Nutzung und Nutzen des Internet im Alter

Herausforderungen für die Digitalisierungspolitik in Zeiten des demographischen Wandels

Prof. Dr. Herbert Kubicek
Stiftung Digitale Chancen
Institut für Informationsmanagement Bremen (ifib)

Digitale Ideen für Sozialraum und Nachbarschaft..... Dortmund 7. März 2019

Mein Thema: „Digital Divide“

seit 1993

1997 Enquete Kommission des Deutschen Bundestags „ Deutschlands Weg in die Informationsgesellschaft“

2003 Gründung der Stiftung Digitale Chancen

2017 Projekt Digital mobil im Alter

Los Angeles Times 1993

Senioren bleiben außen vor

Rund 20 Millionen ältere Menschen in Deutschland haben Probleme im Umgang mit dem Internet, warnt ein
k fordert eine bundesweite Tablet-Aktion.

BERLINER MORGENPOST | MITTWOCH, 22. NOVEMBER 2017

RATGEBER

Die Angst der Älteren vor dem Internet

Alle sprechen von digitalem Wandel. Doch Millionen Bürger sind nie im Netz oder meiden Onlinebanking. Sie drohen abgehängt zu werden

KAI WIEDERMANN

BERLIN – Es war ein Wutausbruch: Der Schriftsteller und Dichter Hans Magnus Enzensberger kritisierte im Frühjahr 2016 in einem Gastbeitrag für das Nachrichtenmagazin „Der Spiegel" die Digitalisierung. Und die Sprache derer, die sie vorantreiben. Der 88-Jährige machte deutlich, dass er die Welt nicht mehr versteht und der These widerspricht, die nächste Revolution – die digitale – sei unausweichlich. Er warnte vor einem Komplott der Konzerne – davor, dass Menschen mittels Technik überwacht, ausgesaugt und für dumm verkauft werden. Schon 2014 hatte Enzensberger kritische Regeln für die digitale Welt formuliert: Eine davon lautete: „Wer ein Mobiltelefon besitzt, werfe es weg."

Enzensberger ist ein streitbarer Geist, ein umstrittener Teilnehmer an kulturellen und politischen Debatten. Doch sein Gespür für Themen ist anerkannt. Und so drängten sich bei aller Kritik, die seine giftigen Thesen auslösten, zwei Fragen auf: Hat Enzensberger ein ernst zu nehmendes Gefühl beschrieben? Und wie wirkt sich der rasante technische Fortschritt auf ältere Menschen aus? In Deutschland leben mehr als 22 Millionen Bürger, die 60 Jahre oder älter sind – fast 30 Prozent der Bevölkerung, Tendenz steigend.

Sie haben das Gefühl, überrollt zu werden

Ein Wissenschaftler, der sich seit Jahren mit dem Thema beschäftigt, ist Herbert

Helfen lassen und viel üben: Experten fordern, ältere Menschen noch gezielter die Nutzung des Internets zu erklären ISTOCK

lsweise indem sie Einkäufe erledigten. Nach der achtgen Testphase hatte jedoch r als ein Viertel der Senioren lich im Internet eingekauft. esprächen mit den Teilnehhat sich herausgestellt, dass ioren bei Anwendungen im t, die etwas mehr an techni- Bedienung erfordern, t unsicher sind, ob sie mit ell auftretenden Problemen en könnten. Beim Onlineng müssten sie sich regist- ein Passwort vergeben – und eses auch langfristig merken e persönliche Daten angeollte ein Problem auftreten, lsweise die falsche Ware ge- werden, trauten sie sich u, damit umzugehen.

Kosten für eine bundesweite Aktion, wie sie Kubicek und vorschlagen, werden auf 50 en Euro geschätzt. „Wenn den für die Schulen verspro- erden, dann sollte der Bunerung auch dieser Zweck nvestition wert sein", so Ku- Er erinnert daran, dass sich oblem in Zukunft noch ver- n werde, da es immer mehr en gibt. Außerdem verände- n die Technik häufig so , dass viele den Anschluss en könnten. Aus diesem sei es auch wünschenswert, Menschen eine regelmäßiserstützung im Umgang mit nternet anzubieten, anstatt auf die vielen Internet-Kurerweisen.

In Kursen können Senioren die Grundlagen der Internetnutzung erlernen und ihr Selbstvertrauen im Umgang mit dem Netz verbessern. FOTO: SPONHOLZ/DPA

Übersicht

stiftung digitale-chancen

- Wie viele ältere Menschen nutzen das Internet (nicht) ?
- Wie nutzen ältere Menschen das Internet ?
- Warum Nutzen viele ältere Menschen das Internet nicht? - Die doppelte Vertrauenslücke
- Wie man kann die Vertrauenslücke überbrücken ?
  - niedrigschwellige Erfahrungen ermöglichen
- Ein Masterplan: Senioreneinrichtungen ans Netz !
- Aufbau einer responsiven Unterstützungsinfrastruktur

D21-Digital-Index 2018 / 2019: Entwarnung ?

stiftung digitale-chancen

Zentrale Ergebnisse im Überblick:

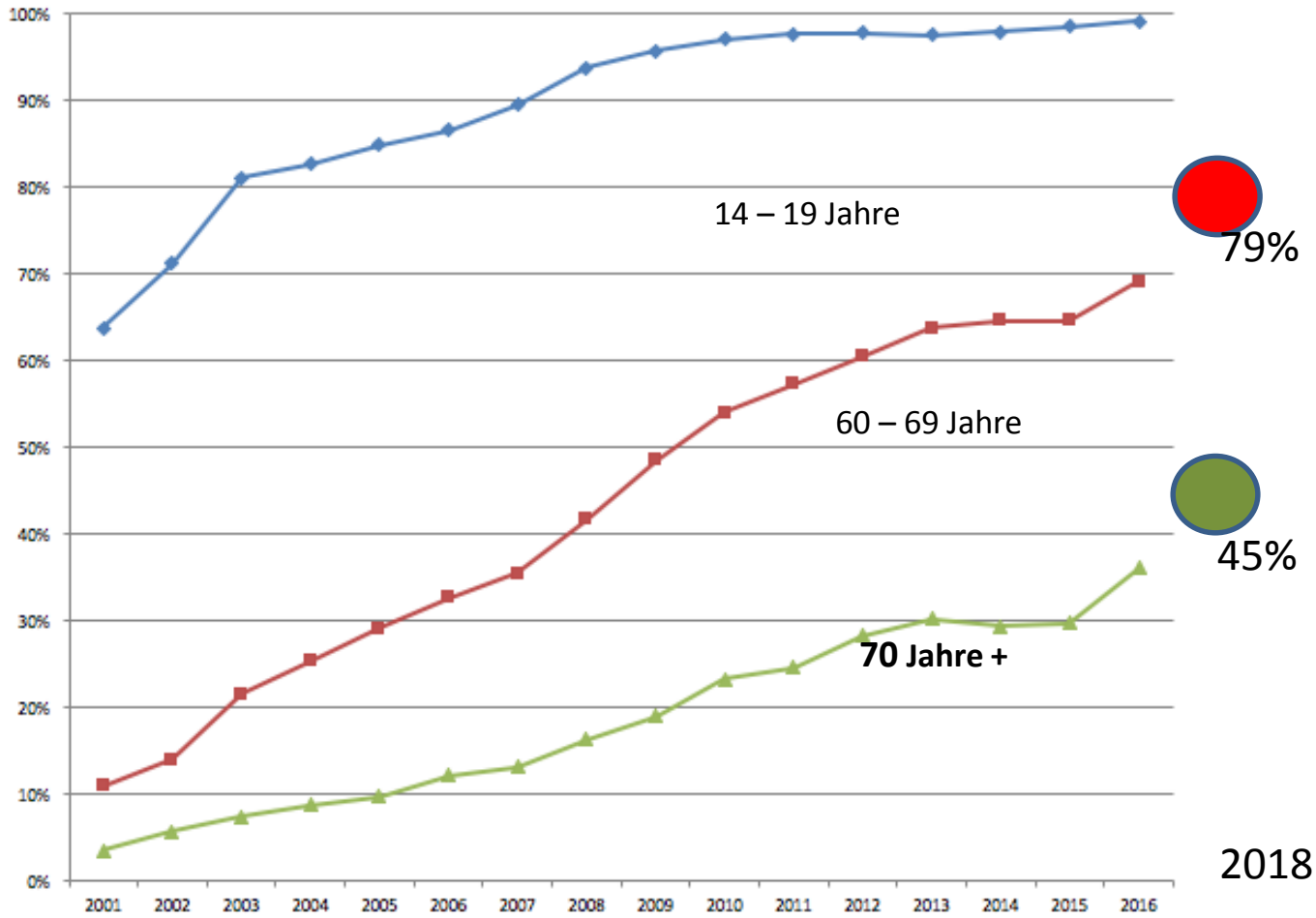
84 Prozent der deutschen Bevölkerung online, **große Zuwächse bei über 60-Jährigen**

Digitale Gesundheitsanwendungen und Smart Home noch nicht verbreitet, aber Offenheit teilweise vorhanden

Mobile Internetnutzung nimmt weiter deutlich zu, besonders bei den älteren Generationen. Mobiles Nutzungspotenzial besteht beim Online-Shopping, Online-Payment und bei Office-Anwendungen.

Die Alterslücke 70+ wurde seit 2001 kaum kleiner

stiftung digitale-chancen



„Nutzen Sie aus persönlichen oder beruflichen Gründen das Internet ?“ (Ja / Nein)

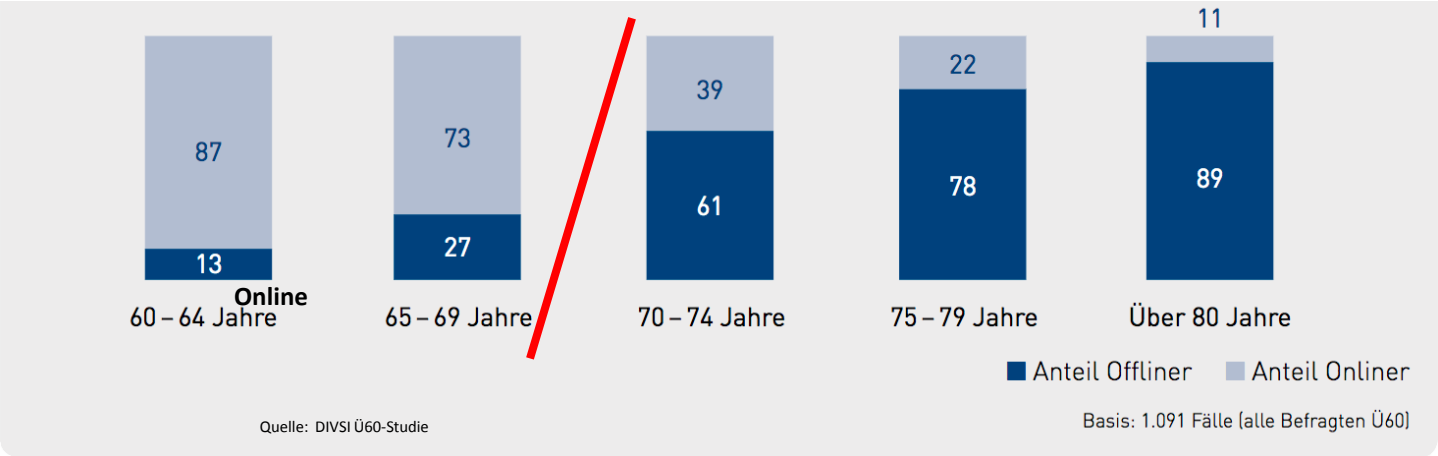
Deutschsprachige Wohnbevölkerung ab 14 Jahren

N = 30.000

14-19 Jahre
60-69 Jahre
70+ Jahre

Quelle: (N)Onliner-Atlas /Digital Index der Initiative D21 2001 bis 2018

Die Alterslücke – Man muss genauer differenzieren



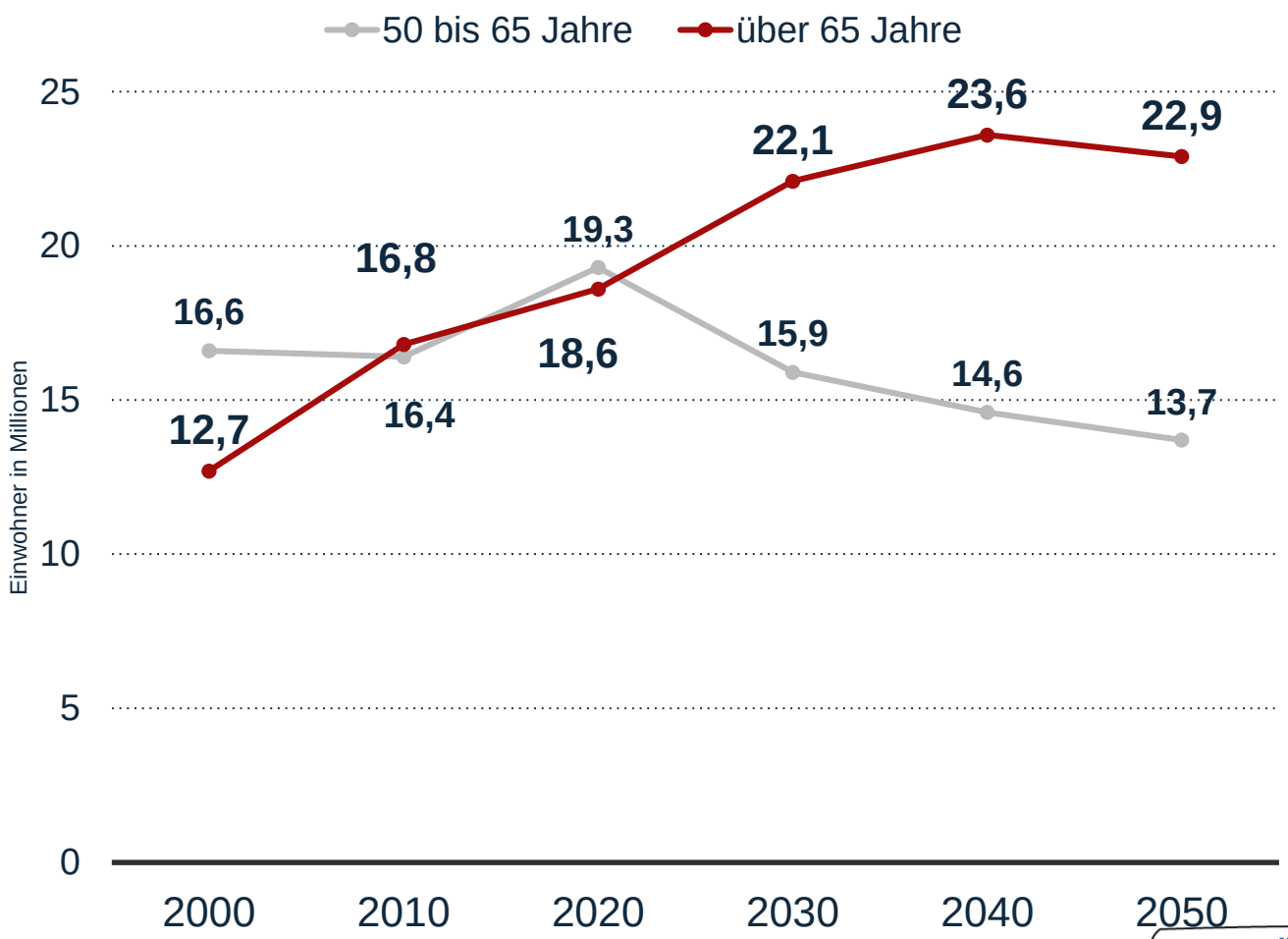
Altersklasse	Insgesamt (in Tsd.) 2016	% Offliner	Offliner absolut 2016
70 - 74 Jahre	4.582,	61%	3.161.718
75 - 79	4.269,9	78%	3.330.522
80 und älter	4.729,2	89%	4.208.988
	13.581,3		**10.701.228**

2018

55% von 13.581,3 Mio. = 7.469,7 Mio

Quelle: Statisches Bundesamt: Bevölkerung und Erwerbstätigkeit. Bevölkerungsfortschreibung auf Grundlage des Zensus 2011- Fachserie 1, Reihe 1.3, erschienen am 22.12.2016, S. 11,

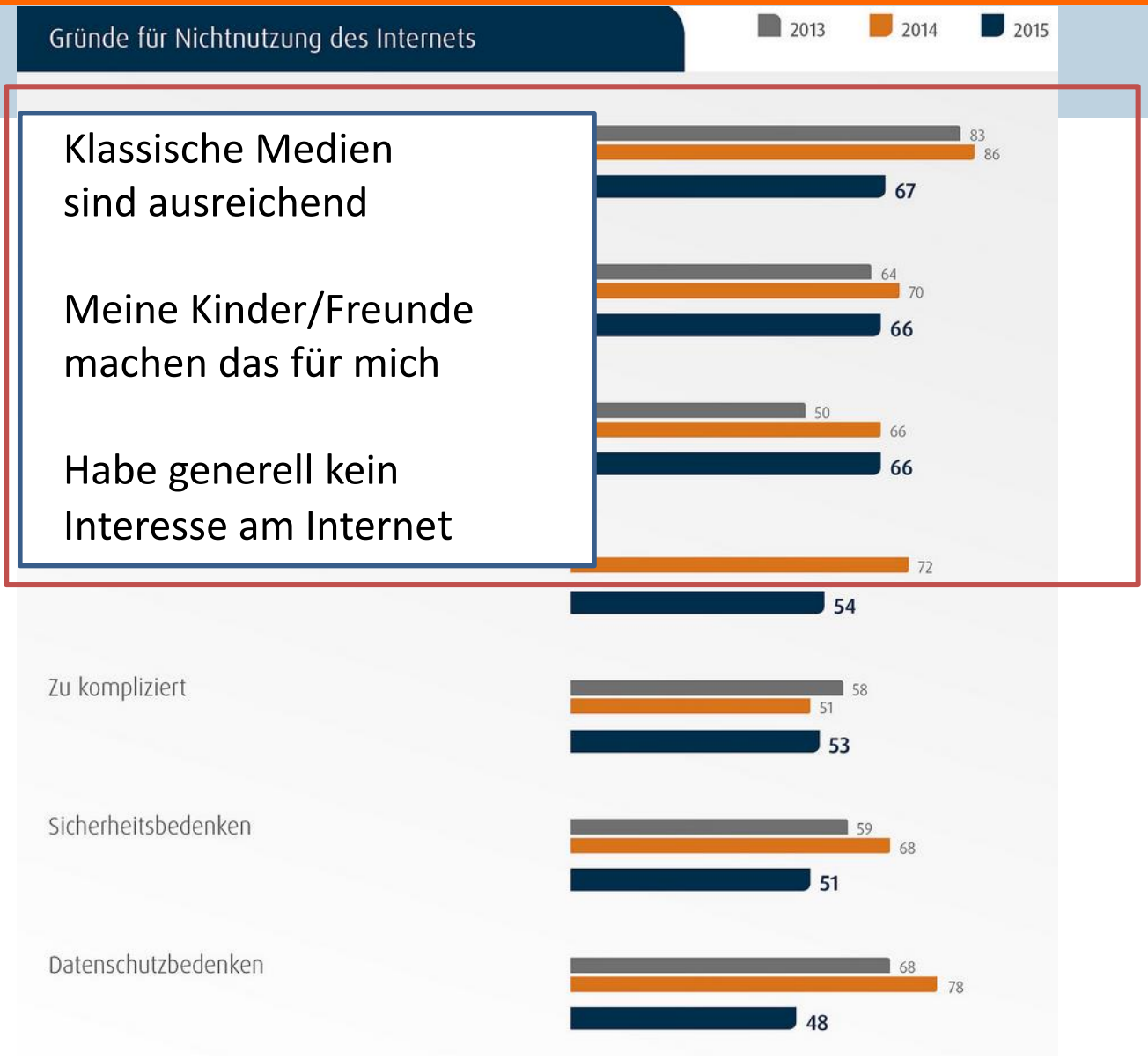
Der demografische Wandel



Was machen ältere Menschen im Internet ?

stiftung digitale-chancen

		Eigene Studie >60	DIVSI Ü60 >60	BITKOM 2015 (>65)	ARD/ZDF Online (>70)	DeStat IKT 2016 (>65)
1	E-Mails senden und empfangen	72 %	87%	91%	69 %	89%
2	Suche nach Informationen und Inhalten	-	86	81%	64 %	86%*
3	Fahrpläne oder Fahrzeiten von öffentlichen Verkehr-smitteln abrufen	66 %	-	-	-	-
4	Navigation (z.B. Google Maps)	53%	-	-	17 %	
5	Spielen	48 %	9%	-	14 %**)	19%**)



stiftung digitale-chancen

Es besteht ein *Investitionsdilemma*:

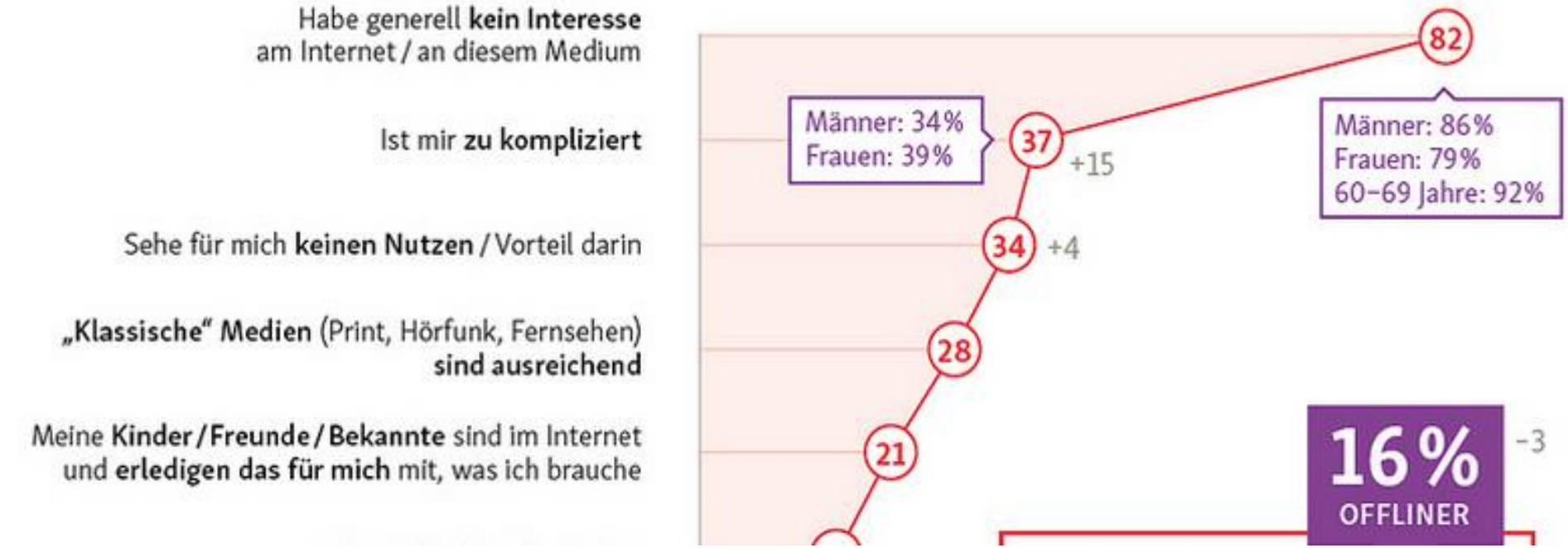
Medien sind Erfahrungsgüter – Ihren Nutzern kann man nur erkennen, wenn man sie nutzt.

Wer keinen Nutzen erwartet, investiert auch nicht Geld und Zeit

Heute immer noch dieselben Gründe

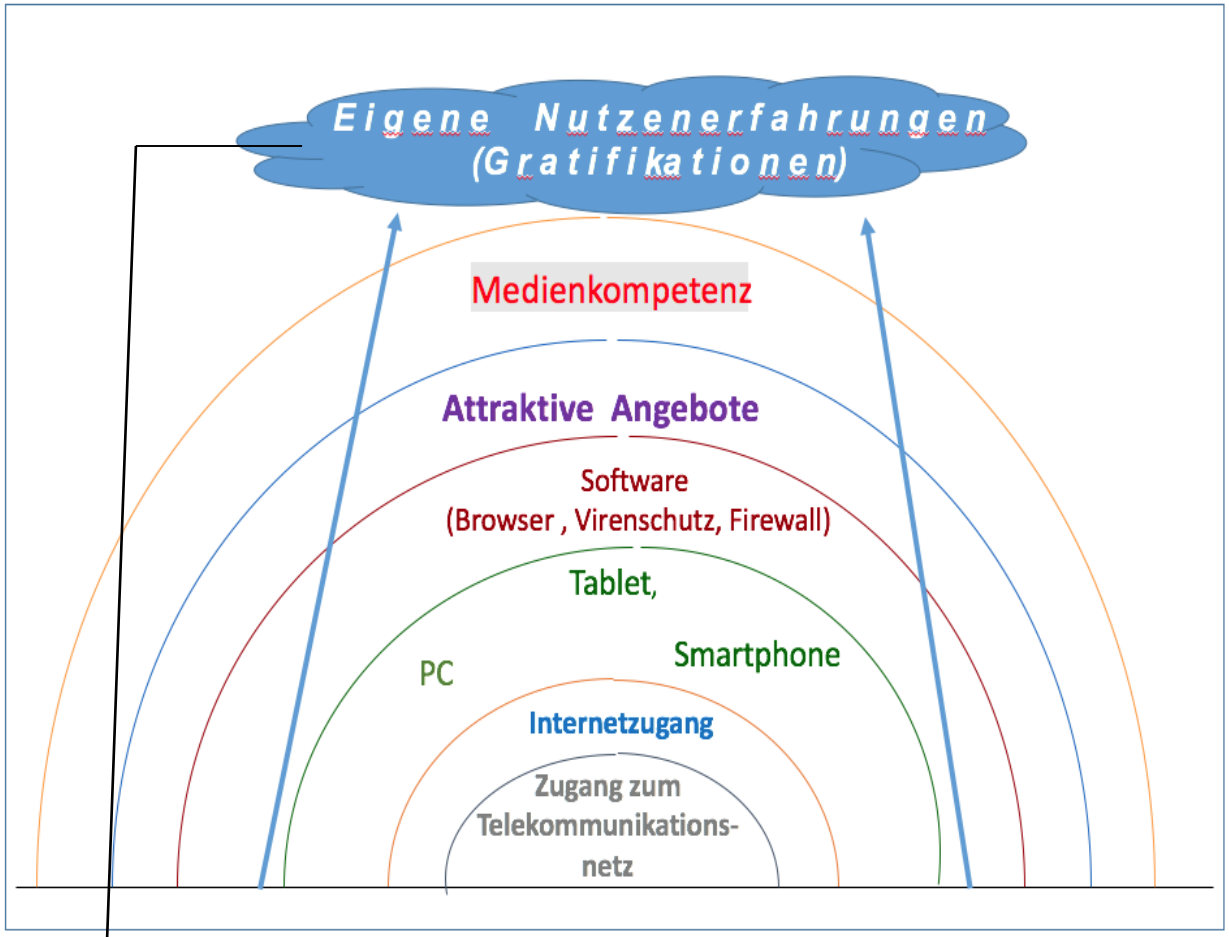
stiftung digitale-chancen

WELCHE DER FOLGENDEN GRÜNDE SIND AUSSCHLAGGEBEND DAFÜR, DASS SIE DAS INTERNET NICHT NUTZEN?



D21-Digital-Index 2018/2019, eine Studie der Initiative D21, durchgeführt von Kantar TNS, ist lizenziert unter einer Creative Commons Namensnennung 4.0 International Lizenz.

Der Zugangs-Regenbogen



Motivation + Selbstwirksamkeit

Das Investitons-dilemma und das doppelte Vertrauensproblem älterer Menschen

Top Motivatoren laut aktuellem Digital Index

stiftung digitale-chancen

UNTER WELCHER BEDINGUNG WÜRDEN SIE KÜNFTIG DAS INTERNET NUTZEN?

TOP 5 MOTIVATOREN FÜR NUTZUNG

- **19** Wenn ich einen **klaren Nutzen** für mich erkennen würde
- **12** Wenn mir **jemand zeigen würde**, wie es funktioniert
- **11** Wenn die **Nutzung einfacher** wäre
- **9** Wenn ich die Fachbegriffe und Funktionen **besser verstehen** würde
- **5** Wenn ich wüsste, wie ich meine persönlichen **Daten** (besser) **schützen** kann

Basis: Offliner (n=469); Angaben in Prozent

D21-Digital-Index 2018/2019, eine Studie der Initiative D21, durchgeführt von Kantar TNS, ist lizenziert unter einer Creative Commons Namensnennung 4.0 International Lizenz.

Wer kann älteren Menschen den potenziellen Nutzen wie am besten nahebringen ?

Tablet-Kurse, die man aus eigener Initiative aufsuchen muss, reichen nicht.

Man muss die älteren Menschen da ansprechen, wo sie sind oder regelmäßig hingehen

Das Projekt mit Telefonica Deutschland 2016/17

stiftung digitale-chancen

- 10 bis 20 Ältere Menschen haben über eine Senioreneinrichtung leihweise für acht Wochen einen Tablet PC mit vorinstallierten Apps und SIM-Karte sowie ein wöchentliches Begleitangebot erhalten
- Sie wurden vor und nach der Ausleihe schriftlich und persönlich befragt.
- Die Ergebnisse wurden in jeder Stadt auf einer gemeinsamen Veranstaltung diskutiert

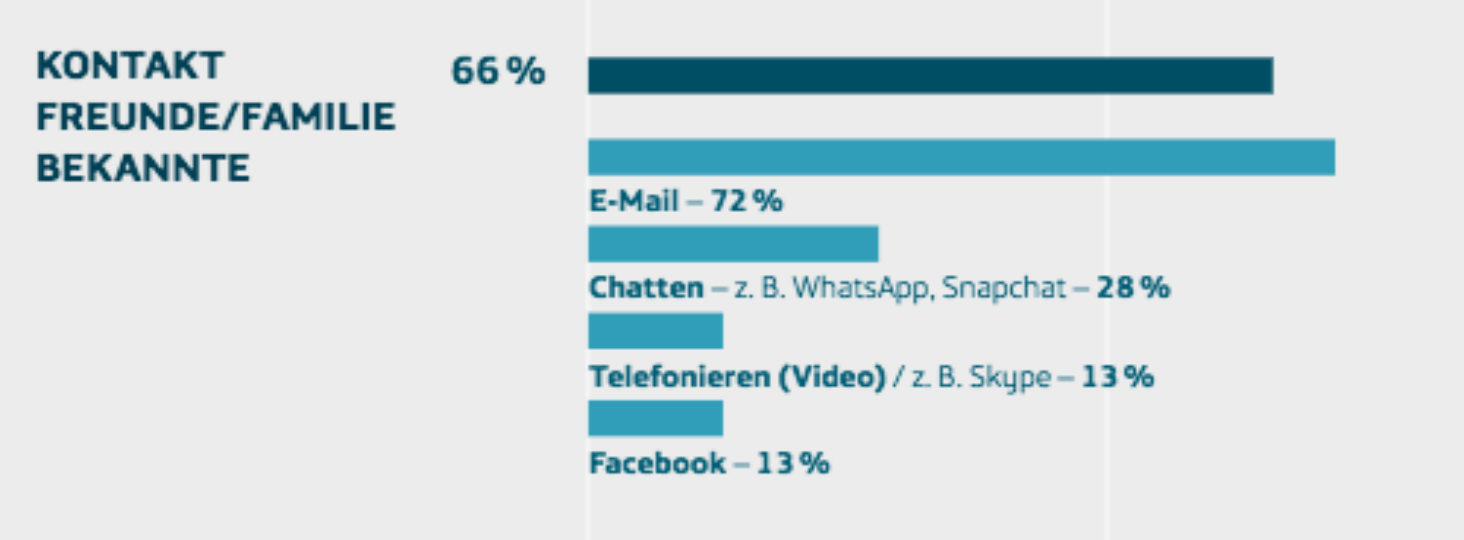
	Einrichtungen	Leihnehmer/innen
Berlin	10	140
Hamburg	6	67
Düsseldorf	9	128
München	5	61
Gesamt	**30**	**396**

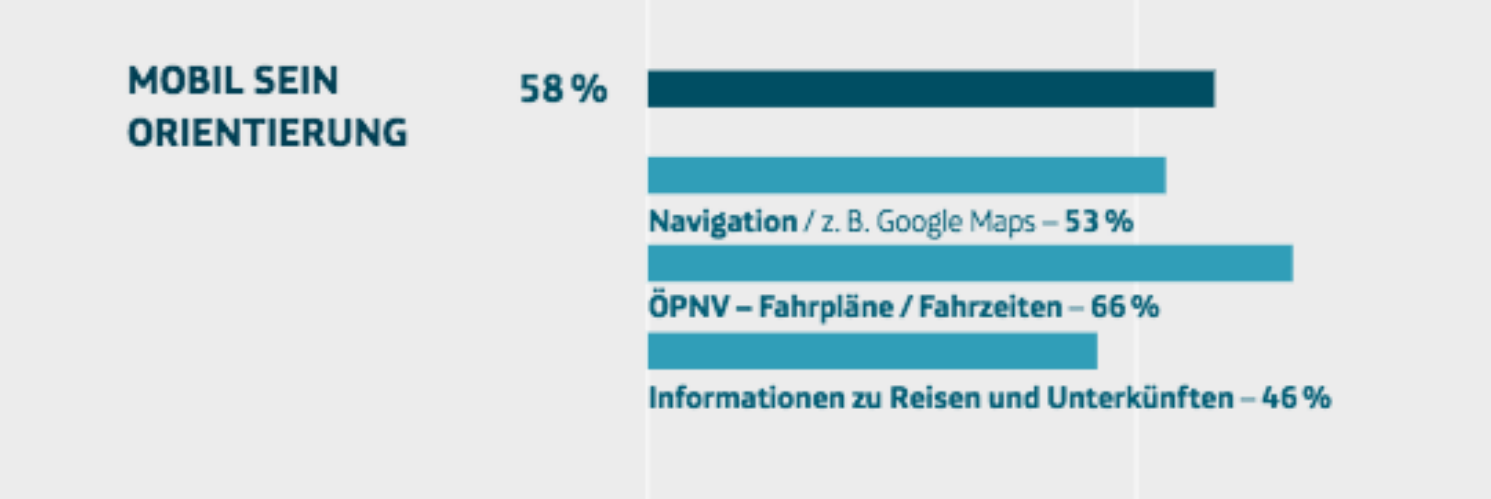
Inhaltliche Schwerpunkte der Nutzung

stiftung digitale-chancen

Wofür haben Sie in den letzten acht Wochen das Internet genutzt, unabhängig vom verwendeten Gerät?	Prozent/ Anzahl FB
E-Mails senden und empfangen	70,5 %
Fahrpläne oder Fahrzeiten von öffentlichen Verkehrsmitteln abrufen	63,4 %
Navigation (z.B. Google Maps)	48,9 %
Spielen	48 %
Informationen zu Reisen und Unterkünften	43,6 %
Lesen von Zeitungen, Zeitschriften oder Magazinen	37,4 %

Gesagt..... Getan



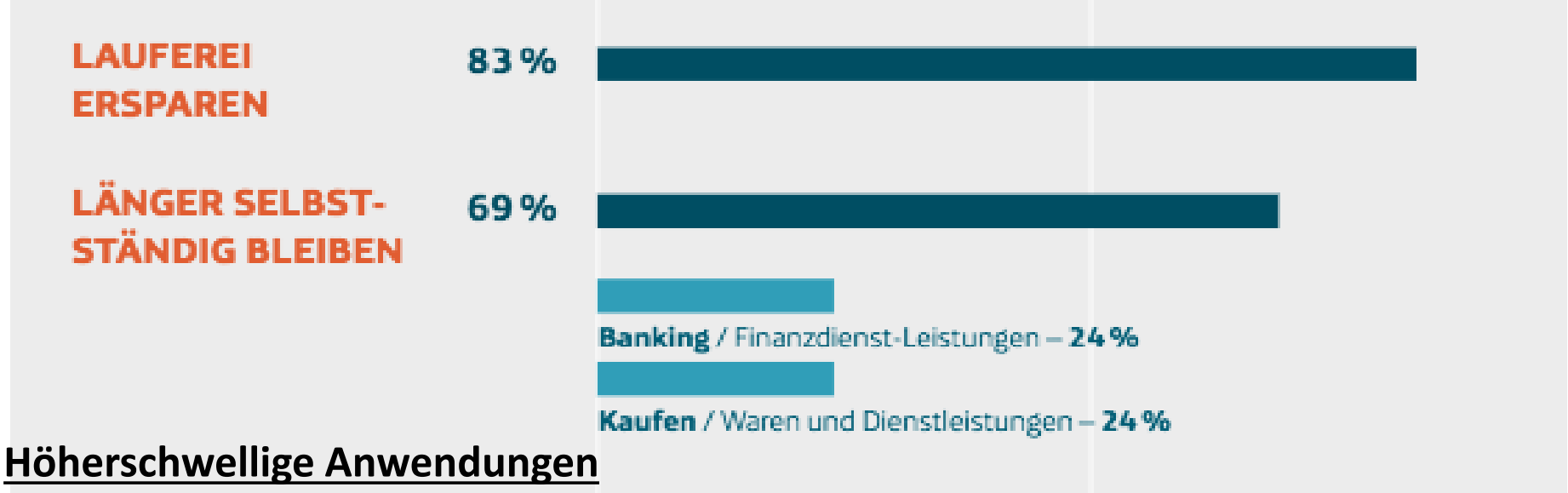


Inhaltliche Schwerpunkte der Nutzung

stiftung digitale-chancen

Wofür haben Sie in den letzten acht Wochen das Internet genutzt... (2)	Anzahl	Prozent/ Anzahl FB
7. Chatten bzw. (Kurz-)Nachrichten und Fotos verschicken über Instant-Messaging-Dienste (z.B. WhatsApp, Snapchat, Skype)	67	29,5 %
8. Informationen über Gesundheitsthemen	62	27,2 %
9. Digitales Fernsehen (z.B. Zattoo, ZDF-Mediathek)	61	26,9 %
10. Internet-Banking und andere Finanzdienstleistungen	55	24,2 %
11. Informationen von Ämtern oder Behörden	55	24,2 %
12. Kauf von Waren und Dienstleistungen	53	23,4 %

Gesagt...nicht getan



Höherschwellige Anwendungen

- sind **komplexer**: erfordern eine Registrierung und ein Passwort bei jeder Nutzung (LogIn,)
- bergen Datenschutz- und Sicherheitsprobleme,
- erfordern größeres Vertrauen in die **Selbstwirksamkeit** und
- müssen ganz **anders vermittelt** und geübt werden (z.B. inkl. Verbraucherschutz)

Vielfältige Barrieren - verschiedene Lebenssituationen

stiftung digitale-chancen

Manche älteren Menschen ....

.....sehen trotz Kenntnisnahme von Nutzen bei anderen für sich **keinen Bedarf** und haben keine Motivation, es einmal zu probieren (**Motivationsbarriere)**

.....sehen eigenen Bedarf und wollen es probieren, können sich den Zugang aber **finanziell** nicht leisten **(finanzielle Barriere)**

... nutzen bereits niedrigschwellige Angebote, aber trauen sich an die **höherschwelligen** mit dem größeren Nutzen nicht heran **(Nutzungsbarriere)**

Responsive Digitalisierungs - politk

... haben Bedarf und würden es gerne versuchen, **trauen** sich das Erlernen aber nicht zu **(Lernbarriere)**

...können aufgrund körperlicher oder geistiger Einschränkungen das Internet **nicht alleine nutzen** (**physische Barrieren)**

...könnten das Internet nutzen, aber aufgrund körperlicher oder geistiger Einschränkungen keine öffentlichen **Lernorte** aufsuchen **(Mobilitätsbarrieren)**

Responsive Digitalisierungspolitik

stiftung digitale-chancen

Um sich von dem Nutzen des Internet zu überzeugen und es sich anzueignen brauchen ältere Menschen

Technische Fertigkeiten

Inhaltliches Verständnis

Selbst-wirksamkeit

vermittelt in ihrer Lebenswelt/Nachbarschaft durch

Hilfe in Senioren-wohnheimen

Hilfe in Pflegeheimen

Situationsgerechte Trainings
- Trainer Leitfäden
- Teilnehmerunterlagen
Train-the-Trainer-Programme

Hilfe in Seniorentreffs, Begegnungsstätten

Nachbar-schaftshilfe / Digital-Assistenz

Betreute Leihgeräte zum Einstieg

Dauerhafte Unterstützungsangebote wie Sprechstunden u.a.

Masterplan für vier responsive Unterstützungsangebote

stiftung digitale-chancen

- „Mit 30.000 Seniorentreffs ins Netz“ :
- „In 3.000 Seniorenwohneinrichtungen ins Netz“
- Pilotprojekt „3.000 Personen Online in Pflegeheimen und –stationen“
- „300 x digitale Assistenz durch Nachbarschaftshilfe + Alltagsassistenten"

ca. 50 Mio. Euro
über 3 Jahre
inkl. Train-the-Trainer Programmen

Seniorentreffs / Begegnungsstätten

stiftung digitale-chancen

- 40% der 70+ Jährigen kennen Seniorentreffs,
- 9% suchen sie auf = 933.000 Personen

Leihprogramm zentral organisiert (30.000 Treffs ans Netz)

für ein Drittel (300.000) der Besucher*innen von 30.000 Einrichtungen in drei Jahren jeweils drei Monate ein mobiles Gerät zur Probe ausleihen und unterstützen

Für Einrichtungen mit WLAN und Personal (auch ehrenamtlich)

Dezentrales Programm (auf Landes – und kommunaler Ebene)

Ausstattung mit WLAN

Betreuungskraft: 3 halbe Tage/Woche für Training und Sprechstunde
Leihsatz 30 Tablet PCs

30 SIM Karten Prepaid

Seniorenwohneinrichtungen

stiftung digitale-chancen

3,2% der >65-Jährigen wohnen in gemeinschaftlichen Wohnformen, ca. 554.000 Personen

- WLAN heute sehr unterschiedlich
- Unsicherheit über Haftung
- Kein Personal für Betreuung (zeitlich und qualifikationsbezogen)

->Technische Ausstattung

-> Rechtliche Beratung

-> Personalaufstockung,

-> auch gemeinsam für mehrere Häuser: Internetsprechstunde

-> Train the Trainer Angebote

Pflegeheime und -stationen

783.000 Personen werden in 13.000 Pflegeeinrichtungen stationär versorgt

Laut einer Schweizer Studie kann ein recht großer Anteil besonders vom Internet profitieren

- „Fenster zur Außenwelt“
- Einsatz in der Therapie z.B. bei Demenz Erinnerungsarbeit

Neben technischer Ausstattung Frage nach geeignetem Personal :

Allg. Pflegekräfte qualifizieren oder separate Digitalassistenz ?

Aufsuchende Digitalassistenz

stiftung digitale-chancen

für Pflegebedürftige und Menschen mit eingeschränkter Mobilität

- Rund 2 Mio. Menschen werden zu Hause gepflegt,
- Vermutlich ebenso viele sind nicht mehr mobil und/oder geistig fit, um Treffs aufzusuchen

Durch Internetnutzung könnten sie sich länger in ihrer Wohnung versorgen und/oder ambulant versorgt werden.

Es gibt seit 15 Jahren Pilotprojekte mit aufsuchenden Motivations- und Qualifizierungsangeboten mit **Internetpaten, -lotsen und -botschaftern.**

Kaum ein Projekt ist in eine dauerhafte Trägerschaft überführt worden

Aufsuchende Digitalassistenz (2)

stiftung digitale-chancen

Wenn nur jede zweite Person mit anerkannter häuslicher Pflege angesprochen und unterstützt werden soll, geht es um mehr als **1 Million Menschen.**

Die Zahl der über einen längeren Zeitraum gewonnenen Ehrenamtlichen reicht bei weiten nicht aus.

Sie müssen auch geschult und begleitet werden

und von einer **vertrauenswürdigen Stelle** vermittelt werden

U.a. sind Datenschutzerklärungen, ggfs. Leihverträge abzuschließen, Haftungsfragen zu regeln u.a.m.

In der notwendigen Breite ist dies primär per Ehrenamt nicht möglich

.

Aufsuchende Digitalassistenz (3)

stiftung digitale-chancen

Digitalassistenz muss in professionelle Strukturen integriert werden

- als Angebot ambulanter Pflegedienste ?
- als Angebot aufsuchender Altenhilfe ?
- als spezielles abrechenbares Angebot, wie Physiotherapie u.ä.

Soll das derzeitige **Pflege- und Betreuungspersonal** in Technik- und Internetnutzung qualifiziert werden, um diese Kenntnisse weiterzugeben

oder sollen **digital kompetente Personen** die Vermittlung an ältere Menschen mit körperlichen und geistigen Einschränkungen übernehmen und in dieser speziellen Vermittlung geschult werden?

-> Pilotprojekte mit verschiedenen Trägern / Partnern

-> Aufnahme in Katalog abrechenbarer Dienstleistungen

Senioren im Internet

Ältere bleiben lieber offline

Medienbildung für alle

Eine Seniorin am Laptop: In Bremen wie in ganz Deutschland ist das ein eher seltenes Bild. Es sind vor allem Ängste, die die ältere Generation vom Internet abhalten. (123rf)

Wirklich für alle ?

Wann wird diese gut gemeinte Forderung zu einer Lernzumutung ?

Aufsuchende Digitalassistenz und -betreuung

stiftung digitale-chancen

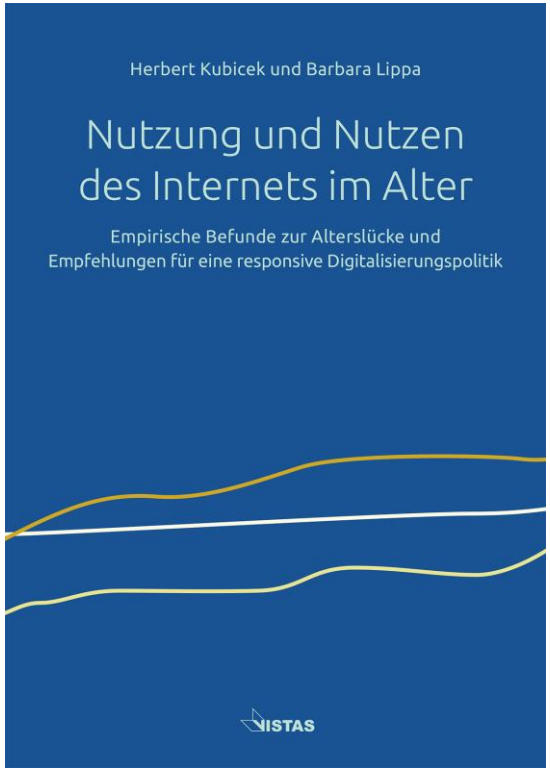
- Wer einen höheren Pflegegrad hat oder eine anerkannte Behinderung, hat ab einem bestimmten Grad heute Anspruch auf assistive Technologien oder sogar einen Betreuer.
- Dieser Anspruch sollte auf Digitalassistenz ausgeweitet werden, die das Internet **nicht mit den** betreuten Personen nutzt, sondern **für sie**
  - online einkauft,
  - online Verwaltungsangelegenheiten erledigt,
  - die Verbindung zur Videosprechstunde des Hausarztes herstellt,
  - die Kommunikation mit der Familie und Bekannten technisch übernimmt.

.....so wie Betreuer heute für diese Personen einkaufen gehen, Formulare ausfüllen, Briefe schreiben.....

- **Es geht nicht nur um Vertrauensfragen, auch um Haftungsfragen**
- **Brauchen wir auch Digital-Betreuer im rechtlichen Sinne ?**

Präsentation anfordern bei kubicek@ifib.de

+ Masterplan



https://www.vistas.de/medienpaedagogik/619-nutzung-und-nutzen-des-internets-im-alter-9783891586358.html

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