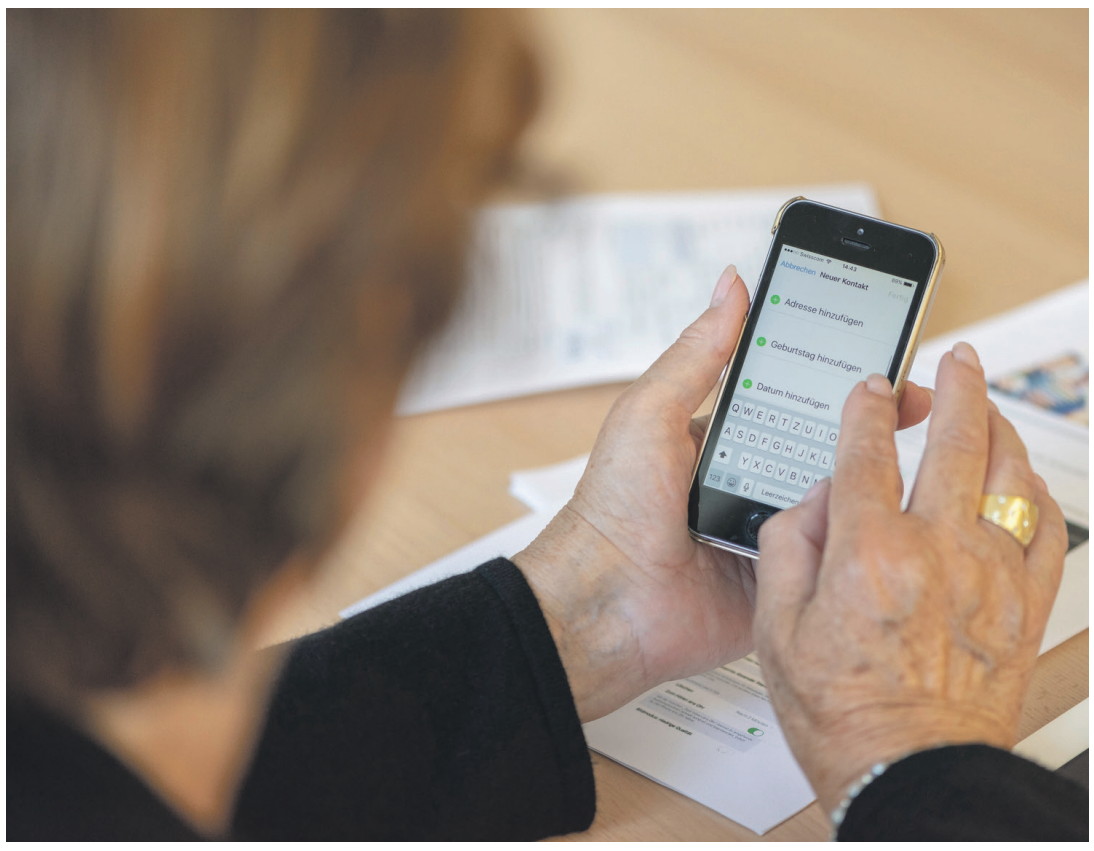
Verschoben, aber nicht verschwunden – der digitale Graben bei Senioren bleibt

Für die meisten älteren Menschen ist die Internetnutzung selbstverständlich geworden. Trotzdem darf nicht vergessen werden: Jeder zehnte Senior ist noch immer offline unterwegs.

Frank Oliver Salzgeber

Die Digitalisierung hat die Art und Weise, wie wir arbeiten, denken und leben, grundlegend verändert. Das Internet ist allgegenwärtig. Kaum jemand kommt heute noch ohne Computer oder Smartphone aus. Die rasante Geschwindigkeit der Digitalisierung bringt jedoch auch Herausforderungen mit sich – insbesondere für die fast zwei Millionen Seniorinnen und Senioren in der Schweiz. Deshalb untersucht Pro Senectute Schweiz seit 2010 alle fünf Jahre das digitale Nutzungsverhalten von älteren Menschen in der Schweiz.



Mehr als 90 Prozent der Senioren nutzen ein Smartphone. Bild: Keystone

Mit zunehmendem Alter nehmen die digitalen Kompetenzen ab. Grafik: Pro Senectute

Fast 90 Prozent der älteren Bevölkerung nutzen den Bancomaten. Grafik: Pro Senectute

Digitale Kompetenz nimmt mit zunehmendem Alter ab

Die soeben erschienene Studie «Digitale Senioren 2025» zeigt: Während im Jahr 2010 hierzulande nur jede dritte Person über 65 Jahre das Internet nutzte, so sind es heute fast 90 Prozent. Der digitale Graben ist kleiner geworden. Er existiert aber nach wie vor. Wie die Untersuchung nachweist, variieren sowohl die digitalen Kompetenzen als auch die Einstellung zur Technik innerhalb der älteren Bevölkerung sehr stark. Es sind vor allem die nachrückenden Generationen an Rentnern, deren Onlineverhalten sich demjenigen der Gesamtbevölkerung annähert.

«Mit zunehmendem Alter nehmen die digitalen Kompetenzen ab», sagt Studienleiter Alexander Seifert, Altersforscher an der Fachhochschule Nordwestschweiz. Immer noch besitzen von den über 85-Jährigen die Hälfte kein Smartphone und 40 Prozent verfügen über keinen Internetzugang. Seifert weist darauf hin, dass in den allermeisten Hotels heute ein Internetzugang kostenlos zur Verfügung gestellt wird, in Altersheimen ist dies jedoch nicht immer der Fall.

Es gibt Stimmen, die vertreten den Standpunkt, das Problem erledige sich mit der Zeit von selbst, «stirbt» sozusagen weg. Bald werde eine Generation das Pensionsalter erreichen, die über hervorragende digitale Fähigkeiten verfüge. Forscher Seifert widerspricht: «Wir vergessen dabei die rasante technologische Entwicklung. KI ist ein Beispiel. Es wird immer Personen geben, die im digitalen Bereich Lücken aufweisen.» Manchmal stellen Ängste eine Barriere zur Nutzung digitaler Technologien oder Anwendungen dar. Noch immer bereitet vielen älteren Menschen das Bedienen neuer technischer Geräte Schwierigkeiten. Kommt hinzu, dass mit zunehmendem Alter das Risiko für funktionale Einschränkungen, etwa in der Feinmotorik oder beim Sehen, steigt. Auch dies kann die Nutzung digitaler Technologien erschweren.

Andere Senioren haben Bedenken wegen des Tempos der Digitalisierung, das durch die Corona-Pandemie noch beschleunigt wurde. «Die Untersuchung zeigt, dass 38 Prozent der Befragten Angst haben, den Anschluss zu verpassen, wenn sie sich nicht mit neuer Technik beschäftigen, und 46 Prozent von ihnen fühlen sich unter Druck, die heutigen digitalen Anwendungen nutzen zu müssen», sagt Seifert.

Laut der Untersuchung besitzen heute über 90 Prozent der älteren Personen ein Smartphone, 89 Prozent nutzen einen Geldautomaten. 83 Prozent bezahlen kontaktlos mit einer Bankkarte oder Twint. 62 Prozent kaufen ihr ÖV-Ticket am Automaten, 49 Prozent bezahlen an Self-Check-out-Kassen.

Die Nutzung digitaler Technologien wird in erster Linie durch Bildung, Technikinteresse und digitale Kompetenzen beeinflusst. Dagegen spielen Alter, Geschlecht, Einkommen und Wohnregion gemäss Studie eine untergeordnete Rolle.

In diesem Kontext kann der Zugang zu digitalen Technologien zunehmend als Voraussetzung für die gesellschaftliche Integration älterer Menschen betrachtet werden. Allerdings verfügen immer noch längst nicht alle Senioren über ausreichende digitale Fähigkeiten. Dabei werden diese durch das Verschwinden von immer mehr Poststellen, Bahnschaltern, lokalen Bankfilialen oder auch durch die Einführung von QR-Codes immer wichtiger.

«Die zunehmende Digitalisierung kann dazu führen, dass manche ältere Menschen ausgeschlossen werden. Sie können gewisse Angebote und Dienstleistungen nicht mehr in Anspruch nehmen, weil diese nur noch online angeboten werden», sagt Esther Waeber-Kalbermatten, Co-Präsidentin des Schweizerischen Seniorenrates (SSR). Dieser vertritt die wirtschaftlichen und sozialen Anliegen der älteren Menschen gegenüber Bund, Verbänden, Institutionen, Medien und Öffentlichkeit.

Der SSR setzt sich auch dafür ein, die digitalen Kompetenzen älterer Menschen gezielt zu fördern, um sicherzustellen, dass sie nicht von der zunehmend Technik-dominierten Welt ausgeschlossen werden. Dies hat auch Pro Senectute erkannt. Um die Senioren fit für die digitale Zukunft zu machen, bietet Pro Senectute verschiedene Kurse an, wie Alain Huber, Direktor von Pro Senectute Schweiz, ausführt: «Unsere kantonalen Pro-Senectute-Organisationen setzen zunehmend auf Unterstützungsangebote, die gezielt auf die Bedürfnisse der Senioren im Umgang mit der Digitalisierung eingehen.» Allerdings würden diese Kurse und Schulungen, wie sie beispielsweise Pro Senectute anbietet, längst nicht alle Menschen erreichen, so Seifert.

Als Dienstleistungszentralen bieten sich auch die Postfilialen an. «Wir schaffen Nähe, unterstützen die Menschen und investieren darin, den digitalen Graben zu schliessen», schreibt die Post in einer Werbebroschüre. Im Moment ist es aber noch so, dass eine Beratung zu digitalen Fragen in den meisten Postfilialen kostenpflichtig ist, wenn sie über die üblichen Postangebote hinausgeht.

In einer Pilotphase wurde im vergangenen Jahr nun in einigen Postfilialen ein kostenloser «digitaler Service public» getestet. «Die Rückmeldungen waren überwiegend positiv. Das Angebot wurde sehr geschätzt», sagt Pascal Wiget, Geschäftsentwickler Netzöffnung Behörden bei der Post.

«Momentan arbeiten wir an der Idee, Menschen in den Postfilialen interaktiv und auf spielerische Art und Weise zu helfen, ihre digitale Grundkompetenz zu erkennen, und sie dann entsprechend zu stärken», so Wiget.

Geplant sind auch Kooperationen, etwa mit der Caritas, um sicherzustellen, dass bedürftige Personen die Dienstleistung kostenfrei in Anspruch nehmen können. Wiget schwebt eine Lösung vor im Stile der KulturLegi der Caritas. Diese fördert die Integration von armutsbetroffenen Menschen in die Gesellschaft und verhindert soziale Isolation. Durch den persönlichen Ausweis erhalten Menschen mit knappem Budget vergünstigten oder kostenlosen Zugang zu Kultur, Sport, Bildung und Gesundheit.

Ein Problem sei, so Wiget, dass die Förderung digitaler Inklusion von Bund und Kantonen noch nicht ausreichend berücksichtigt werde. «Es fehlen die finanziellen Ressourcen, um leicht zugängliche Programme zu entwickeln.»

Innovative Lösungen im Jura und Tessin

Eine Ausnahme bildet der Kanton Jura. Die jurassische Regierung hat sich zum Ziel gesetzt, dass die Bevölkerung bis 2025 hauptsächlich die digitalen Dienstleistungen des Kantons nutzt. Jede Person, die dies wünscht, wird in allen Postfilialen kostenlos bei der Nutzung der Onlinedienste der Kantonsverwaltung unterstützt.

Auf ein anderes interessantes Projekt weist Waeber-Kalbermatten hin. Der Verein Associazione Ticinese Terza Età unterhält an acht Orten im Tessin sogenannte digitale Schalter. Freiwillige Helfer, vor allem Studenten, helfen dort Senioren, sich in der digitalen Welt zurechtzufinden. Diese «Helppoints» haben sich auch zu einem sozialen Treffpunkt entwickelt. «Solche digitale Schalter könnten auch fürs Oberwallis eine Idee sein», sagt Waeber-Kalbermatten.

Und Studienleiter Alexander Seifert betont: «Unsere Herausforderung besteht darin, Brücken zwischen der digitalen und der analogen Welt zu bauen und älteren Menschen individuelle Lösungen anzubieten.» Dabei geht es nicht darum, Senioren zu einer umfassenden Digitalisierung zu drängen. Vielmehr sollen sie die Wahl haben, die digitale Welt so zu nutzen, damit ihr Alltag erleichtert wird.

Klar ist: Es gibt immer noch Menschen, die digitale Technologien nicht nutzen können oder nicht nutzen wollen. «Ich finde es wichtig, dass für diese Menschen auch weiterhin analoge Wege und Optionen offen bleiben», betont Waeber-Kalbermatten.