Prozent sehr ähnlich.

Zu den verschiedenen *Behinderungsarten* macht das Statistische Bundesamt folgende Angaben:¹⁸⁴

- Innere Organe 25 %
- Geistig oder seelisch 13 %
- Arme oder Beine 11 %
- Wirbelsäule oder Rumpf 10 %
- Zerebrale Störungen (kognitive Störungen, Lähmungen, Koordinationsstörungen) 9 %
- Sehen 4 %
- Hören 4 %
- Nicht ausgewiesen 19 %

Eine Beschränkung der gesellschaftlichen Teilhabe von Menschen mit Behinderungen resultiert immer auch aus Barrieren in der Umwelt. Daher gibt es gesetzliche Vorgaben für die *barrierefreie Gestaltung* des öffentlichen Raums, von Verwaltungsgebäuden und auch von Internetseiten (zum Überblick Peter und Lühr 2021). Es gibt auch viele Möglichkeiten für eine barrierefreie Gestaltung der eigenen Wohnumgebung und Geräte, mit denen einzelne Beschränkungen kompensiert werden können (*Assistive Technologien*). *Hilfsmittel für Menschen mit Behinderungen werden in der europäischen Norm EN ISO 9999* definiert als

»... *Produkte, Geräte, Ausrüstungen oder technische Systeme, die von behinderten Menschen benutzt werden, seien sie Sonderanfertigungen oder allgemein verfügbar, die Schädigung, Fähigkeitsstörung oder Beeinträchtigung verhindern, ausgleichen, überwachen, erleichtern oder neutralisieren.*

Sie werden in 12 Hilfsmittelgruppen unterschieden, wie z. B. Orthesen und Prothesen, Hilfsmittel für das Training von Fähigkeiten, Mobiliar und Hilfen zur Wohnungsanpassung. Das Institut der Deutschen Wirtschaft führt ein *Verzeichnis von Hilfsmitteln und Arbeitshilfen* auf dem Portal *REHADAT* mit dem Schwerpunkt auf beruflicher Teilhabe.¹⁸⁵

In Bezug auf soziale und auch digitale Teilhabe sind nicht alle Arten von Behinderungen gleichermaßen einschränkend. Ehlers u. a. verweisen auf große Unterschiede zwischen Menschen mit angeborenen Behinderungen und mit solchen, die im Lauf des Lebens durch Unfälle oder auch altersbedingt entstanden sind. Die erste Gruppe hat unter anderem in der Schule gelernt, mit ihren Behinderungen umzugehen sowie technische und persönliche Hilfe zu nutzen. Sehbehinderte und blinde Menschen sowie Gehörlose können ihre Einschränkungen relativ gut mit Brailleschrift und Screenreadern bzw. Gebärdensprache kompensieren. So nutzen Gehörlose zum Beispiel YouTube und Videokonferenzen häufiger als Menschen ohne Behinderungen, weil sie sich so mit Gebärdensprache verständigen können. Besondere Versorgungslücken sehen Ehlers u. a. vor allem bei Menschen mit *geistigen Behinderungen* und *psychischen Beeinträchtigungen*. Sie sind für ihre soziale Teilhabe besonders auf Unterstützung angewiesen, die die *Eingliederungshilfe* gewährt.

Eine Studie im Auftrag der Bremer Landesmedienanstalt hat die Online-Nutzung von Menschen mit verschiedenen Behinderungen untersucht und deutliche Unterschiede zwischen ihnen bei den digitalen Kompetenzen festgestellt sowie eine unzureichende Ausstattung der

¹⁸⁴ <https://www.rehadat-statistik.de/statistiken/behinderung/schwerbehindertenstatistik/>

¹⁸⁵ <https://www.rehadat.de/>

Heime. 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 (Bosse u. a. 2018).

»Wer in Einrichtungen der Behindertenhilfe lebt, hat seltener Zugang zu mobilen digitalen Geräten als in Privathaushalten. Neben Fragen der Ausstattung hängen Inklusionschancen und Exklusionsrisiken stark von der jeweiligen Teilhabekonstellation ab. In keiner anderen Gruppe sind die Befragten in ihrer Entscheidungsfreiheit häufiger eingeschränkt. Insgesamt zeigt die Studie, dass Menschen mit Lernschwierigkeiten am stärksten von medialer Exklusion betroffen sind: Sie haben weniger Zugang zu digitalen Medien und benötigen Unterstützung und Anregung, welche ihnen das professionelle Umfeld aus unterschiedlichen Gründen nicht oder nur unzureichend gibt.« (Bosse u. a. 2018, S. 6 f.)

Das bestätigt auch eine Trendstudie im Auftrag der Aktion Mensch (Aktion Mensch 2020).

Wie in der Pflege ist das Ziel der *Eingliederungshilfe* ein möglichst langer Verbleib in der häuslichen Umgebung. Die Chancen können mit weitgehend den gleichen digitalen Technologien wie bei Pflegebedürftigen verbessert werden. Hinzu kommen behinderungsspezifische assistive Technologien und persönliche Assistenzleistungen. Die technische Entwicklung, Beispiele und Akzeptanz schildern Weiß (2017), Weiß u. a. (2017) sowie Kreis Recklinghausen (2021) und die *AAL-Datenbank* des Projekts DigiQuartier.

Ein eindrucksvolles Beispiel für eine *digitale Assistenztechnologie* sind Apps, die über eine Kamera in einem Smartphone oder einer Brille mit einem *Bilderkennungsprogramm* Texte auf fotografierten Gegenständen, wie Speisekarten, Plakaten und Straßenschildern erkennen und vorlesen.¹⁸⁶ Bei vielen anderen Assistenzsystemen sind die Vorteile nicht so offenkundig und die Bedienung nicht so einfach. Der entscheidende Faktor ist auch hier die bedarfsgerechte und fachgerechte individuelle Beratung, die allerdings von der Gesundheitsberatung über die Wohnberatung bis zur Alltagsbetreuung oder gar rechtlichen Betreuung reicht und unterschiedliche Fachrichtungen umfasst.

Mit Wirkung vom 1. Januar 2020 wurde der gesetzlich verbriefte Anspruch auf Eingliederungshilfe im *Bundesteilhabegesetz* über die Teilhabe am Arbeitsleben und an Bildung hinaus um die *Soziale Teilhabe* erweitert. Nach § 90(1) SGB IX ist es die Aufgabe der *Eingliederungshilfe*,

»Leistungsberechtigten eine individuelle Lebensführung zu ermöglichen, die der Würde des Menschen entspricht, und die volle, wirksame und gleichberechtigte Teilhabe am Leben in der Gesellschaft zu fördern. Die Leistung soll sie befähigen, ihre Lebensplanung und -führung möglichst selbstbestimmt und eigenverantwortlich wahrnehmen zu können.«

In Absatz 3 wird die neue Regelung noch einmal betont:

»Besondere Aufgabe der Sozialen Teilhabe ist es, die gleichberechtigte Teilhabe am Leben in der Gemeinschaft zu ermöglichen oder zu erleichtern. Hierzu gehört, Leistungsberechtigte zu einer möglichst selbstbestimmten und eigenverantwortlichen Lebensführung im eigenen Wohnraum sowie in ihrem Sozialraum zu befähigen oder sie hierbei zu unterstützen.«

Ausdrücklich genannt werden insbesondere Leistungen für Wohnraum, Leistungen zum Erwerb und Erhalt praktischer Kenntnisse und Fähigkeiten, Leistungen zur Förderung von Weiterbildung, Leistungen zur Mobilität sowie Assistenzleistungen. Angesichts fortschreitender

¹⁸⁶ <http://stbsv.info/leistungen/hilfsmittelshop/orcam-die-erste-brille-die-vorlesen-kann/>

Digitalisierung sollten dazu auch Assistenzleistungen zur Ermöglichung Digitaler Teilhabe gehören. Diese werden jedoch in der Novellierung nicht explizit genannt (Ehlers u. a. 2020, S. 19). In § 78 SGB XI werden *Assistenzleistungen* wie folgt beschrieben:¹⁸⁷

(1) Zur selbstbestimmten und eigenständigen Bewältigung des Alltages einschließlich der Tagesstrukturierung werden Leistungen für Assistenz erbracht. Sie umfassen insbesondere Leistungen für die allgemeinen Erledigungen des Alltags wie die Haushaltsführung, die Gestaltung sozialer Beziehungen, die persönliche Lebensplanung, die Teilhabe am gemeinschaftlichen und kulturellen Leben, die Freizeitgestaltung einschließlich sportlicher Aktivitäten sowie die Sicherstellung der Wirksamkeit der ärztlichen und ärztlich verordneten Leistungen. Sie beinhalten die Verständigung mit der Umwelt in diesen Bereichen.

(2) Die Leistungsberechtigten entscheiden auf der Grundlage des Teilhabeplans nach § 19 über die konkrete Gestaltung der Leistungen hinsichtlich Ablauf, Ort und Zeitpunkt der Inanspruchnahme.

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. Ein weiterer Grund für die Annahme, dass *Digitalassistenz* unter § 78 subsumiert werden kann, findet sich in § 84 SGB IX:

§ 84 SGB IX Hilfsmittel

(1) Die Leistungen umfassen Hilfsmittel, die erforderlich sind, um eine durch die Behinderung bestehende Einschränkung einer gleichberechtigten Teilhabe am Leben in der Gemeinschaft auszugleichen. Hierzu gehören insbesondere barrierefreie Computer.

(2) Die Leistungen umfassen auch eine notwendige Unterweisung im Gebrauch der Hilfsmittel sowie deren notwendige Instandhaltung oder Änderung (...)

»*Barrierefreie Computer*« sind nach heutiger Verkehrsauffassung auch Laptops und Tablets mit Internetzugang über einen Telekommunikations- und Providervertrag. Dies mag in einer Anfangsphase zu Auseinandersetzungen führen, wenn nicht nur eine einmalige Kostenübernahme für die Anschaffung gefordert wird, sondern auch die Übernahme für die monatlichen Kosten einer Flatrate, und man wird klären müssen, welches Volumen und welche Bandbreite im Einzelfall erforderlich ist.

Wenn die nach § 84 zu gewährende Leistung auch die notwendige Unterweisung im Gebrauch eines Computers umfasst, diese aber aufgrund der konkreten Behinderung nicht zu einer selbstständigen Nutzung führen kann, muss § 78 mit der erforderlichen Assistenz ergänzend in Anspruch genommen werden können. Dies ist auch deswegen geboten, weil viele Menschen mit Behinderungen nur über ein unterdurchschnittliches Einkommen verfügen und darauf angewiesen sind, dass die erforderliche Unterstützung und die notwendigen Hilfsmittel aus den Leistungskatalogen der Transfersysteme abgedeckt werden. In einer Trendstudie der Aktion

¹⁸⁷ Vgl. auch die Erläuterungen und Beispiele auf dem Portal zur Begleitung des BTHG <https://umsetzungsbegleitung-bthg.de/bthg-kompass/bk-soziale-teilhabe/>

Mensch verweisen interviewte Expertinnen und Experten darauf, dass Menschen mit Behinderungen, die in Werkstätten arbeiten, nur geringe Einkünfte haben. Menschen mit geistigen Behinderungen bekommen in den Werkstätten nur eine Anerkennungsvergütung von 200 Euro pro Monat (Borgstedt und Möller-Slawins 2020, S. 37 f.).

Nach der hier vertretenen Auffassung umfasst die Anspruchsgrundlage in § 78 auch Digitalassistenten und muss nicht geändert werden. Entscheidend ist, dass die *Beratungsstellen* bei der Erarbeitung von *Teilhabeplänen* über diese Möglichkeiten informiert sind und den im Einzelfall erforderlichen Assistenzbedarf erkennen und dass dieser dann von den Kostenträgern anerkannt wird und dass Assistenzkräfte entsprechend geschult werden (vgl. auch Pelka 2018).

11.4.5 Digitale Teilhabe in der Integration von Zuwanderern

Das Problem einer Lagebeurteilung einer weiteren digital unterrepräsentierten Bevölkerungsgruppe beginnt schon bei der angemessenen Bezeichnung des gemeinten Personenkreises. Man spricht zumeist von Menschen mit *Migrationshintergrund*. Dazu gehören nach der Definition für den Mikrozensus »alle Ausländer, (Spät-)Aussiedler und Eingebürgerten. Ebenso gehören Personen dazu, die zwar mit deutscher Staatsangehörigkeit geboren sind, bei denen aber mindestens ein Elternteil Ausländer, (Spät-)Aussiedler oder eingebürgert ist«. Das galt 2018 für 20,8 Millionen Menschen mit einem Wohnsitz in Deutschland (25 % der Wohnbevölkerung).¹⁸⁸ Demgegenüber gab es 2019 nur halb so viele *Ausländerinnen und Ausländer*, also Personen, die keine deutsche Staatsangehörigkeit besitzen: 11,2 Millionen bzw. 12,5 Prozent.¹⁸⁹ Allerdings variiert der Anteil stark mit dem Alter. Bei Kindern bis zehn Jahre liegt der Anteil mit Migrationshintergrund bei 40 Prozent, in der Altersgruppe 65 bis 75 Jahre bei 16 Prozent und in der Altersgruppe 85 bis 95 bei acht Prozent.¹⁹⁰

Ob und wie weit die älteren Menschen mit Migrationshintergrund in ihrer gesellschaftlichen Teilhabe eingeschränkt sind, hängt von vielen Faktoren ab, der Ethnie selbst, dem Bildungsstand und der Biografie, dem Einkommen, den Sprachkenntnissen, dem Alter und Geschlecht sowie dem sozialen und kulturellen Kapital im Sinne der Eingebundenheit in eine örtliche oder ethnische Gemeinde. Grundsätzlich kann davon ausgegangen werden, dass sich die Exklusionsfaktoren bei ihnen stärker auswirken, dass ältere Ausländer und mehr noch ältere Ausländerinnen mit niedriger Bildung und niedrigem Einkommen weniger integriert sind und sich teilweise auch nicht voll integrieren wollen.

Zur Internetnutzung gibt es keine differenzierten Daten nach Altersgruppen. Die eingangs erwähnten jährlichen Umfragen beschränken sich auf die *deutschsprachige Bevölkerung*. Aus älteren Umfragen ist zu entnehmen, dass auch bei der nicht-deutschsprachigen Bevölkerung Alter, Einkommen und Bildung die Haupteinflussfaktoren sind, ergänzt um die Deutschkenntnisse und mit einem etwas stärkeren Einfluss des Geschlechts (Müller und Beisch 2011). Aufgrund einer so schlechten Datenlage ist keine Einschätzung möglich, ob eine Nicht-Nutzung

¹⁸⁸ <https://www.destatis.de/DE/Themen/Gesellschaft-Umwelt/Bevoelkerung/Migration-Integration/Tabellen/migrationshintergrund-geschlecht-insgesamt.html;jsessionid=A2DB721883C4461188F4670541CA8D17.internet8741>

¹⁸⁹ <https://www.destatis.de/DE/Themen/Gesellschaft-Umwelt/Bevoelkerung/Migration-Integration/Tabellen/auslaendische-bevoelkerung-geschlecht.html;jsessionid=A2DB721883C4461188F4670541CA8D17.internet8741>

¹⁹⁰ <https://www.bpb.de/kurz-knapp/zahlen-und-fakten/soziale-situation-in-deutschland/150599/bevoelkerung-mit-migrationshintergrund-nach-alter/>

des Internets die gesellschaftliche Teilhabe verschlechtern wird. Es gibt auch keine Daten über spezielle Angebote zum Erwerb digitaler Kompetenzen für Menschen mit geringen Deutschkenntnissen. Sie sind auf die allgemeinen Angebote angewiesen.

Ein ganz anderes Thema ist die Nutzung des Internets zur Unterstützung der Integration von *Geflüchteten* und *Asylsuchenden*. Hier haben viele freiwillige Helferinnen und Helfer ihre eigene Arbeit mit digitalen Medien organisiert und Geflüchtete bei der Nutzung des Internets unterstützt.¹⁹¹ Dabei ging es jedoch nur zu einem geringen Teil um ältere Menschen.

11.5 Ausblick: Transformation der Daseinsvorsorge als langer institutioneller Lernprozess

Die zentrale These dieses Buches lautet:

Die Gewährleistung gesellschaftlicher Teilhabe älterer Menschen unter dem Einfluss der aktuellen und zukünftigen Digitalisierung ihrer Lebenswelt durch Ermöglichung angemessener digitaler Teilhabe ist durch eine bloße quantitative Erweiterung vorhandener Unterstützungsmaßnahmen nicht zu erreichen. Während für die bisherige Digitalisierung mit dem Internet als Informations- und Kommunikationsmedium eine flächendeckende Versorgung mit responsiven Unterstützungsangeboten der zweiten Generation noch lange nicht erreicht worden ist, ist mit Smart Home, AAS, DiGA und DiPA eine dritte Generation digitaler Technologien auf dem Markt, die eine selbständige Lebensführung ermöglichen. Ihr Potential kann mit den bisherigen Unterstützungsformen nicht realisiert werden, sondern erfordert eine dritte Generation von Assistenzinfrastrukturen, die erst in ihren Grundzügen erkennbar ist und deren Umsetzung eine umfassende Transformation bisheriger Institutionen der Altenarbeit und Pflege erfordert.

11.5.1 Digitale Transformation auch der Unterstützungsleistungen

Bisher wird überwiegend allein die Informationssuche und digitale Kommunikation im Internet als Digitale Teilhabe betrachtet, obwohl es sich nur um eine notwendige, aber keine hinreichende Bedingung für gesellschaftliche Teilhabe angesichts fortschreitender Digitalisierung handelt. Noch nutzen viele ältere Menschen die komplexeren Anwendungen nicht, die ihnen ein längeres selbständiges Leben in der häuslichen Umgebung ermöglichen können. Und noch ist rund die Hälfte der älteren Onliner nicht in der Lage, sich bei Problemen mit Zugang und Nutzung selbst zu helfen oder sich neue Anwendungen selbst anzueignen. Nachsorgende Unterstützungsangebote in Form von Sprechstunden, Hausbesuchen oder einer telefonischen Hotline werden noch lange nicht entsprechend dem Bedarf angeboten. Die Kommission für den Achten Altersbericht bezeichnet die Versorgungslage als lückenhaft und nicht nachhaltig.

In dieser unbefriedigenden Situation der Altenhilfe kommen mit Smart Home, Altersgerechten Assistenzsystemen, Digitalen Gesundheits- und Pflegeanwendungen neue Chancen für eine gesellschaftliche Teilhabe älterer Menschen auf den Markt, die andere Unterstützungsformen erfordern, die mit den bisherigen Strukturen nicht erbracht werden können. Diese müssen daher den neuen Chancen und Herausforderungen angepasst werden. Man spricht in vielen Branchen von *digitaler Transformation* und meint damit strukturelle Veränderungen in

¹⁹¹ <https://www.bpb.de/lernen/digitale-bildung/werkstatt/224499/digitale-bildung-und-gefluechtete/> sowie <https://www.betterplace-lab.org/einwanderungsgesellschaft-von-barrieren-teilhabe-und-analog-digitalen-ans%C3%A4tzen>

Verbindung mit dem Technikeinsatz. *Betriebliche Anpassungen* werden im Bereich der Sozialen Dienste, Sozialwirtschaft und Pflege auch bereits staatlich gefördert. Derzeit liegt der Schwerpunkt jedoch vor allem bei der Digitalisierung der internen Prozesse mit elektronischer Pflegeakte, Dokumentations- und Informationssystemen und den entsprechenden organisatorischen Änderungen und Qualifizierungsmaßnahmen (Nullmeier 2020, Seifert und Ackermann 2019, Domhoff, Seibert u. a. 2021). In diesem Kapitel wurde gezeigt, dass eine solche Transformation auch in Bezug auf die Dienstleistungen, hier speziell im Rahmen der Altenarbeit und Pflege, erforderlich ist. Als zentrale Anforderungen an eine *Dritte Generation von Unterstützungsinfrastrukturen* wurden *Diversifizierung, Professionalisierung und Integration in die bestehenden Unterstützungssysteme* in den Bereichen Altenhilfe, Pflege, Eingliederungshilfe und Integrationsarbeit genannt.

Die Notwendigkeit einer solchen Transformation für die Gewährleistung gesellschaftlicher Teilhabe älterer Menschen wird bei den Versprechungen aller politischer Parteien, dass niemand abgehängt und alle mitgenommen werden sollen, vielleicht teilweise grundsätzlich erkannt, aber nicht in ihrem Ausmaß, den damit verbundenen Kosten und der Dauer dieses Transformationsprozesses. Für die Digitale Teilhabe von Kindern und Jugendlichen wurde diese Notwendigkeit erkannt und hat zu einem überparteilichen Konsens zwischen Bund und Ländern über Förderprogramme in Milliardenhöhe geführt. Während der pandemiebedingten Kontaktbeschränkungen und den Versuchen mit Homeschooling wurden die Lücken bei der Umsetzung deutlich. Altenhilfe, Pflege und Integration sind im Vergleich zur schulischen Bildung sehr viel komplexere Handlungsfelder, nicht nur weil die Gesamtheit der älteren Menschen von 60 bis weit über 90 Jahre sehr viel größere Unterschiede in ihren körperlichen, geistigen und finanziellen Ressourcen aufweist, sondern auch weil die *Akteurslandschaft* sehr viel heterogener ist. Die kommunalen Träger und Landesbehörden sind existenziell auf die Leistungen einer Vielzahl privater und gemeinwirtschaftlicher Träger angewiesen und die Versorgung beruht neben professionellen Kräften in erheblichem Umfang auf *Ehrenamtlichen* mit anderen Einsatz- und Steuerungsmöglichkeiten.

Der Umfang der von dieser Transformation betroffenen Einrichtungen und Personen ist zwar nicht so groß wie bei den Schulen und Lehrkräften, aber doch beachtlich. Es gibt rund 18.000 *Alten- und Pflegeheime* sowie etwa 14.000 *ambulante Pflegedienste* mit mehr als einer Million Beschäftigten. Allein die *Wohlfahrtsverbände* betreiben fast 20.00 Einrichtungen in Form von Beratungsstellen, ambulanten Diensten und Einrichtungen mit Wohnangeboten und Pflegeeinrichtungen mit etwas über 500.000 Beschäftigten¹⁹². Die größere Komplexität ergibt sich aus den unterschiedlichen Eigentumsverhältnissen kommunaler, privater und gemeinwirtschaftlicher Träger, deren Organisationsgröße vom Kleinstbetrieb bis zum bundesweit agierenden Konzern reicht, und aus den unterschiedlichen Geschäftsmodellen und Organisationskulturen.

11.5.2 Ein Stufenmodell der Diffusion und Integration neuer Technologien

Eine Befähigung der heterogenen Akteurskonstellation in der Altenarbeit und Pflege zur intern effektiven Digitalisierung bei gleichzeitiger Digitalisierung ihrer Leistungen für unterschiedliche Kundensegmente zuzüglich der erforderlichen Zugangs- und Assistenzangebote ist daher eine gigantische Herausforderung, aber nicht die erste in der Geschichte des Compute-

¹⁹² https://www.bagfw.de/fileadmin/user_upload/Aktivitaeten/2018_Statistik/Dateien_2019/BAGFW_Gesamtstatistik-Altenhilfe.pdf

reinsatzes. Nolan hat ein *Phasenmodell für den IT-Einsatz* in Unternehmen entworfen, das Kubicek und Breiter schon 1999 für den IT-Einsatz in Schulen angepasst haben und mit dem auch die Entwicklung in den Organisationen in der Altenhilfe und Pflege gut beschrieben und prognostiziert werden kann.

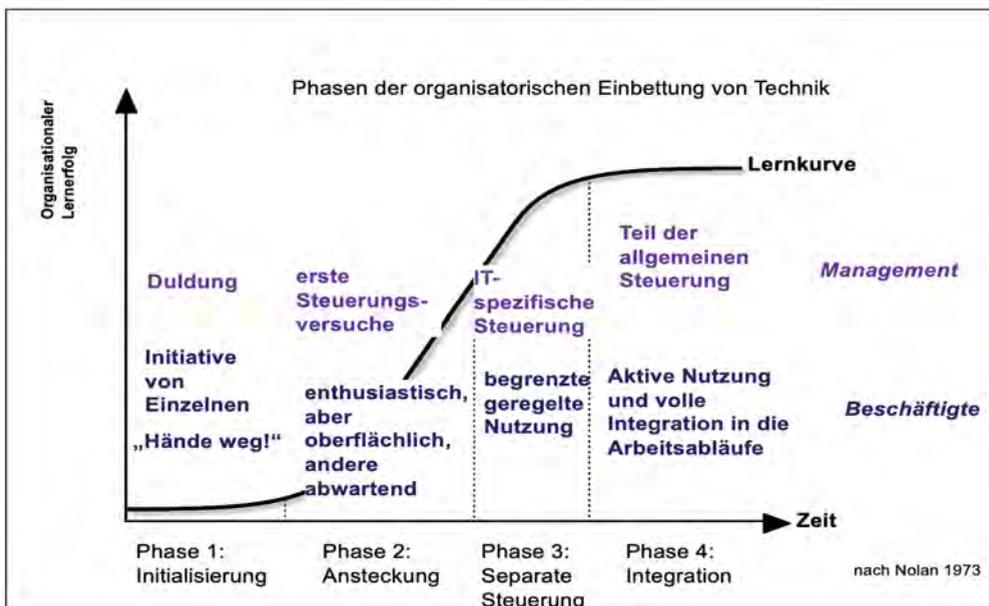


Abb. 11.8: Die vierstufige Lernkurve des Computereinsatzes in Organisationen (eigene Darstellung nach Nolan 1973).

In den Schulen fand eine weitgehend entkoppelte Digitalisierung der Verwaltungsprozesse und der Unterrichtsgestaltung statt. Während die PC-Einführung in der Schulverwaltung planvoll durch den Schulträger erfolgte, wurden Laptops im Unterricht nicht auf Anweisung der Direktoren oder der Schulträger eingeführt, sondern einzelne Lehrende haben ihre privaten Geräte in die Schule mitgebracht und in einzelnen Unterrichtseinheiten eingesetzt. Auf diese Phase der »Initialisierung«, in der die meisten Lehrenden noch skeptisch waren, folgte eine Phase der »Ansteckung«. Durch einen erkennbaren Nutzen bei den ersten Vorreitern und die Verbreitung der jeweiligen Technik außerhalb der Schulen breitete sich die informelle Nutzung aus. Diese war Anlass für Schulleitungen und Schulträger in einer dritten Phase diese Entwicklung mit technikspezifischen Vorgaben für Beschaffung, Schulung und Support, Arbeitsschutz und Datenschutz zu regeln. Mit zunehmender Verbreitung und Gewöhnung wurde schließlich festgestellt, dass solche Sonderregelungen einen vermeidbaren Aufwand darstellen und daher in die allgemeinen Regelungen übernommen werden. Dasselbe gilt für die fachliche Integration. Auf das Wahlfach Informatik folgte ein Pflichtfach Medien, bis schließlich die Nutzung digitaler Medien und Lernmittel in allen Fächern in die Lehrpläne integriert wurde und eine Fortbildung der Lehrkräfte in nahezu allen Fächern eingeleitet wurde. Heute sind digitale Medien Gegenstand der Ausbildung in allen Lehramtsfächern.

Die wenigen Untersuchungen zur *Digitalisierung in der Pflege* zeigen, dass diese Phasen auch bei der Digitalisierung der Organisationen der Altenhilfe und Pflege durchlaufen werden. Auch hier findet die Digitalisierung der internen Verwaltungsprozesse unabhängig von einem Einsatz in der Arbeit mit älteren Menschen der Pflegebedürftigen statt.

Domhoff, Seibert u. a. (2021) berichten auch, dass in der ambulanten und stationären Pflege vor allem die digitalen Kommunikationsformen E-Mail und Messengerdienste genutzt werden, die das Personal auch privat nutzt, während pflegespezifische *Telecare-Anwendungen* kaum genutzt werden.

Bei der Unterstützung älterer Menschen bei der Internetnutzung als Medium dürften sich viele Organisationen der Wohlfahrtspflege in den Phasen 2 und 3, die ambulante Pflege hingegen noch in der Phase 1 befinden. Für die *altersgerechten Assistenzsysteme, DiGA und DiPA* haben erst einige die Phase 1 erreicht. (vgl. Braeseke u. a. 2020 sowie Seifert und Thilo 2021)

Alle Akteure sollten sich also auf einen *langen Transformationsprozess* einstellen und zunächst noch einmal reflektieren, warum der Ausbau der zweiten Generation von kommunalen Unterstützungsinfrastrukturen so langsam und lückenhaft verlaufen ist, um dort schnell nachzubessern und daraus für die Transformation zur dritten Generation entsprechend zu lernen.

11.5.3 Das Investitionsdilemma 2.0 und die Herausforderung neue Erfahrungsräume zu schaffen

In der zweiten Generation von Unterstützungsinfrastrukturen spielen *Erfahrungs- und Lernorte* eine zentrale Rolle, um das beschriebene *Investitionsdilemma* für unsichere oder skeptische ältere Menschen zu überwinden. Dass erfolgreiche Innovationen erfahrbar und testbar sein sollen, gilt auch für Smart-Home-Anwendungen. Die Bibliothek der Dinge in Recklinghausen ist ein erster Versuch für einen kleinen Ausschnitt an digitalen Alltagstechnologien. Musterwohnungen mit Smart-Home-Elementen und AAS können diese Funktion erfüllen¹⁹³. Auch DiGA und DiPA müssen ausprobiert werden, bevor sie empfohlen, verschrieben bzw. beschafft und angewendet werden können. Wo und wie dies geschehen kann, ist noch offen. Die Pflegekassen können Präsentationen organisieren und Schauräume schaffen, ebenso die Pflegestützpunkte und ähnliche Einrichtungen in den Quartieren. Ein gutes Beispiel ist das Kompetenzzentrum Pflege 4.0 »Leben – Pflege – Digital«, das in Berlin neben Beratung auch einen Showroom mit Führungen anbietet.¹⁹⁴

Der insgesamt erforderliche Qualifizierungsbedarf der Fachkräfte in der Wohnberatung, Pflege und Pflegeberatung ist noch nicht ermittelt worden. Finanzielle Förderung gibt es bereits. Aber sie stößt, wie beschrieben, bei den Leitungskräften nicht immer auf Akzeptanz. (Domhoff, Seibert u. a. 2021, Haug u. a. 2021, Braeseke u. a. 2020, Seifert und Thilo 2021). Daher reichen Investitionshilfen alleine nicht aus. Das Bundesgesundheitsministerium hat 2019 den Stand der Digitalisierung in der Pflege ermitteln lassen, um die Wirkungen des Pflegepersonal-Stärkungs-Gesetzes (PpSG) von 2019 später evaluieren zu können. Mit dem Gesetz werden Investitionen für die technische Ausstattung zur Entlastung des Pflegepersonals mit bis zu 12.000 Euro gefördert. Diese Möglichkeit ist 80 Prozent der befragten Einrichtungen bekannt. Viele wollen auch davon Gebrauch machen, finden aber das Antragsverfahren zu kompliziert, den Förderbetrag nicht ausreichend und halten den Qualifizierungs- und Supportbedarf nicht für berücksichtigt. (Braeseke u. a. 2020)

Man kann in Bezug auf diese Schlüsselpersonen von einem *Investitionsdilemma 2.0* auf der Fachebene sprechen. Auch die Leitungen von stationären Einrichtungen und Beratungsstellen

¹⁹³ Vgl. die Fotos in dem Bericht zum Projekt DigiQuartier Kreis Recklinghausen 2021, S. 137 ff.

¹⁹⁴ <https://www.lebenpflagedigital.de/>

müssen die Möglichkeit erhalten, ohne eigene Investitionen in ihren Einrichtungen Erfahrungen mit diesen digitalen Hilfsmitteln in entsprechend ausgestatteten Räumen zu machen und diese selbst zu testen. Dies wiederum wirft die Frage auf, wer diese Erfahrungsmöglichkeiten für Führungskräfte und Mittlerinnen und Mittler schafft und betreibt und wie dies finanziert werden kann. In der Umfrage von Domhoff, Seibert u. a. wurden von den befragten Führungskräften *Kompetenzzentren* gewünscht, die sie bei der Planung und Einführung begleiten. Entsprechende Erfahrungsmöglichkeiten müssen dann auch in den Aus- und Fortbildungsstätten geschaffen werden. So wie für die hauswirtschaftlichen Ausbildungen Übungsküchen eingerichtet wurden, müssen für eine Ausbildung für die Pflege entsprechend Räume mit installierten digitalen Hilfsmitteln bereitgestellt werden. Allerdings berichtet das Projekt DigiQuartier, dass die Ausstattung eines voll digitalisierten Pflegezimmers 40.000 Euro kostet (Kreis Recklinghausen, S. 53). Auch für die verschiedenen Arten von Robotern sind solche Erfahrungsmöglichkeiten erforderlich. An sie werden teilweise große Erwartungen in Bezug auf die Entlastung von Pflegekräften gestellt, sie werfen aber auch eine Reihe (berufs)ethischer Fragen auf (vgl. Achter Altersbericht).

Erst wenn man den Gesamtaufwand für diesen Qualifizierungsbedarf zusammen betrachtet, wird deutlich, was *digitale Transformation* bedeutet und welche organisatorischen, personellen, finanziellen und auch kulturellen Änderungen auf verschiedenen Ebenen damit verbunden sind. Dass dies alles mit zusätzlichen Kosten verbunden ist, denen zunächst keine Einsparungen gegenüberstehen und die auf der lokalen Ebene nicht gedeckt werden können, ist offensichtlich. Die Bundesregierung und alle Landesregierungen müssen die vereinzelt schon existierenden Förderprogramme ausweiten, dazu aber noch im fachlichen Dialog klären, was genau in der Anwendung gefördert werden soll. In die Entwicklung assistiver Technologien sind bereits Hunderte Millionen geflossen, die noch zu keinen breit akzeptierten Innovationen in der Praxis geführt haben (Kreft und Uske 2021). Für die Diffusion und Implementierung kann man vom DigitalPakt Schule und anderen Förderprogrammen zur Digitalisierung lernen, dass eine Finanzierungshilfe nur eine notwendige, aber nicht hinreichende Bedingung für Akzeptanz ist. Für die Digitalisierung in Handwerksbetrieben wurden in verschiedenen Branchen *Kompetenzzentren* geschaffen, die bei der Planung, Antragstellung und Implementierung aktiv unterstützen. Aber noch fehlt gesichertes Wissen darüber, welche technischen Mittel wie in den unterschiedlichen Settings einzubetten sind und welche flankierenden Maßnahmen zur breiten Nutzung geeignet sind. Dieses Wissen kann nur schrittweise durch eine Vielzahl von Erprobungsprojekten auf lokaler Ebene wachsen.

Dass alles soll unter schwierigen finanziellen Bedingungen in unsicheren Zeiten geschehen, damit die Chancen der Digitalisierung auch für ältere Menschen genutzt und wirklich alle mitgenommen und nicht abgehängt werden sollen. Diese Herausforderungen konkurrieren mit einer Reihe anderer, die das Berufsleben und den Alltag betreffen. Dass bei der zweiten Generation der Unterstützungsinfrastrukturen nur zögerlich gehandelt wurde, liegt auch daran, dass der zunehmende Anteil älterer Menschen keine effektive Lobby hat und ihre Organisationen nicht immer den Überblick haben, was sie konkret fordern können. Als Teil dieser Altersgruppe hoffe ich, mit diesem Buch dazu einige Anregungen und Argumente liefern zu können.

Literatur und Quellenverzeichnis

(Alle Internetquellen abgerufen 8. und 9. Juli 2022)

Achter Altersbericht der Bundesregierung (2020): Ältere Menschen und Digitalisierung. Deutscher Bundestag, Drucksache 19/21650 v. 13.08.2020 (www.achter-altersbericht.de).

Achter Altersbericht Kurzfassung (2020a): Ältere Menschen und Digitalisierung. Erkenntnisse und Empfehlungen des Achten Altersberichts. Hrsg. Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend, Berlin (<https://www.achter-altersbericht.de/fileadmin/altersbericht/pdf/Broschuere-Achter-Altersbericht.pdf>).

Aktion Mensch (Hrsg.) (2020): Digitale Teilhabe von Menschen mit Behinderung. Trendstudie. (<https://www.aktion-mensch.de/inklusion/barrierefreiheit/studie-digitale-teilhabe>).

ARD/ZDF-Onlinestudie (<https://www.ard-zdf-onlinestudie.de>).

BaS (Bundesarbeitsgemeinschaft der Seniorenbüros) (Hrsg.) (2020): Kommunale Altenhilfestrukturen stärken. Ein Impulsbeitrag von Reinhard Pohlmann. 2. überarb. Aufl. (https://seniorenbueros.org/wp-content/uploads/2020/10/20200828_impulsbeitrag-web.pdf).

BBSR – Bundesinstitut für Bau-, Stadt- und Raumforschung (2017a): Raumordnungsbericht 2017: Daseinsvorsorge sichern. BBSR, Bonn 2018 (<https://d-nb.info/1152086472/34>).

BBSR – Bundesinstitut für Bau-, Stadt- und Raumforschung (2017b): Smart City Charta – Digitale Transformation in den Kommunen nachhaltig gestalten. Bonn (<https://www.smart-city-dialog.de/wp-content/uploads/2019/12/smart-city-charta-langfassung.pdf>).

BBSR – Bundesinstitut für Bau-, Stadt- und Raumforschung (2021) (Hrsg.): Smart City gestalten – Daseinsvorsorge und digitale Teilhabe sichern. (Autoren Roman Ringwald, Thomas Schneider und Tom-Philipp Cagan) (https://www.bbsr.bund.de/BBSR/DE/veroeffentlichungen/sonderveroeffentlichungen/2019/smart-cities-daseinsvorsorge-digitale-teilhabe-dl.pdf?__blob=publicationFile&v=1%20%20).

BBSR – Bundesinstitut für Bau-, Stadt- und Raumforschung (2021): Raumordnungsbericht 2021: Wettbewerbsfähigkeit stärken. BBSR, Bonn 2018 (https://www.bbsr.bund.de/BBSR/DE/veroeffentlichungen/sonderveroeffentlichungen/2021/rob-2021-dl.pdf?__blob=publicationFile&v=4).

Beisch, Natalie/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/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).

Bertelsmann Stiftung (Hrsg.) (2019): Digital Kompakt: Assistenzinfrastrukturen. Autor: Willi Kaczorowski (<https://www.bertelsmann-stiftung.de/de/publikationen/publikation/did/digital-kompakt-assistenzinfrastrukturen>).

BGW (Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege) (Hrsg.) (2017): Pflege 4.0 – Einsatz moderner Technologien aus der Sicht professionell Pflegenden, von Merda, Meiko/Schmidt, Kristina/Kähler, Björn. Hamburg (<https://www.bgw-online.de/pflege-4-0>).

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>).

BMFSJ (Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend) (Hrsg.) (2021): Freiwilliges Engagement in Deutschland. Zentrale Ergebnisse des Fünften Deutschen Freiwilligensurveys (FWS 2019) (<https://www.bmfsfj.de/resource/blob/176836/7dffa0b4816c6c652fec8b9eff5450b6/frewilliges-engagement-in-deutschland-fuenfter-freiwilligensurvey-data.pdf>).

Braeseke, Grit, Pflug, Claudia, u. a. (2020): Umfrage zum Technikeinsatz in Pflegeeinrichtungen (UTiP). Sachbericht für das Bundesministerium der Gesundheit. IGES Institut (https://www.bundesgesundheitsministerium.de/fileadmin/Dateien/5_Publikationen/Pflege/Berichte/2020-06-26_IGES_UTiP_Sachbericht.pdf).

Bubolz-Lutz, Elisabeth/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/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/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/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/uploads/Texte/Meko/Forschung/MekoBe_Endbericht.pdf).

Braeseke, Grit/Pflug, Claudia, u. a. (2020): Umfrage zum Technikeinsatz in Pflegeeinrichtungen (UTiP). Sachbericht für das Bundesgesundheitsministerium. IGES-Institut, Berlin (https://www.bundesgesundheitsministerium.de/fileadmin/Dateien/5_Publikationen/Pflege/Berichte/2020-06-26_IGES_UTiP_Sachbericht.pdf).

Buhr, Daniel,/Trämer, Markus (2020): >>Pflege 4.0<<. Sozialer Fortschritt durch soziale Innovationen? In: Bundeszentrale für politische Bildung (Hrsg.): Pflege. Praxis – Geschichte – Politik. 2020. Seiten 279–289 (https://www.researchgate.net/profile/Daniel-Buhr-2/publication/340778570_Pflege_40_Sozialer_Fortschritt_durch_soziale_Innovationen/links/5e9d6e5aa6fdcca7892868f7/Pflege-40-Sozialer-Fortschritt-durch-soziale-Innovationen.pdf?origin=publication_detail).

Carretero-Gomez, S./Vuorikari, R./Punie, Y. (2017): DigComp 2.1. The Digital Competence Framework for Citizens with eight proficiency levels and examples of use. Joint Research Center, EUR 28558 EN (<https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC106281>).

Cirkel, Michael/Enste, Peter (2021): Digitalisierung und Alter. In: Kreis Recklinghausen (Hrsg.): Digitale Teilhabe und Quartiersentwicklung. Befähigungsstrategien für ältere Menschen im Sozialraum. Projekt DigiQuartier, S. 25–46 (<https://forum-seniorenarbeit.de/2021/09/digitale-teilhabe-und-quartiersentwicklung-befahigungsstrategien-fuer-aeltere-menschen-im-sozialraum/>).

Croll, Jutta u. a. (2021): Expertise zum Themenfeld Digitale Kompetenz im bürgerschaftlichen Engagement. In: Bundesnetzwerk Bürgerschaftliches Engagement (Hrsg.) Digitalisierung und Engagement-Kompetenzen im Wandel. Forum Nr.1, S. 16–29 ([https://www.b-b\(e.de/fileadmin/Redaktion/06_Service/02_Publikationen/2021/bbe-reihe-forum-001-expertise-croll-ea.pdf](https://www.b-b(e.de/fileadmin/Redaktion/06_Service/02_Publikationen/2021/bbe-reihe-forum-001-expertise-croll-ea.pdf))).

Destatis (2021): Statistisches Bundesamt: Private Haushalte in der Informationsgesellschaft. Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologien 2020. 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).

Destatis (2022): Statistisches Bundesamt: Private Haushalte in der Informationsgesellschaft. Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologien 2021. Mikrozensus-Unterstichprobe zur Internetnutzung) Fachserie 14, Reihe 4. Wiesbaden (https://www.destatis.de/DE/Themen/Gesellschaft-Umwelt/Einkommen-Konsum-Lebensbedingungen/IT-Nutzung/Publikationen/Downloads-IT-Nutzung/private-haushalte-ikt-2150400217004.pdf?__blob=publicationFile).

Deutsche Alzheimer Gesellschaft (2021): Tablets, Sensoren & Co. Technische und digitale Hilfen für das Leben mit Demenz. Berlin (https://www.deutsche-alzheimer.de/fileadmin/Alz/pdf/Broschueren/Tablets_Sensoren_Co.pdf).

Deutscher Landkreistag (2018): Der digitale Landkreis. Herausforderungen – Strategien – Gute Beispiele. Berlin (<https://www.landkreistag.de/images/stories/publikationen/bd-135.pdf>).

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-Instituts Heidelberg im Auftrag des Deutschen Instituts für Vertrauen und Sicherheit im Internet. Hamburg. (<https://www.divsi.de/wp-content/uploads/2016/10/DIVSI-UE60-Studie.pdf>).

Doh, Michael (2011): Heterogenität der Mediennutzung im Alter. Theoretische Konzepte und empirische Befunde. München: kopaed (<https://www.socialnet.de/rezensionen/11244.php>).

Doh, Michael (2020): Auswertung von empirischen Studien zur Nutzung von Internet, digitalen Medien und Informations- und Kommunikations-Technologien bei älteren Menschen. In: Hagen, Christine/Endter, Cordula/Berner, Frank : Expertise zum Achten Altersbericht der Bundesregierung. Deutsches Zentrum für Altersfragen: Berlin (https://www.achter-altersbericht.de/fileadmin/altersbericht/pdf/Expertisen/Expertise_Doh.pdf).

Doh, Michael u. a. (2015): Neue Technologien im Alter – Ergebnisbericht zum Forschungsprojekt »FUTA«. Förderliche und hinderliche Faktoren im Umgang mit neuen Informations- und Kommunikations-Technologien im Alter. Heidelberg: Psychologisches Institut (http://www.psychologie.uni-heidelberg.de/mediendaten/ae/apa/futa-ergebnisbericht_2015.pdf).

Doh, Michael/Jokisch, Mario. R./Rupprecht, Fiona S. (2018): Förderliche und hinderliche Faktoren im Umgang mit neuen Informations- und Kommunikations-Technologien im Alter. In: Kuttner, Claudia/Schwender, Clemens (Hrsg.): Mediale Lernkulturen im höheren Erwachsenenalter. München: Kopaed, S. 223–242 (https://digid.jff.de/digid_paper/foerderliche-und-hinderliche-faktoren-im-umgang-mit-neuen-informations-und-kommunikations-technologien-im-alter-befunde-aus-der-initiative-der-senioren-technik-botschafter/)

Domhoff, Dominik/Seibert, Kathrin, u. a. (2021): Die Nutzung von digitalen Kommunikationstechnologien in ambulanten und stationären Pflegeeinrichtungen während der COVID-19-Pandemie. In: Frommeld, Debora, Scorna, Ulrike u. a. (Hrsg.): Gute Technik für ein gutes Leben im Alter? S. 65–86 (<https://www.transcript-open.de/doi/10.14361/9783839454695-003>).

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

Egger, Andreas/van Eimeren, Birgit (2019): Mediennutzung älterer Menschen zwischen Beständigkeit und digitalem Wandel. Ein Forschungsüberblick 2008 und 2018 im Vergleich. In: Media Perspektiven 6/2019, S. 267–285 (https://www.ard-media.de/fileadmin/user_upload/media-perspektiven/pdf/2019/0619_Egger_vanEimeren_2019-07-12.pdf).

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>).

Endter, Cordula (2021): Ältere Menschen und ihre Nutzung des Internets. Folgerungen für die Corona-Krise. In: Digitalisierung als Chance für mehr Teilhabe im Alter! Grüne Reihe 2020. Gesundheit Berlin-Brandenburg e. V. (Hrsg.), S. 8–14 (https://www.gesundheitbb.de/fileadmin/user_upload/GesBB/Projekte/Brandenburger_Projekte/Koordinierungsstelle/2020_KGC_Brdbg_Gruene_Reihe_Digitalisierung.pdf).

Fachbeirat (2019): Fachbeirat Digitalisierung und Bildung für ältere Menschen: Anforderungen an eine ermöglichende Infrastruktur der kommunalen Daseinsvorsorge. Positionspapier (https://www.digitalisierung-und-bildung-fuer-aeltere-menschen.de/fileadmin/assets/ezw/pdf/Positionspapier_Infrastruktur.pdf).

FfG (2015) Forschungsstelle für Gerontologie e. V: Kommunale Altenberichterstattung in Nordrhein-Westfalen – Eine Arbeitshilfe für Kommunen. 2. Aufl. 2015 (<http://www.ffg.tu-dortmund.de/cms/de/Kommunale-Altenberichterstattung/Arbeitshilfe/index.html>).

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>).

Gehrke, Barbara (2009): Perspektiven und Möglichkeiten der Medienkompetenzförderung im höheren Lebensalter. In: Schorb, Bernd/Hartung, Anja/Reißmann, Wolfgang (Hrsg.): Medien und höheres Lebensalter, S. 338–353. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

GKV-Spitzenverband (2019): Digitalisierung und Pflegebedürftigkeit – Nutzen und Potenziale von Assistenztechnologien. Berlin (<https://www.iit-berlin.de/publikation/digitalisierung-und-pflegebeduerftigkeit-nutzen-und-potenziale-von-assistenztechnologien/>).

Grotluschen, Anke u. a. (2018): LEO – Leben mit geringer Literalität. Hamburg (<https://leo.blogs.uni-hamburg.de/wp-content/uploads/2019/05/LEO2018-Pressheft.pdf>).

Haensch, Laura/Seifert, Stephan (2021): Digitalisierung als Chance für mehr Teilhabe im Alter – in Zeiten von Corona und darüber hinaus. In: Digitalisierung als Chance für mehr Teilhabe im Alter! Grüne Reihe 2020. Gesundheit Berlin-Brandenburg e. V. (Hrsg.), S. 22–24 (https://www.gesundheitbb.de/fileadmin/user_upload/GesBB/Projekte/Brandenburger_Projekte/Koordinierungsstelle/2020_KGC_Brdbg_Gruene_Reihe_Digitalisierung.pdf).

Hartung, Anja/Schorb, Bernd, u. a. (2009): Alter(n) und Medien. Theoretische und empirische Annäherungen an ein Forschungs- und Praxisfeld. Berlin: Vistas Verlag.

Haug, Sonja, u. a. (2021): Technik in der Pflege als Generallösung. Ein kritischer Blick auf altersgerechte Assistenzsysteme aus Stakeholdersicht. In: Monitor Versorgungsforschung, 01/2021, S. 63–68 (<https://www.monitor-versorgungsforschung.de/Abstracts/Kurzfassungen-2021/PDF-Artikel-2021/Haug>).

Hirche, Dagmar (Hrsg.) (2019): Wir versilbern das Netz: Das Mutmachbuch. Mit Spaß und Freude in die digitale Welt. Ü65. Autorin: Angela Meyer-Berg. Hamburg: KJM Buchverlag.

Initiative D21 (2019) D21 Digital-Index 2018/19. Jährliches Lagebild zur Digitalen Gesellschaft (<https://initiated21.de/publikationen/d21-digital-index-2018-2019/>).

Initiative D21 (2021a): Digital-Index 2020/21. Jährliches Lagebild zur Digitalen Gesellschaft (<https://initiated21.de/d21index20-21/>).

Initiative D21 (2021b): Digital Skill Gap. Eine Sonderstudie zum D21-Digital-Index 2020/21 (<https://initiated21.de/D21SkillsGap/>).

Initiative D21 (2022): Digital-Index 2021/22. Jährliches Lagebild zur Digitalen Gesellschaft (https://initiated21.de/app/uploads/2022/02/d21-digital-index-2021_2022.pdf).

Initiative D21 und TUM (2022): eGovernment Monitor 2021 (<https://initiated21.de/app/uploads/2021/10/egovernmentmonitor2021.pdf#page=33>).

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. Springer (<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. Deutschen Zentrum für Altersfragen (https://www.dza.de/fileadmin/dza/Dokumente/DZA_Aktuell/DZA-Aktuell_05_2021_Internetnutzung.pdf).

Kreft, Ursula/Uske, Hans (2020): Pflege und Digitalisierung. Sichtweisen von Pflegeakteur*innen aus dem Kreis Recklinghausen zur Digitalisierung und zur Situation der Pflege, 2020. (https://www.risp-duisburg.de/de/publikationen/?pub_id=343).

Kreft, Ursula/Uske, Hans (2021): Digitalisierung in der Pflege. In: Kreis Recklinghausen (Hrsg.): Digitale Teilhabe und Quartiersentwicklung. Befähigungsstrategien für ältere Menschen im Sozialraum. Recklinghausen, S. 47–74 (https://www.digi-quartier.de/media/digitale_teilhabe_und_quartiersentwicklung_befahigungsstrategien_fuer_aeltere_menschen_im_sozialraum.pdf).

Kreis Recklinghausen (Hrsg.): Digitale Teilhabe und Quartiersentwicklung. Befähigungsstrategien für ältere Menschen im Sozialraum. Projekt DigiQuartier (https://www.digi-quartier.de/media/digitale_teilhabe_und_quartiersentwicklung_befahigungsstrategien_fuer_aeltere_menschen_im_sozialraum.pdf).

Kubicek, Herbert (2017): Herbsthelfer – Bremer Verbund für Seniorendienstleistungen. Abschlussbericht. Institut für Informationsmanagement Bremen (ifib) (https://www.finanzen.bremen.de/sixcms/media.php/13/Abschlussbericht__Herbsthelfer_web.pdf).

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«. Institut für Informationsmanagement Bremen (ifib) 2019 (https://www.ifib.de/publikationsdateien/Bericht_Aufsuchende_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), S. 33–39 (https://www.researchgate.net/publication/339169692_Digitale_Teilhabe_älterer_Menschen_durch_qualifizierende_und_stellvertretende_Assistenz).

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 (2022): Internetnutzung älterer Menschen in Bremen und Bremerhaven. Ergebnisse und Schlussfolgerungen einer Bevölkerungsumfrage 2021. Bericht der wissenschaftlichen Begleitforschung. Institut für Informationsmanagement Bremen (ifib) (https://www.digitalambulanzen.bremen.de/sixcms/media.php/13/Bericht_Internetnutzung_a%CC%88lterer_Menschen_fnal.pdf).

Kubicek, Herbert/Lippa, Barbara (2017): Nutzung und Nutzen des Internets im Alter. Empirische Befunde zur Alterslücke und Empfehlungen für eine responsive Digitalisierungspolitik. Leipzig: Vistas.

Kubicek, Herbert und Welling, Stefan (2000): Vor einer digitalen Spaltung in Deutschland? Annäherung an ein verdecktes Problem von wirtschafts- und gesellschaftspolitischer Brisanz. In: Medien & Kommunikationswissenschaft, S.497–517 (<https://www.researchgate.net/publication/>

272706019_Vor_einer_digitalen_Spaltung_in_Deutschland_Annäherung_an_ein_verdecktes_Problem_von_wirtschafts-_und_gesellschaftspolitischer_Brisanz).

Kubicek, Herbert/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/Fachinger, Uwe (Hrsg.) Alter und Technik. Sozialwissenschaftliche Befunde und Perspektiven. Wiesbaden, S. 147–176

Mogge-Grotjahn, Hildegard (2022): Gesellschaftliche Teilhabe. Grundlagen professioneller Haltung und Handlung. Stuttgart: Kohlhammer.

Oehmichen, Ekkehardt/Schröter, Christian (2010): Alltagswirklichkeit der Onlinenutzung. Zur Typologie der Aktiv-, Rand- und Nichtnutzer des Internets. In: Media Perspektiven, Heft 10, S. 457–470 (<https://www.ard-media.de/media-perspektiven/fachzeitschrift/2010/artikel/alltagswirklichkeit-der-onlinenutzung/>).

ÖIAT (Österreichisches Institut für angewandte Telekommunikation (2015): Leitfaden Bildungsangebote für Seniorinnen und Senioren zum Ausprobieren und Erlernen digitaler Medien (Smartphone, Tablet). Didaktische Szenarien und Beispiele für die Umsetzung. Wien (<https://www.digitaleseniorinnen.at/fileadmin/redakteure/Downloads/mobiseniora-teil-1-vorbemerkungen-didaktik-settings.pdf>).

Pelka, Bastian (2017): Teilhabe MIT digitalen Medien – Teilhabe IN digitalen Medien. Wie Soziale Arbeit digitale Medien zum Mittel und Ziel ihrer Unterstützung von Teilhabe machen kann. AJS Informationen, I/2017.

Pelka, Bastian (2018): Digitale Teilhabe: Aufgaben der Verbände und Einrichtungen der Wohlfahrtspflege. In: Kreidenweis, Helmut (Hrsg.): Digitaler Wandel in der Sozialwirtschaft. Baden-Baden: Nomos, S. 57–77 (https://www.ajs-bw.de/media/files/ajs-info/AJS-Informationen_1_2017_Web.pdf).

Peter, Ulrike/Lühr, Hans-Henning (Hrsg.) (2021): Handbuch Digitale Teilhabe und Barrierefreiheit, Wiesbaden: Kommunal- und Schulbuchverlag (<https://www.behindertenbeauftragter.bremen.de/der-beauftragte/zentralstelle-fuer-barrierefreie-informationstechnik/handbuch-digitale-teilhabe-und-barrierefreiheit-erschieden-34808>).

Pietraß, Manuela (2009): Mediennutzung im Alter aus Perspektive der Bildungsforschung. In: Schorb, Bernd/Hartung, Anja/Reißmann, Wolfgang (Hrsg.): Medien und höheres Lebensalter, S. 81–93. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften (<https://download.e-bookshelf.de/download/0000/0174/90/L-G-0000017490-0002372623.pdf>).

Preßmar, Florian (2017): Silver Surfer – Förderung der Medienkompetenz von Senioren. Weinheim – Basel: Beltz Juventa (<https://www.socialnet.de/rezensionen/22435.php>).

Rendant, Marie-Louise (2012): Internet und Altwerden. »Silver Surfer« und »Best Ager« – Surfen im Seniorenalter. Frankfurt am Main: Peter Lang.

Reissmann, Marcella, u. a. (2022): Digitale Teilhabe in der Hochaltrigkeit. D80+ Kurzbericht 6. DZA, Bonn (https://www.ssoar.info/ssoar/bitstream/handle/document/78429/ssoar-2022-reissmann_et_al-Digitale_Teilhabe_in_der_Hochaltrigkeit.pdf?sequence=1&isAllowed=y&Inkname=ssoar-2022-reissmann_et_al-Digitale_Teilhabe_in_der_Hochaltrigkeit.pdf).

Ringwald, Roman/Schneider, Thomas/Cagan, Tom-Philipp (2019): Smart Cities gestalten. Daseinsvorsorge und digitale Teilhabe sichern, hrsg. vom Bundesinstitut für Bau-, Stadt- und Raumforschung (BBSR), Bonn (https://www.bbsr.bund.de/BBSR/DE/veroeffentlichungen/sonderveroeffentlichungen/2019/smart-cities-daseinsvorsorge-digitale-teilhabe-dl.pdf?__blob=publication-File&v=1%20%20).

Rosenstock, Roland/Schweiger, Anja/Schubert, Christiane (2016): Der Medienkompass Mecklenburg-Vorpommern (II) – Medienbildung im mittleren und höheren Alter. Schriftenreihe der Medienanstalt Mecklenburg-Vorpommern, Band 7 (<https://medienkompetenz-in-mv.de/medienkompass/das-buch-ii-fuer-generation-50.html>).

Röser, Jutta (Hrsg.) (2017): Silversurfer 70plus. Qualitative Fallstudien zur Aneignung des Internets in der Rentenphase. München: Kopaed (https://www.uni-muenster.de/imperia/md/content/kowi/forschen/2020_07_14_rezension_silversurfer_m_k_ku__bler.pdf).

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 Maïke 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).

Schefold, Dian (2020): Digitale Daseinsvorsorge – eine ideologiekritische Annäherung, In: Lühr, Henning (Hrsg.): Digitale Daseinsvorsorge. Bremer Gespräche zur digitalen Staatskunst. Bremen: Kellner Verlag, S. 98–103.

Schäfers, Markus/Schachler, Viviane (2022): Barrieren in der Umwelt. In: BMAS (Hrsg.): Abschlussbericht Repräsentativbefragung zur Teilhabe von Menschen mit Behinderungen, infas Institut für Angewandte Sozialwissenschaft. Berlin (<https://www.bmas.de/DE/Service/Presse/Meldungen/2022/eigene-stimme-repraesentativ-repraesentativbefragung-teilhabe-online.html>).

Schäffer, Burkhard (2009): Mediengenerationen, Medienkohorten und generationsspezifische Medienpraxiskulturen. Zum Generationenansatz in der Medienforschung. In: Schorb, Bernd/Hartung, Anja/Reißmann, Wolfgang (Hrsg.): Medien und höheres Lebensalter, S. 31–50. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften (<https://download.e-bookshelf.de/download/0000/0174/90/L-G-0000017490-0002372623.pdf>).

Schorb, Bernd (2009): Erfahren und neugierig – Medienkompetenz im höheren Lebensalter. In: Schorb, Bernd/Hartung, Anja/Reißmann, Wolfgang (Hrsg.): Medien und höheres Lebensalter, S. 319–337. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften (<https://download.e-bookshelf.de/download/0000/0174/90/L-G-0000017490-0002372623.pdf>).

- Schweiger, Wolfgang/Ruppert, Anna Katharina (2009): Internetnutzung im höheren Lebensalter – Lebensglück, Alterserleben und die unerkannte Problemgruppe ›Männer‹. In: Schorb, Bernd/Hartung, Anja/Reißmann, Wolfgang (Hrsg.): Medien und höheres Lebensalter, S. 171–186. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften (<https://download.e-bookshelf.de/download/0000/0174/90/L-G-0000017490-0002372623.pdf>).
- Seifert, Alexander (2017): Internetnutzung von Bewohnern stationärer Alterspflegeeinrichtungen. In: Pflegezeitschrift, 70. Jg., H. 5, S. 55–57.
- Seifert, Alexander (2021): Digitale Transformation in den Haushalten älterer Menschen. In Zeitschrift für Gerontologie + Geriatrie, 55 Jg., S. 305–311 (<https://link.springer.com/article/10.1007/s00391-021-01897-5>).
- Seifert, Alexander/Ackermann, Tobias (2019): Digitalisierung und Technikeinsatz in Institutionen für Menschen mit Unterstützungsbedarf. Zentrum für Gerontologie: CURAVIVA Schweiz (<https://www.zfg.uzh.ch/de/projekt/Digitale-Institutionen.html>).
- Seifert, Alexander/Cotton, Sheila R. (2020): In care and digitally savvy? Modern ICT use in long-term care institutions. In: Educational Gerontology, Vol. 46 No 8, S. 473–485 (<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/03601277.2020.1776911?journalCode=uedg20>).
- 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).
- Seifert, Alexander/Thilo, Friederike J. S. (2021): Digitale Transformation im stationären Altenbereich. In: Zeitschrift für Gerontologie und Geriatrie, 54 Jg., S. 795–80 (https://www.zora.uzh.ch/id/eprint/205757/1/Seifert-Thilo2020_Article_DigitaleTransformationImStatio.pdf).
- Siemroth, Melanie/Ney, Patrick (2019): Einsamkeit begegnen mit Digitalisierung. Stadt Hannover (<https://www.seniorenberatung-hannover.de/aktuelles/einsamkeit-begegnen-mit-digitalisierung>).
- Silva, Patricia/Matos, Alice Delerue/Martinez-Pecino, Roberto (2022): Can the internet reduce the loneliness of 50+ living alone? In: INFORMATION, COMMUNICATION, VOL. 25, NO.1, S. 17 -33 ([HTTPS://WWW.TANDFONLINE.COM/DOI/EPUB/10.1080/1369118x.2020.1760917?NEEDACCESS=TRUE](https://www.tandfonline.com/doi/epub/10.1080/1369118x.2020.1760917?NEEDACCESS=TRUE)).
- Statistisches Landesamt Bremen: Bremen Infosystem (https://www.statistik-bremen.de/bremendat/statwizard_step1.cfm).
- Stiel, Janina (2020): Auswirkungen der Corona-Pandemie auf das freiwillige Engagement von Internethelfer*innen für ältere Menschen. Hrsg. BAGSO/Wissensdurstig, Bonn (<https://www.wissensdurstig.de/befragungsergebnisse-internethelfer-in-coronazeit/>).
- 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>).
- Stratmann, Julia (2021): Vergleichende Untersuchung zur kommunalen Altenarbeit. Ergebnisbericht. BAGSO, November 2021 (https://www.bagso.de/fileadmin/user_upload/bagso/06_Veroeffentlichungen/2021/Duisparitaetenstudie_kommunale_Altenhilfe.pdf).

Stubbe, Julian/Schaat, Samer/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).

Tremmel, Florian/Geib, Fabian (2022): Rückblick auf drei Jahre Projekt »Digital-Botschafterinnen und Botschafter Rheinland-Pfalz. Kernergebnisse der Projektevaluation. In: Das Senioren-Internet-Magazin der Digitalbotschafterinnen und -Botschafter Rheinland-Pfalz 4/2022, S. 16 (https://digitalbotschafter.silver-tipps.de/wp-content/uploads/2022/05/Senioren-Internet-Magazin_2022_Einzelseiten.pdf) .

U.S. Department of Commerce (1998): Falling Through the Net II: New Data on the Digital Divide. Washington D.C. U.S. Department of Commerce (<https://www.ntia.doc.gov/ntiahome/net2>).

Wangler, Julian/Jansky, Michael (2021): Die Bedeutung von Gratifikationen bei der Aneignung neuer Medien im höheren Lebensalter. Ergebnisse einer qualitativen Studie mit hochaltrigen Nutzerinnen und Nutzern digitaler Medien. In: Zeitschrift für Gerontologie und Geriatrie, 54, S. 781–788 (<https://link.springer.com/article/10.1007/s00391-020-01833-z>).

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).

WHO International Classification of Functioning, Disability and Health (ICF), auf Deutsch 2005 erschienen (https://www.researchgate.net/profile/Matthias-Morfeld/publication/281205343_Die_Internationale_Klassifikation_der_Funktionsfahigkeit_Behinderung_und_Gesundheit_-_Eine_Expertise_im_Auftrag_der_Deutschen_Gesellschaft_fur_Rehabilitationswissenschaften/links/).

Wissenschaftliche Dienste (2006): Was ist Daseinsvorsorge? Historische Entwicklung, aktueller Stand, Aufgaben der Kommunen, Bedeutung des Begriffs in der aktuellen Debatte. Deutscher Bundestag (<https://www.bundestag.de/resource/blob/424316/40836520741496c15613a91f113c059f/wf-iii-035-06-pdf-data.pdf>).

Wissenschaftliche Dienste (2012): Internet als Teil der staatlichen Daseinsvorsorge. Ausarbeitung. Deutscher Bundestag (<https://www.bundestag.de/resource/blob/412056/d3c35b002982d763d9c25000cd39d63e/WD-10-115-11-pdf-data.pdf>).

Wolf-Ostermann, Karin/Rothgang, Wolfgang (Projektleitung) (2020): Zur Situation der Langzeitpflege in Deutschland während der Corona-Pandemie. Ergebnisse einer Online-Befragung in Einrichtungen der (teil)stationären und ambulanten Langzeitpflege. Universität Bremen (<https://www.uni-bremen.de/fb11/corona-fb11/zur-situation-der-langzeitpflege-in-deutschland-waehrend-der-corona-pandemie>).

Zander, Helmuth/Jüptner, Werner (2019): Wir verbinden Sie. Senioren nutzen das Internet Ein Handbuch für Helfer. Stiftung Deutscher Lions.

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1.1: Die Alterslücken bei der Internetnutzung.	11
Abb. 1.2: Internetnutzung im Alter nach Fünf-Jahres-Kohorten.	13
Abb. 1.3: Onliner und Offliner in Deutschland 2020.	13
Abb. 1.4: Mögliche Gratifikationen durch verschiedene Internet-Anwendungen.	19
Abb. 1.5: Gesagt – Getan.	20
Abb. 1.6: Gesagt – nicht getan.	21
Abb. 1.7: Bereiche, in denen Probleme beim analogen Zugang berichtet wurden.	23
Abb. 1.8 Häufigkeit verschiedener Nutzungstypen im Digital-Index 2021/22 (S. 44).	30
Abb. 1.9: Gründe, das Internet nicht zu nutzen.	31
Abb. 1.10: Der Zugangsregenbogen in Anlehnung an Clement und Shade (1996).	34
Abb. 1.11: Die Begründung für die unentgeltliche Internet-Nutzung in Zugangs- und Erfahrungsorten.	35
Abb. 1.12: Erreichbarkeit älterer Menschen in verschiedenen Wohnformen.	37
Abb. 1.13: Pflegebedürftige und Pflegequoten nach Altersgruppen.	38
Abb. 1.14: Barrieren für Digitale Teilhabe älterer Menschen.	46
Abb. 1.15: Persönliche und technische Voraussetzungen für Digitale Teilhabe.	47
Abb. 1.16: Unterstützungswünsche von Onlinern.	48
Abb. 1.17: Ansprechpersonen bei Problemen.	48
Abb. 1.18: Gewünschte Unterstützung.	49
Abb. 2.1: Bereiche der Daseinsvorsorge und deren Digitalisierung.	54
Abb. 2.2: Räumliche Verteilung von 5.000 Interneterfahrungsorten.	63
Abb. 2.3: Verschiede Bezeichnungen für Unterstützungskräfte bei Digitaler Teilhabe.	64
Abb. 2.4: Digitale Daseinsvorsorge 2.0 durch Koordination verschiedener Hilfesysteme.	74
Abb. 3.1: Altersstruktur der Stichprobe für Bremen und Bremerhaven in Prozent.	88
Abb. 4.1: Internetnutzung im Land Bremen, der Stadtgemeinde Bremen und Bremerhaven 2021.	90
Abb. 4.2: Internetnutzung in den Bremer Stadtteilen.	92
Abb. 4.3: Onliner- und Rücklaufquote in Bremer Stadtteilen.	93
Abb. 4.4: Internetnutzung in Bremerhaven nach PLZ-Gebieten.	94
Abb. 4.5: Nutzungsplanung im Land Bremen und den beiden Städten.	95
Abb. 4.6: Nutzungsplanung in den Bremer Stadtteilen (absolute Häufigkeiten).	96
Abb. 5.1: Internetnutzung in verschiedenen Altersgruppen im Land Bremen 2021.	98
Abb. 5.2: Internetnutzung nach Altersgruppen im Land Bremen 2021 und im Digital-Index.	99
Abb. 5.3: Vergleich der Altersgruppen der Bremer Umfrage mit der SIM-Studie.	99
Abb. 5.4: Vergleich der Bremer Umfrage mit der D80+ Studie.	100
Abb. 5.5: Internetnutzung nach dem Geschlecht.	100
Abb. 5.6: Offliner nach Alter und Geschlecht.	101
Abb. 5.7: Internetnutzung in Abhängigkeit von der Berufstätig.	102
Abb. 5.8: Internetnutzung und Deutschkenntnisse.	102
Abb. 5.9: Internetnutzung in Abhängigkeit vom Bezug von Sozialleistungen.	103
Abb. 5.10: Internetnutzung in Abhängigkeit von der Haushaltsgröße.	104
Abb. 5.11: Internetnutzung in Abhängigkeit vom Hörvermögen.	105
Abb. 5.12: Internetnutzung in Abhängigkeit vom Sehvermögen.	105
Abb. 5.13: Unterschiede zwischen Onlinern und Offlinern in Bezug auf ihre Mobilität.	106
Abb. 5.14: Vergleich des Einflusses der Mobilität in der SIM-Studie und der Bremer Umfrage.	106
Abb. 5.15: Internetnutzung in Abhängigkeit von der Gedächtnisleistung.	107
Abb. 5.16: Der Einfluss der Gedächtnisleistung in der SIM-Studie und der Bremer Umfrage.	107
Abb. 5.17: Internetnutzung in Abhängigkeit vom Pflegegrad.	108
Abb. 6.1: Gründe der Offliner für die Nicht-Nutzung.	109
Abb. 6.2: Internetnutzung durch Kinder u. a. als Grund für die Nicht-Nutzung nach Altersgruppen.	110
Abb. 6.3: Gründe für die Nicht-Nutzung des Internets in der SIM-Studie.	111
Abb. 6.4: Bedingungen der Offliner für eine eigene Internet-Nutzung.	112
Abb. 6.5: Verteilung der Antworten zum Unterstützungsbedarf der Offliner.	113
Abb. 6.6: Vergleich der Gründe für Nicht-Nutzung sowie der Bedingung für eine Nutzung und den Angaben zum Unterstützungsbedarf.	113
Abb. 6.7: Gewünschter Unterstützungsbedarf der Offliner.	114
Abb. 7.1: Genutzte Geräte für den Internetzugang älterer Menschen.	116
Abb. 7.2: Genutzte Zugangsorte im Land Bremen in Prozent aller Onliner.	119
Abb. 7.3: Internetnutzung älterer Menschen in Abhängigkeit von der Wohnsituation.	120
Abb. 8.1: Konten von Onlinern im Internet.	121
Abb. 8.2: Nutzung des Internet zur Kommunikation älterer Menschen.	122

Abb. 8.3: Häufigkeit der Online-Kommunikation über das Internet.....	122
Abb. 8.4: Nutzung von Kommunikationsdiensten älterer Menschen.....	123
Abb. 8.5: Genutzte Kommunikationsdienste in verschiedenen Altersgruppen.....	124
Abb. 8.6: Anzahl der genutzten Kommunikationsdienste.	124
Abb. 8.7: Online-Transaktionen älterer Menschen in den vergangenen drei Monaten.	127
Abb. 8.8: Transaktionsbezogene Informationen nach Altersgruppen.	128
Abb. 8.9: Online-Transaktionen nach Altersgruppen.	129
Abb. 8.10: Genutzte Transaktionsdienste von Männern und Frauen.....	130
Abb. 8.11: Gründe, warum ältere Menschen nicht online eingekauft haben.	131
Abb. 8.12: Die Nutzung von Transaktionsdiensten älterer Menschen in Abhängigkeit von der Mobilität.	132
Abb. 8.13: Die Nutzung von Transaktionsdiensten älterer Menschen in Abhängigkeit von Gedächtnisleistung.....	132
Abb. 9.1: Selbständigkeit der Internetnutzung älterer Menschen.	134
Abb. 9.2: Selbständigkeit der Internetnutzung älterer Menschen nach Altersgruppen.....	135
Abb. 9.3: Probleme bei der Benutzung der eigenen Geräte älterer Onliner.	136
Abb. 9.4: Probleme bei der Nutzung ausgewählter Anwendungen älterer Onliner.	136
Abb. 9.5: Verständnisprobleme der älteren Onliner bei bestimmten Aktivitäten.....	137
Abb. 9.6: Anzahl der ohne Probleme durchgeführten Aktivitäten der Onliner.	138
Abb. 9.7: Anzahl der nicht allein durchgeführten Aktivitäten der Onliner.....	138
Abb. 9.8: Anzahl der ohne Probleme durchgeführten Aktivitäten in den Altersgruppen.....	139
Abb. 9.9: Problemlose Nutzung in Abhängigkeit von der Häufigkeit der Nutzung.	139
Abb. 9.10: Art des erfolgreichen Kompetenzerwerbs der älteren Onliner.	140
Abb. 10.1: Unterstützungsbedarf der älteren Onliner nach Themen.....	141
Abb. 10.2: Gewünschte Themen und Formate der Unterstützung älterer Onliner.....	142
Abb. 10.3: Gewünschte Unterstützungsformate älterer Onliner in der Stadtgemeinde Bremen.	142
Abb. 10.4: Gewünschte Unterstützungsformate älterer Onliner in Bremerhaven.	143
Abb. 10.5: Gewünschte Unterstützungsformate nach Altersgruppen im Land Bremen.	143
Abb. 10.6: Gewünschte Unterstützungsformate männlicher und weiblicher älterer Onliner im Land Bremen.	144
Abb.10.7: Gewünschte Unterstützung in Abhängigkeit von der Mobilität.....	144
Abb. 11.1: Erweiterung der Herausforderungen für eine umfassende Unterstützung für die Digitale Teilhabe älterer Menschen.....	151
Abb. 11.2: Drei Ebenen zur Ermöglichung Digital Teilhabe für alle älteren Menschen.	152
Abb. 11.3: Hinführung und Nachsorge als rahmende Maßnahmen zur Förderung Digitaler Teilhabe.	153
Abb. 11.4: Verschiedene Formen der Digitalassistentz.....	160
Abb. 11.5: Koordinationsaufgaben der Altenhilfe zur Gewährleistung Digitaler Teilhabe.	165
Abb. 11.6: Diffusionskette für AAS und Digitale Pflege-Anwendungen.....	171
Abb. 11.7: Der Zugangs-Eisberg.....	182
Abb. 11.8: Die vierstufige Lernkurve des Computereinsatzes in Organisationen.....	189

Tabellenverzeichnis

Tab. 1.1: Internetnutzung älterer Menschen in Deutschland 2020/21.	11
Tab. 1.2: Gegenüberstellung bundesweiter Umfragen zur Internetnutzung bei älteren Menschen.	12
Tab. 1.3: Offliner-Hochrechnung nach Altersgruppen.	14
Tab. 1.4: Häufigkeit der Nutzung ausgewählter Anwendungen in verschiedenen Studien.	21
Tab. 1.5: D21-Nutzertypologie.	29
Tab. 1.6: Europäischer Referenzrahmen digcomp.	39
Tab. 1.7: Fragen zu verschiedenen Niveaus der Informationskompetenz.	40
Tab. 1.8: Informationskompetenz nach Generationen.	40
Tab. 1.9: Altersunterschiede bei der Problemlösungskompetenz.	42
Tab. 2.1: Verbreitung von Smartphones und Tablets nach Altersgruppen.	59
Tab. 2.2: Angebotsformate für die Förderung Digitaler Kompetenzen älterer Menschen.	61
Tab. 2.3: Art der Einrichtungen im Netzwerk Digitalambulanzen.	82
Tab. 2.4: Angebote im Netzwerk Digitalambulanzen.	82
Tab. 2.5: Anzahl der Angebote und Teilnahmen nach verschiedenen Formaten.	83
Tab. 3.1: Rücklauf nach Beantwortungsweg.	86
Tab. 3.2: Vergleich der Altersstruktur der Stichprobe mit der Gesamtbevölkerung im Land Bremen.	89
Tab. 4.1: Internetnutzung älterer Menschen in Deutschland 2020/21.	91
Tab. 4.2: Absolute Häufigkeiten und Hochrechnung der Internetnutzung nach Gebiet.	91
Tab. 4.3: Onliner- und Offliner-Anteile und Rücklaufquoten in Bremerhaven.	94
Tab. 4.4: Hochrechnung der Nutzungsplaner im Land Bremen, der Stadt Bremen und Bremerhaven.	95
Tab. 5.1: Onliner in höheren Altersgruppen nach Geschlecht.	101
Tab. 5.2: Einkommensunterschiede bei der Internetnutzung nach Altersklassen.	103
Tab. 5.3: Der Einfluss des kognitiven Status auf die Internetnutzung.	108
Tab. 6: Hochrechnung der Nachfrage der Offliner nach bestimmten Unterstützungsformaten.	115
Tab. 7.1: Nennungen »anderer Geräte« für den Internetzugang.	117
Tab. 7.2: Nutzung smarter Geräte in verschiedenen Altersgruppen.	117
Tab. 7.3: Gründe für die Nicht-Nutzung mit dem Internet verbundener Geräte.	118
Tab. 7.4: Medienausstattung der Haushalte in der SIM-Studie.	118
Tab. 7.5: Internetnutzung in Abhängigkeit von der Wohnform in der D80+ Studie.	120
Tab. 8.1: Nutzung von Kommunikationsdiensten nach Altersgruppen bundesweit.	124
Tab. 8.2: Ärztliche Kontakte per Internet bundesweit.	126
Tab. 8.3: Online-Transaktionen in verschiedenen Altersgruppen, bundesweit.	128
Tab. 8.4: Nutzung von Online-Einkauf und Online-Banking in verschiedenen Umfragen.	129
Tab. 8.5: Vergleich der Nutzung niedrig- und höherschwelliger Online-Dienste nach Altersgruppen.	133
Tab. 9: Digitale Kompetenzen nach Altersgruppen bundesweit nach dem Digital-Index 2020/21.	137
Tab. 10.1: Gewünschte Unterstützungsangebote.	142
Tab. 10.2: Gewünschte Unterstützungsformate in der Stadt Bremen.	145
Tab. 10.3: Gewünschte Unterstützungsformate in Bremerhaven.	145
Tab. 10.4: Angaben zu Sprechstunden, Hausbesuchen und Anrufen.	146
Tab. 10.5: Hochrechnung für ein Minimal-Szenario und ein Mittleres Szenario der Nachfrage.	147
Tab. 10.6: Bisherige Angebote und geschätzte Nachfrage nach Kursen, Beratung u. ä. für Offliner.	147
Tab. 10.7: Bisherige Angebote und Nachfrage nach Sprechstunden, Hausbesuchen und Hotline.	148
Tab. 10.8: Soziale Einbindung älterer Menschen in Deutschland.	149
Tab. 11: Teilhaberelevante Leistungskomplexe in Rahmenverträgen für die ambulante Pflege.	176

Sachregister

- AAL-Datenbank 184
- Age Divide 10
- Agentur für Digitalassistenten 169
- Akteurslandschaft 188
- Alltags- und Technikbegleiter:innen 76
- Alltagsbegleitung 178
- Altenberichterstattung 4, 72, 74, 146
- Altenheime 69, 188
- Altenhilfe 3, 4, 15, 38, 71, 74, 154
- Altenplan 71, 72, 73
- Ältere Alte 3
- Altersbedingte Anlässe 22
- Altersgerechte Assistenzsystemen 68, 150, 157
- Altersgruppen 101
- Alterslücke 3, 10, 11
- Ambulanter Pflegedienst 37
- Analoge Dienstleistungen 79
- Angebotsformate 60
- Angebotslücke 156
- Angewiesenheit 23, 158
- Ansprechpersonen 48
- Anspruch auf digitale Erbringung 56
- Apple 121
- Apps auf Rezept 24, 54, 179
- Assistenzinfrastrukturen 44, 48, 70, 164, 171
- Assistenzleistungen 107
- Asylsuchende 187
- Aufsuchende Altenhilfe 106, 150, 155
- Aufsuchende Digitalassistenten 79, 148, 159, 174
- Aufsuchende Informierung 153
- Ausbruch aus dem Alltag 22
- Ausländer:innen 102, 186
- Babyboomer 26, 32
- Bankfilialen 22
- Barrierefreie Gestaltung 183
- Beauftragte Assistenz 160
- Bedarfsanalyse 73
- Bedienung 140
- Bedienungsanleitungen 47
- Befähigungsansatz (capability approach), 53
- Begegnungsstätten 37
- Begleitpersonen 47
- Behördenrufnummer 115 115
- Berufstätigkeit 101
- Berührungsgänge 31, 43
- Bestandsanalyse 73
- bestehende Hilfesysteme 73
- Betreutes Wohnen 38, 46, 69
- Bevölkerungsumfrage 82
- Bibliothek der Dinge 157
- Bilderkennungsprogramm 184
- Binnendifferenzierung 18
- Breitbandanschluss 33, 52, 72
- Bücherei der Dinge 78
- Bundesteilhabegesetz 17, 184
- Bürgerbeteiligung 25
- Chancengerechtigkeit 16, 51
- Chancengleichheit 16
- D80+ Studie 101, 103, 109, 120
- Daseinsvorsorge 50, 52
- Datenbank Assistiver Technologien 68
- Datenbasis 4
- Datenschutz- und Sicherheitsprobleme 21
- Datenschutzbedenken 31
- Dauerhafte Nachsorge 152
- Demenz 108, 159
- Demografiepolitik 3
- Demografischer Wandel 3, 10, 52
- Desinteresse 31, 113, 154
- Deutsche Ehrenamtssurvey 25
- Deutschkenntnisse 102, 110, 156
- DiBiWohn 46
- Dienstleistungszentren 79, 80, 154
- Diffusionshemmnisse 163
- Digital Divide 10
- Digital mobil im Alter 45
- Digital Streetworker 47
- Digitalambulanzen 4, 48, 60, 80
- Digitalbotschafter:innen 65, 159, 169
- Digitale Gerechtigkeit 57
- Digitale Gesundheitsanwendungen (DiGA) 54, 179
- Digitale Kluft 10
- Digitale Kompetenzen 3, 59
- Digitale Pflegeanwendungen (DiPA) 55, 108, 179
- Digitale Signaturen 24
- Digitale Souveränität 23
- Digitale Spaltung 4, 10, 15, 17, 30, 53, 73
- Digitale Transformation 191
- Digitale Gesundheits- und Pflegeanwendungen 157
- Digitale Gesundheitsanwendungen 150
- Digitale Pflegeanwendungen (DiPA) 168, 172
- Digitaler Graben 10
- Digitales Ehrenamt 25, 26
- Digitale-Versorgung-Gesetz 24, 53, 54, 179
- Digitale-Versorgung-und-Pflege-Moderisierungs-Gesetz 53, 55, 179
- Digitalführerschein 41
- Digital-Index 84
- Digitalisierung der internen Verwaltungsprozesse 162
- Digitalisierung 3, 16
- Digital-Kompass 47
- Digitallotsen 66, 169
- Digitalpakt Schule 55
- Digital-Treffs 78
- DigitalCheck NRW 41
- Diskriminierung 17
- Diversifizierung 5, 162, 163, 188
- DIVSI-Studie 98
- Doppelte Vertrauenslücke 42
- Dritte Generation von Unterstützungsinfrastrukturen 5, 188
- Dritte Generation 150
- Drittes Alter 14
- Dynamisches Verständnis 50
- E-Campaigning 26
- E-Government 167
- Ehrenamt 18, 25, 68, 159, 188
- Ehrenamtliches Engagement 18
- Einbezogenheit in eine Lebenssituation 17
- Einfachheit 36
- Eingliederungshilfe 4, 69, 183, 184
- Einkommenssituation 102
- Einladende Assistenz 160
- Einsamkeit 20, 103, 149
- Elektronische Gesundheitskarte 54
- Elektronische Patientenakte 24, 54
- E-Mail-Konto 121, 123
- Entlastungsbetrag 177
- Entwicklungswerkstatt, 77
- Erfahrungs- und Lernmodalitäten 5, 28, 60, 82
- Erfahrungs- und Lernorte 150, 153, 190
- Erfahrungsgüter 34
- Erprobungsräume 47
- Erreichbarkeit 37
- Ersparen von Laufereien 20
- Erweiterung des eigenen Wissens 20
- Exklusion 10
- Exklusionsrisiko 10
- Fachgerechte Beratung 157
- Fachliche Begleitung 77
- Fachstelle Digitale Teilhabe im Alter 76
- Fahrplanauskunft 36
- Familie 18
- Fehlende Fähigkeit (»capability«) 132
- Fernmeldewesen 51
- Finanzielle Dimension 58
- Finanziellen Risiken 21
- First-Level-Support 167
- Folgeunterstützung 43
- Förderprogramme 62
- Fortbildungsaufwand 74
- Freie Entfaltung der Persönlichkeit 51
- Freiwillige Leistungen 71
- Freiwilligen Survey 25
- Führungszeugnisse 162
- Fünf-Jahres-Kohorten 13
- Funktionaler Analphabetismus/geringe Literalität 156
- Gedächtnisleistung 106, 132
- Gedächtnisprobleme 156
- Geflüchtete 187
- Gelegenheitsnutzer:innen 29
- Gelsenkirchen 66
- Gemeinschaftsleistungen 53

- Generation bis 1945 32
- Generation X 32
- Generation Y 32
- Generation Z 32
- Geschlechterlücke 99
- Gesetz zur Verbesserung des Onlinezugangs zu Verwaltungsleistungen 24
- Gesundheitliche Versorgung 16
- Gesundheitsbereich 51, 54
- Gewährleistung des gesellschaftlichen Zusammenhalts 18
- Gewährleistungspflicht 163
- Gewährleistungsverantwortung 51
- Gewohnheitscharakter 31
- Gleichbehandlungsgrundsatz 52
- Google 121
- Gratifikationen 22
- Grundsicherung 103, 172
- Habitualisierung 32
- Haftungsausschluss 159
- Haftungsfragen 159, 162
- Hannover 65, 75
- Hartz IV 103
- Hausbesuche 49, 142, 144, 147, 150, 167
- Haushaltsnahe Dienstleistungen 178
- Helfende Assistenz 160
- Henne-Ei-Problematik 182
- Henning Lühr 5
- Herbsthelfer 4, 78
- Hessen 65, 181
- Hilfsnetz 22
- Hobbyerweiterung 22
- Hochaltrige 14
- Höher schwellige Anwendungen 21, 121, 133
- Höher schwellige Transaktionsanwendungen 158
- Home-Banking 36
- Identifizierung 24
- Info 2000 36
- Informationslücke 4
- Infrastrukturleistungen 50
- Inklusion 17
- Inklusionsgedanke 53
- Integration 17
- Intelligenter Haushalt 36
- Internethelfer:innen 67
- Internetzugangs- und Lernorte (ZuLOs) 25, 35, 62, 166
- Investitionsdilemma 34, 190
- IT-Management 181
- Koalitionsvereinbarung 79
- Köln 75
- Kommit-Begleiterinnen und -begleiter 65
- Kommunal- und Landesverwaltungen 3
- Kommunale Altenhilfe 70, 77
- Kommunale Ebene 4
- Kommunen 52
- Kompatibilität 36
- Kompensationsinstrument 22
- Kompensatorische Unterstützung 25
- Kompetenzerwerb 60
- Kompetenzzentren 163, 191
- Kontakt- und Anschlussmöglichkeit 22
- Koordinationsstelle für Digitale Teilhabe 165
- Koordinationsstellen 72
- Kulturelle Teilhabe 18
- Kurzrecherche 75
- Landesweite Schulungsangebote 62
- Längere Selbständigkeit 21
- Lebensabschnitte 14
- Leihgerät/e 21, 62, 81, 170, 181
- Leistungen der Pflegeversicherung 174, 177
- Leitfäden 60
- Leitungskräfte 68
- Lernbehinderungen 156
- Lernplattform 77
- Lernsettings 61
- Login 21
- Logistik von Leihgeräten 81
- Loneliness 20
- Machbarkeitsstudie 169
- Make or Buy 170
- Makroebene 152, 165
- Markus Habig 5
- Material Access 34
- Material-Fundgrube 47
- Medien- und Techniklotsen Hannover (MuTH) 75
- Mehrdimensionale Teilhabeplanung 163
- Mehrgenerationenhäuser 66
- Mentor:innen 65
- Mesoebene 152
- Migrant:innen 102
- Migrationshintergrund 186
- Mikroebene 152
- Mikro-Förderung 62
- Minimal Onliner:innen 29
- Minimal-Nutzerinnen und -Nutzer 3
- Minimal-Szenario 146
- Mobilität 16, 20, 131
- Mobilitätseinschränkungen 156
- Monitoring 163
- Monopol 51
- Motivational Access 34
- Multiplikator:innen 66
- München 75
- Musterwohnungen 157
- MuT-Profis 66
- Nachbarschaftshilfe 38
- Nachberufliche Phase 14
- Nachkriegsgeneration 32
- Nahversorgung 22, 56
- Nettoäquivalenzeinkommen 103
- Netzwerk Digitale Chancen 35
- Netzwerkgründung 80
- Neue Formate der Kompetenzförderung 44
- Niedersachsen 181
- Niedrigschwellige Erfahrungsmöglichkeiten 157
- Niels Winkler 5
- Nordrhein-Westfalen 181
- Nürnberg 75
- Nutzen- und Belohnungsansatz 19
- Nutzer-Generationen 32
- Nutzertypologie 28
- Nutzungsverzicht 153
- Offene Altenarbeit 71
- Offenheit 34
- Öffentliche Bibliotheken 5
- Öffentliche Verwaltung 24
- Öffentliche Zugangsorte 5, 119
- Öffentlicher Personennahverkehr 51
- Öffentliches WLAN 58
- Öffentlichkeitsarbeit 80
- Öffentlich-rechtliche Medien 51
- Offliner 157, 166
- Offliner oder Minimal-Onliner 72
- Online Volunteering 18
- Online-Banking 121, 127
- Online-Bestellungen 121, 127
- Online-Quote 11
- Onliner 157
- Online-Wohnberatung 179
- Online-Zugangsgesetz 24, 53, 167, 168
- Open Government Labore 80
- Orchestrierung 164
- Organisation von Sozialräumen 16
- Pandemiebedingten Kontaktbeschränkungen 33
- Partei- oder Gremienarbeit 25
- Partizipation 25
- Peer-to-peer-Ansatz 25
- Persönliche Hilfsangebote 47
- Persönliche Sprechstunden 44
- Pflege von Angehörigen 18
- Pflegeberatung 151, 157
- Pflegeeinrichtungen 46, 70, 76
- Pflegegeld 175
- Pflegegrad 108, 110
- Pflegehilfsmittel 178
- Pflegehilfsmittelverzeichnis 178
- Pflegerische Betreuungsmaßnahmen 175
- Pflegestützpunkte 162
- Phasenmodell für den IT-Einsatz 189
- Pixel Labor 167
- Politische Teilhabe 18
- positive Erfahrungen 35
- Potsdam 76
- Präventive Daseinsvorsorge 154
- Professionalisierung 5, 188
- Public Internet Access Points 34, 150
- Qualifizierung 77
- Quartier 4
- Quartiersentwicklung 76
- Quartiersmanagement 155
- Rahmenverträge auf Landesebene 175
- Randnutzer 30

Ratsinformationssysteme 25
 Räumlicher Aspekt 163
 Raumordnungsbericht 62
 Recht auf analoges Leben 56
 Rechtsanspruch auf schnelles Internet 58
 Regelbedarfsstufen 172
 Registrierung 21
 Regulierte Märkte 51
 Responsiven Digitalisierungspolitik 45
 Rettungsboot 43
 Risiko exzessiver Einkäufe 161
 Risikoanalyse 161
 Sachschäden 162
 Scheitelpunkt 13
 Schulen 51, 55
 Schulungs- und Trainingsprogramm 43
 Schulungsmaterialien 80, 81
 Schwerbehindertenquote 183
 Second-Level-Support 81, 167
 Selbständigkeit der Nutzung 134, 140
 Selbstwirksamkeit 14, 21, 43, 155
 Selektives Informationsverhalten 33
 Selektivnutzern 30
 Seniorenpolitik 3
 Seniorenpolitische Handlungsfelder 73
 Senioren-Smartphones 181
 Senioren-Tablets 181
 Seniorenvertretungen 72
 Services-Wohnen 38
 Sicherung der funktionalen Integration 18
 Sichtbarkeit 36
 Siebter Altenbericht 52
 SIM-Studie 98, 99, 101, 103, 111, 118, 123, 127, 129, 130, 148
 Skill Access 34
 Smart Home 27
 Smart Watches 117
 Smart-Home-Anwendungen 150, 151, 157
 Smart-Home-Geräte 117, 118
 Smartphones 58
 Soziale Medien 127
 Soziale Netzwerke 123
 Soziale Teilhabe 17, 18, 30, 184
 Sozialhilfe 71
 Sozialleistungen 98, 110
 Sozialleistungssysteme 4
 Sozialstaatsprinzip 52
 Soziodemografische Analyse 73
 Spracherkennung 156
 Sprechstunde 44, 142, 147
 Stakeholder-Analyse 164
 Stationäre Pflegeeinrichtungen 180
 Statistisches Bundesamt 84
 Stiftung Digitale Chancen 62
 Stiftung Warentest 156
 Strom- und Wasserversorgung 51
 Stuttgart 76
 Technikbegleitung 76
 Technikbotschafter:innen 66
 Technikdatenbank 78
 Technikgenerationen 150
 Techniktreffs 77, 78
 Technische Pflegehilfsmittel 178
 Technologische Dynamik 44
 Technology Acceptance Model 35
 Teilhabe 16, 17, 52
 Teilhabe-Leiter 30
 Telecare-Anwendungen 190
 Telefonische Beratung 49
 Telefonische Sprechstunden 44
 Testbarkeit 36
 Theorie der Diffusion von Innovationen 35, 36
 TK-Mindestversorgungsverordnung (TKMV) 58
 Trainer:innen 65
 Train-the-Trainer-Schulung: 81
 Transaktionsanwendungen 21
 Transformation 150
 Transformationsprozess 74
 Übersetzung 156
 Übungsleiter:innen 169
 Umwandlungsanspruch 177
 Unterstützungsbedarf 4
 Unterstützungsformate 67
 Unverfälschtheit 24
 Verband der Seniorenbüros 165
 Vermeidung von Benachteiligung, Exklusion 17
 Vermittlung 25
 Vermögensschäden 159, 162
 Versorgungsprobleme in der Zukunft 112
 Vertraute Personen 155
 Vertrauten Umgebungen 59
 Videosprechstunden 24
 Vier Altersabschnitte 14
 Viertes Alter 14, 151, 158
 Virtuelles Altersheim 36
 Vorsichtige Pragmatiker:innen 29
 Werbefinanzierte Wochenblätter 154
 Wirtschaftliche Teilhabe 18, 19
 Wissensdurstig 67, 167
 WLAN 33, 72
 WLAN-Café 140
 Wohlfahrtsverbände 75, 188
 Wohn- und Pflegeeinrichtungen 69, 120, 163
 Wohn- und Teilhabegesetz 181
 Wohnberatung 162
 Wohnen 5, 16
 Wohnformen 120
 Zeitreihen für kleinere Alterskohorten 13
 Zentrale Schulungsangebote 168
 Zertifizierung 168
 Zivilgesellschaftliche Netzwerke 75
 Zugang 3, 60
 Zugangs- und Lernorten 60
 Zugangsregenbogen 46
 Zuschuss für Laptop oder Tablet 173
 Zustimmungsquoten 20
 Zweite Generation von Unterstützungsorten 60

Der ursprüngliche Auswertungsbericht mit dem Fragebogen und die Rohdaten der Bremer Umfrage sind abrufbar unter

<https://www.digitalambulanzen.bremen.de/startseite-1459>



Internetnutzung älterer Menschen in Bremen und Bremerhaven

Ergebnisse und Schlussfolgerungen einer Bevölkerungsumfrage 2021

Bericht der wissenschaftlichen Begleitforschung

Autor: Prof. Dr. Herbert Kubicek



ÜBER DIESES BUCH

Zwar nutzen inzwischen mehr ältere Menschen das Internet zur Information, Unterhaltung und für soziale Kontakte. Ein Teil tut es noch nicht, ist offline. Von denen, die online sind, gehört die Hälfte zur Gruppe der Minimal-Onliner. Sie brauchen ebenfalls Hilfe beim Online-Einkaufen, Buchen von Tickets, bei Videosprechstunden mit Ärzten und anderen Anwendungen, die den Alltag einfacher machen können. Die derzeitigen Unterstützungsangebote tragen noch nicht den unterschiedlichen körperlichen, geistigen und finanziellen Möglichkeiten dieser rund 20 Mio. Menschen hinreichend Rechnung.

In dieser Situation kommen mit Smart Home, Altersgerechten Assistenzsystemen, Gesundheits- und Pflege-Apps neue digitale Hilfsmittel auf den Markt, die ein längeres Verbleiben in der eigenen Häuslichkeit ermöglichen. Doch für die Hinführung und Unterstützung reichen die derzeitigen Erfahrungsorte mit engagierten Ehrenamtlichen nicht mehr. Für die neue Generation digitaler Technologien ist eine neue Generation von Unterstützungsinfrastrukturen erforderlich, die sich durch Professionalisierung, Diversifizierung und Integration in die bestehenden sozialen Hilfesysteme auszeichnen. Für die Koordination der vielen unterschiedlichen Angebote sieht der Autor die kommunale Altenhilfe in einer gesetzlichen Pflicht.

Das Buch zeigt, wie der Unterstützungsbedarf ermittelt und ein zukunftstauglicher Altenplan entwickelt werden kann, in dem die Konsequenzen aus den beiden Megatrends Digitalisierung und Demografischer Wandel so gezogen werden, dass bei weiter fortschreitender Digitalisierung möglichst niemand abgehängt wird.



Über den Autor

Herbert Kubicek (Jg. 1946) ist pensionierter Professor für Angewandte Informatik an der Universität Bremen. 2002 hat er aus einem Forschungsprojekt heraus die Stiftung Digitale Chancen gegründet, die sich damit beschäftigt, wie möglichst alle Bevölkerungsgruppen die Chancen digitaler Technologien nutzen können. Er arbeitet noch als Senior Researcher an dem von ihm mitgegründeten Institut für Informationsmanagement Bremen (ifib) und hat dort u. a. im Rahmen der Begleitforschung zum Netzwerk Digitalambulanzen an einer Umfrage unter 11.000 älteren Menschen zur Internetnutzung mitgewirkt, die die Evidenz für die Empfehlungen liefert.



ISBN 978-3-95651-358-9