



BAGSO-Positionspapier: Ältere Menschen in der digitalen Welt

Chancen und Risiken des Internets

Unsere Welt wird zusehends zu einer immer stärker digitalisierten Welt. Die Vernetzung von Geräten zu Systemen, die Automatisierung von Tätigkeiten und Dienstleistungen, der Ersatz von Personen und greifbarem Material durch digitale Technologien eröffnen neue Handlungsmöglichkeiten und Freiräume, beinhalten aber auch neue Risiken.

Das vorliegende Papier der Bundesarbeitsgemeinschaft der Senioren-Organisationen in Deutschland benennt grundsätzliche Fragestellungen, die sich aus der zunehmenden Digitalisierung der Umwelt in einem Bereich ergeben, der für das tägliche Leben älterer Menschen von besonderer Bedeutung ist: dem Internet. Es zeigt auf, welche Hindernisse einer kompetenten Internetnutzung entgegenstehen und welche Maßnahmen notwendig sind, um die positiven Möglichkeiten des Internets allen zugänglich und sicher nutzbar zu machen. Zu anderen Aspekten, etwa der Digitalisierung im Gesundheitswesen, sind weitere Positionierungen vorgesehen.

Herausgeber

Bundesarbeitsgemeinschaft der
Senioren-Organisationen e.V.
(BAGSO)

Thomas-Mann-Str. 2-4
53111 Bonn

Tel.: 02 28 / 24 99 93 0
Fax: 02 28 / 24 99 93 20
E-Mail: kontakt@bagso.de
www.bagso.de

Die BAGSO vertritt über ihre
115 Mitgliedsorganisationen
viele Millionen ältere Menschen
in Deutschland.



Internet, eine Frage des Alters

Über zwölf Millionen Menschen in Deutschland haben etwas Entscheidendes gemeinsam: Sie sind offline, das heißt, sie nutzen nicht die Chancen, die das Internet ihnen bieten kann. 95 Prozent¹ von ihnen sind 50 Jahre und älter. Gleichzeitig steigen die Nutzerzahlen in den höheren Altersgruppen². Diese Steigerungen sind jedoch mit mehr als der Hälfte auf das Hineinwachsen Jüngerer in die jeweils höhere Altersgruppe zu erklären. Und die Älteren, die Zugang zum Internet haben, nutzen es in erster Linie stationär³. Zudem sind viele eher „indirekte“ Onliner, deren digitale Teilhabe weitgehend von ihren Partnern oder Familienangehörigen abhängt. Wenn diese nicht (mehr) zur Verfügung stehen, fehlt ihnen häufig die nötige Unterstützung, um weiterhin online zu bleiben.

Nicht realistisch ist die Erwartung, das Problem werde sich einfach „auswachsen“, weil die nachrückenden jüngeren Jahrgänge im Umgang mit neuen Technologien und Medien geübter seien. Dies ist aufgrund des immer schnelleren technischen Wan-

dels wenig wahrscheinlich: Auch in Zukunft wird es Menschen jeden Alters geben, die mit den sich stetig ändernden neuen Technologien nicht umgehen können oder wollen.

Menschen, denen der Zugang zum Internet verschlossen bleibt, können die Chancen der Digitalisierung nicht wahrnehmen und verlieren Möglichkeiten der Teilhabe. Insbesondere für Menschen mit Mobilitätseinschränkungen und für solche, die aufgrund ihres fortgeschrittenen Alters immer mehr Kontakte zu Gleichaltrigen einbüßen, kann das Internet nicht nur Information und technische Unterstützung, sondern auch vermisste Kommunikation ermöglichen.

Digitalisierung verändert unsere Lebenswelt, Menschen müssen Zugang zur digitalen Welt haben, sie haben aber auch das Recht auf ein Leben ohne Internet: Einen Fahrschein zu erwerben, einen Personalausweis zu beantragen, eine Geldüberweisung vorzunehmen – das muss künftig auch ohne Internet möglich sein.

1. Zugänge schaffen und Chancen erfahrbar machen

Das Internet gehört mittlerweile zu den unverzichtbaren Elementen der öffentlichen Daseinsvorsorge. Das gilt für ältere Menschen ebenso wie für jüngere. Deshalb ist es Aufgabe des Staates, seinen Bürgerinnen und Bürgern den Zugang zu digitalen Dienstleistungen und Angeboten zu gewährleisten.

Mit der Bereitstellung der technischen Voraussetzungen allein ist es allerdings nicht getan, denn es steht fest: Insbesondere ältere Menschen müssen konkrete Erfahrungen mit dem Internet machen, ehe sie für das Medium gewonnen werden können. Nachdem der Gesetzgeber einen wesentlichen Teil der Hürden bezüglich der Störerhaftung beseitigt hat, sind die Voraussetzungen für die Bereitstellung eines flächendeckenden und überall erreichbaren freien WLAN geschaffen.

Damit bietet es sich an, im öffentlichen Raum – in Einrichtungen, Bibliotheken und Schulen – kostenfreie Zugänge zum Netz und damit Übungs- und

1 DIVSI Studie zu Internet-Milieus 2016.

2 D21-Digital-Index 2016. Im D21-Digital-Index wird der seit 2002 herausgegebene (N)Onliner-Atlas weitergeführt. Er erfasst die Internetnutzung der deutschsprachigen Wohnbevölkerung über 14 Jahre nach soziodemografischen Kriterien (ca. 70 Millionen Menschen von einer geschätzten Gesamtbevölkerung von 82,8 Millionen zum Ende 2016). Der seit 2013 von der Initiative D21 jährlich herausgegebene D21-Digital-Index erlaubt qualitative Aussagen über die Internetnutzung. Generalisierte Aussagen über die Internetnutzung aller über 50- oder 60-Jähriger sind zu ungenau, denn in den höheren Altersgruppen verringert sich der Anteil der Onliner pro Lebensjahrzehnt rapide: Bei den 50- bis 59-Jährigen sind es 2016 noch 83 %, bei den 60- bis 69-Jährigen 69 % und bei den über 70-Jährigen lediglich 36 %. Bei den unter 50-Jährigen liegen die Anteile der Onliner 2016 bei über 90 %, bei den unter 30-Jährigen kann von einer nahezu 100 %igen Internetnutzung ausgegangen werden.

3 Unter stationär wird hier die an einen festen Standort gebundene digitale Nutzung verstanden. Das schließt auch die Nutzung mobiler Endgeräte ein, die aber in diesem Sinne nicht gebraucht werden, so z. B. ein Laptop, der außerhalb des häuslichen Umfelds nicht eingesetzt wird.

Nutzungsmöglichkeiten zu schaffen. Wenn Formulare im Internet abrufbar sind, können auch Menschen mit Mobilitätseinschränkungen davon profitieren. Voraussetzung ist wiederum, dass sie auch faktisch Zugang zum Netz haben. Kommunen sollten sich deshalb in der Pflicht sehen, solche Zugänge barrierefrei in allen öffentlichen Einrichtungen, die ihnen unterstehen bzw. die von ihnen gefördert werden, zu gewährleisten.

Kommunen sind vor allem da gefordert, wo sie selbst dazu übergehen, kommunale Dienstleistungen immer häufiger und vielfach ausschließlich im Netz anzubieten. Das gilt ebenso für personennahe Dienstleistungen, die nicht unmittelbar in kommunaler Verantwortung angeboten werden, etwa im Nahverkehr. Die BAGSO erwartet, dass bei der Einrichtung solcher Angebote sichergestellt wird, dass Offlinern keine Benachteiligungen erwachsen.

Viele Städte und Gemeinden erleichtern ihren älteren Bürgerinnen und Bürgern bereits die Nutzung digitaler Dienstleistungen, Angebote und Geräte, aber es sind noch viel zu wenige. Vor allem in ländlichen Gegenden, in denen solche Vernetzungsmöglichkeiten besonders gebraucht werden, ist diese Aufgabe noch nicht genügend im Blick. Dabei reicht es nicht, ausschließlich auf den Bund und seine Verpflichtung zum Ausbau des Breitbandnetzes zu setzen. Die Kommunen selbst sollten gewährleisten, dass sie systematisch Erfahrungs- und Erprobungsräume für Menschen zur Verfügung stellen, die sich bislang mit dem Internet schwertun.

Dies ist nicht zuletzt in betreuten Wohnanlagen, in Senioren- und Pflegeheimen sowie in Einrichtungen des Gesundheitswesens dringend erforderlich. Bei stationärer Betreuung sind die finanziellen Mittel älterer Menschen oftmals sehr beschränkt, sodass sie mit den Kosten einer SIM-Karte oder einer Flatrate nicht selten überfordert sind. Hier sind die Betreiber der Einrichtungen, aber auch die staatlichen Stellen gefordert, die mit öffentlichem Geld den Bau oder die Ausstattung solcher Einrichtungen fördern.

Die BAGSO schlägt vor, dass die Vergabe öffentlicher Fördermittel für diese Einrichtungen an die Schaf-

fung freier WLAN-Zugänge gebunden wird, um hier zu einem raschen Ausbau zu kommen. Derartige Fördermaßnahmen könnten auf kommunaler, Kreis-, Landes- und Bundesebene durch Selbstverpflichtung in Angriff genommen werden, würden also zunächst keiner gesetzlichen Regelung bedürfen.

Technische Angebote müssen für alle Menschen nutzbar sein. Der Technikeinsatz sollte jedoch immer fachlich und medienpädagogisch geschult, aber auch geschlechter- und alterssensibel angeleitet und begleitet werden. Dazu werden Menschen gebraucht, die mit neuen Technologien vertraut sind und älteren Menschen deren Nutzen im Alltag vermitteln sowie den Umgang damit erleichtern können. Dies ist in einigen Kommunen schon im Rahmen öffentlich geförderter Projekte umgesetzt worden. Die BAGSO fordert, dass niedrighschwellig Erfahrungsorte für neue Technologien in allen Kommunen zur Verfügung stehen und so die Voraussetzungen dafür geschaffen werden, dass Produkte ausprobiert und auch ausgeliehen werden können.

Viele – vorwiegend ehrenamtliche – Initiativen organisieren Erfahrungs- und Erprobungsräume bereits selbst. Sie klagen aber nicht nur über enge finanzielle Mittel, sondern auch über fehlende Räumlichkeiten für Treffen und Qualifizierungsmaßnahmen. Die Kommunen sollten das Engagement ihrer Bürgerinnen und Bürger durch die Bereitstellung solcher Erstorientierungsstrukturen honorieren, etwa durch das Überlassen öffentlicher Räumlichkeiten.

2. Barrieren abbauen und Vertrauen schaffen

Menschen, die erste Erfahrungen mit den für sie schwer zugängigen Geräten und verwirrenden Anwendungsmöglichkeiten machen und die gleichzeitig nur im Zusammenhang mit Warnungen vor und Missbrauch über das Internet hören, werden die darin liegenden Chancen für sich gar nicht erst entdecken wollen. Deshalb ist bei Aufklärungsmaßnahmen darauf zu achten, dass Chancen und Risiken im Zusammenhang dargestellt werden, damit ausgewogene Urteile entstehen können.



Die Hersteller und Entwickler digitaler Technik betonen seit Jahren ihren Anspruch, selbsterklärende Technik auf den Markt zu bringen. Aus der Sicht vor allem älterer Menschen sind hier noch viele Wünsche offen. Trotz verfügbarer Richtlinien für die Gestaltung von Benutzeroberflächen und trotz der UN-Konvention für die Rechte von Menschen mit Behinderungen sind Internetzugänge in Deutschland häufig nicht nutzerfreundlich und behindertengerecht aufgebaut.

Die BAGSO fordert die Hersteller und Dienstleister auf, selbsterklärende Technik noch stärker bei der Gestaltung von Geräten und Anwendungen in den Mittelpunkt zu stellen. Entwickler und Hersteller sollten wissen, dass Zurückhaltung in Bezug auf das Internet auch auf der Unübersichtlichkeit der Oberflächen beruht. Wenig nutzerfreundliche Bedienungsanleitungen sowie Informations- und Werbematerialien, die ältere Menschen durch ihre meist jugendorientierte Sprache und Bilderwelt ausschließen, sind weitere Hemmnisse.

„Weniger ist mehr“ – dieser Grundsatz ist bei der Gestaltung digitaler Produkte, die vornehmlich für den Privatgebrauch bestimmt sind, wichtig. Statt einer „Abschalt-“ sollte die Entwicklung einer „Ein- und Hinzuschalt“-Kultur propagiert werden. Vor allem Start-ups könnten hier mit kreativen Lösungen Marktchancen gewinnen. Wettbewerbe der öffentlichen Hand, aber auch die von Organisationen wie der BAGSO stoßen Umdenkprozesse an und helfen, beispielhafte Lösungen, die schon heute vorhanden oder in der Entwicklung sind, bekannt zu machen.

Bei der Nutzung eines Sozialen Netzwerks oder einer mobilen Anwendungssoftware ist die kostenlose Nutzung gegen freien Zugriff auf personenbezogene Daten wie Kontakte, Fotos usw. ein gängiges Finanzierungsmodell. Jede Nutzerin und jeder Nutzer sollte aber die Wahl zwischen Freigabe gewünschter Daten oder einer anderen Vergütungsform haben.

In diesem Zusammenhang fordert die BAGSO Hersteller und Entwickler auf, mehr Angebote zu schaffen, die systematisch auf einen sparsamen Umgang mit Daten ihrer Nutzerinnen und Nutzer setzen.

Dies gilt insbesondere für Angebote im Smarthome- oder Gesundheitsbereich, die vielen älteren Menschen den Alltag erleichtern und ihnen mühsame Wege ersparen können.

Davon wird nicht zuletzt abhängen, ob auch das Internet der Dinge in Privathaushalten älterer Menschen intensiv genutzt werden wird. Von der Transparenz der Datenflüsse zwischen Geräten und Herstellern über das private Netzwerk hängt das Vertrauen mündiger Verbraucherinnen und Verbraucher in solche Angebote ab.

3. Verantwortung übernehmen

Auch wenn inzwischen immer mehr Ältere die Chancen der Nutzung digitaler Geräte und Dienstleistungen erkennen, bleiben nach wie vor zu viele dem Internet und den zahlreichen damit verbundenen Angeboten fern. Sie haben die große Sorge, dass sie in der digitalen Welt in Situationen geraten können, denen sie nicht gewachsen sind, oder dass sie sogar zum Opfer von Betrügern werden. Über unbegründete Befürchtungen hilft Aufklärung hinweg. Dazu gibt es mittlerweile eine Fülle von Initiativen, die – oft ehrenamtlich – von Älteren für Ältere gestaltet werden. Aber sie erreichen bis jetzt zu wenige Menschen.

Nach wie vor gibt es aber auch echte Sicherheitsprobleme, die nicht nur Ältere davon abhalten, manche neu geschaffenen Anwendungen des Internets zu nutzen, weil sie Risiken beinhalten. Anbieter, die analog Waren und Dienstleistungen auf den Markt bringen, stellen sich in aller Regel der Verantwortung, die Sicherheit ihrer Angebote zu gewährleisten. Sie sind nicht nur aufgrund gesetzlicher Standards, sondern auch aus Wettbewerbsinteresse gehalten, Sicherheitsrisiken ihrer Produkte bereits im Vorhinein auszuschalten.

Datensicherheit, die Gefahren, ausspioniert oder von Schadsoftware betroffen zu werden, sind dagegen Risiken, die erst im Zuge der Digitalisierung zum umfassenden Problem geworden sind. Was aber für die hohen Standards der Produktsicherheit gilt, muss auch für Sicherheitsstandards im Netz gelten.



Hier erwartet die BAGSO einen Paradigmenwechsel in der IKT-Branche: Bisher scheint es auszureichen, bei den Nutzerinnen und Nutzern mehr Sicherheitsbewusstsein zu fordern. Sicherheit im Netz darf nicht länger vorrangige oder gar alleinige Aufgabe der Verbraucherinnen und Verbraucher sein.

Die BAGSO fordert die Hersteller internetbasierter Technik und die Anbieter von Dienstleistungen auf, für Sicherheit und Verlässlichkeit zu sorgen und nur Produkte und Dienste zu offerieren, die allgemein anerkannten Sicherheitsstandards und Gewährleistungskriterien entsprechen.

Nicht zuletzt in den Sozialen Medien stellt sich – nicht nur für Ältere – das Problem der Bewertung der angebotenen Informationen. So wird etwa die Bestimmung der Herkunft von Texten, obwohl technisch möglich – wie z. B. bei Wikipedia –, nicht unterstützt. Hilfreich wäre in allen Bereichen Transparenz über die Herkunft von Informationen und den Zusammenhang, in dem sie stehen, damit die Nutzerinnen und Nutzer die Informationen bewerten und danach selbst entscheiden können, welche Konsequenzen sie daraus ziehen. Die BAGSO fordert, dass die Herkunft und der Zusammenhang von Texten, Videos etc. für Endnutzerinnen und Endnutzer transparent gemacht werden.

4. Strukturen schaffen und Medienkompetenz fördern

Damit ältere Menschen sich sicher in einer digitalisierten Welt bewegen und die Chancen des Internets ohne Gefahr für sich nutzen können, sind zusätzlich zu den bereits genannten Aspekten eine Reihe struktureller Maßnahmen erforderlich.

Technik braucht immer ein gewisses Maß an Service. Gute Beratungs- und Serviceleistungen sind besonders für Einsteigerinnen und Einsteiger wichtig. Gute Ansätze bekannt zu machen, weitere und qualitativ bessere Angebote zu schaffen, das kann das Vertrauen in die digitale Welt stärken und zur Nutzung ermutigen. Welche Aufgaben den Kommunen dabei zukommen, wurde bereits erwähnt.

Medienkompetenz ist eine weitere Voraussetzung für die digitale Teilhabe. In Strategiekonzepten auf Bundes- und Landesebene zur Digitalisierung der Gesellschaft finden sich aber keine verbindlichen Ziele und konkreten Maßnahmen für Menschen im Ruhestandsalter, obwohl gleichzeitig die Notwendigkeit lebenslangen Lernens hervorgehoben wird.

Seit etwas mehr als 15 Jahren wurden in diesem Zusammenhang öffentlich geförderte, meist lokal gebundene und zeitlich begrenzte Projekte durchgeführt. Sie haben aber bis jetzt zu wenige Menschen erreicht. Um die Nachhaltigkeit und den Ausbau erfolgreicher ehrenamtlicher Initiativen und öffentlich geförderter Projekte zu gewährleisten, fordert die BAGSO, dass bisherige Ergebnisse, Erfahrungen und bereits geschaffene kommunale und lokale Strukturen landes- und bundesweit im Sinne einer IT-Bildungsstrategie für ältere Menschen ausgebaut werden. Die BAGSO wird sich daran beteiligen.

Öffentliche Hochschulen sollten sich in der Pflicht sehen, Angebote der Medienbildung aus den vorhandenen Ansätzen zu entwickeln, zu evaluieren und zu aktualisieren. Ältere Menschen werden durch die herkömmlichen Bildungseinrichtungen gewöhnlich nicht mehr erreicht. Umso wichtiger ist es, neue Formen der Medienbildung zu entwickeln, die diese Zielgruppe tatsächlich ansprechen.

Mediendidaktische Konzepte müssen die Lernbiografien älterer Menschen berücksichtigen. Die öffentlich-rechtlichen Medien haben hier eine besondere Aufgabe. Da sie vorwiegend von älteren Menschen intensiv genutzt werden, bieten sich hier innerhalb der regulären Programme Möglichkeiten, die digitalen Chancen für ältere Menschen zu verdeutlichen, Grundkenntnisse über Geschäftsmodelle und Funktionsweisen der digitalisierten Welt zu vermitteln, aber auch Risiken aufzuzeigen und ungerechtfertigte Befürchtungen zu zerstreuen. Konzeptionell könnten sie auf die in der Vergangenheit erfolgreich gelaufenen Formate wie „Der 7. Sinn“ zurückgreifen. Die BAGSO empfiehlt den öffentlich-rechtlichen Medien, diese Konzepte in niedrigschwelligen Kurzbeiträgen über die digitale Welt umzusetzen.



Einige Landesmedienanstalten haben über ihren gesetzlichen Auftrag hinaus in ihren Projekten für mehr Medienkompetenz die älteren Menschen im Blick. Die BAGSO fordert die übrigen Landesmedienanstalten auf, diesen Beispielen zu folgen.

Die Bundesregierung sollte Dialoge zwischen den Herstellern und Entwicklern einerseits und privaten Nutzerinnen und Nutzern andererseits initiieren, um ein Problembewusstsein zu schaffen. Entsprechende Beiräte beim Verbraucherschutzministerium, Ministerium für Bildung und Forschung sowie Wirtschaftsministerium könnten regelmäßig die Entwicklung beobachten und Empfehlungen zur weiteren Ausgestaltung geben.

Die IT-Gipfel der Bundesregierung sollten regelmäßig die Perspektive der privaten Nutzerinnen und Nutzer aufgreifen und Gelegenheiten zum Meinungs- und Erfahrungsaustausch bieten. Auch hier sind die Belange älterer Menschen einzubeziehen.

Selbstbestimmung im Alter fordert immer mehr den souveränen Umgang mit digitalen Technologien. Andere Länder in Europa zeigen auf, dass mit passenden Rahmenbedingungen und geeigneten Maßnahmen die zeitgemäße digitale Teilhabe älterer Menschen selbstverständlich möglich ist. Dazu empfiehlt die BAGSO allen, die Angebote im Internet oder für das Internet erstellen, systematisch den Rat von Expertinnen und Experten für Altersfragen zu nutzen, und bietet den Dialog mit Unternehmen an, die adäquate Produkte und Dienstleistungen auf den Markt bringen wollen. ■

Dieses Positionspapier wurde von den Mitgliedern der verbandsübergreifenden Arbeitsgruppe „Neue Medien“ erarbeitet und vom Vorstand der BAGSO im Oktober 2017 verabschiedet.



28.–30. MAI 2018
WESTFALENHALLEN
DORTMUND

Schirmherr:
Bundespräsident
Frank-Walter Steinmeier

28.–30. MAI 2018

ÖFFNUNGSZEITEN

Montag,	28. Mai 2018	9.00 bis 18.00 Uhr
Dienstag,	29. Mai 2018	9.00 bis 18.00 Uhr
Mittwoch,	30. Mai 2018	9.00 bis 17.00 Uhr

INFORMATIONEN zur VERANSTALTUNG

BAGSO

Thomas-Mann-Straße 2–4

53111 Bonn

Tel.: 0228 / 24 99 93 28

Fax: 0228 / 24 99 93 20

E-Mail: dst@bagso.de

www.bagso.de

www.deutscher-seniorentag.de