

Digital mobil im Alter_

So nutzen Senioren das Internet.
Zentrale Befunde einer Studie.



Lessons Learned_

Um möglichst viele Senioren* auf dem Weg der Digitalisierung zu unterstützen und zu begleiten, sind klare Strategien zur digitalen Inklusion nötig. Die Chancen und Möglichkeiten hierfür sind vielfältig.

01

Für die Nutzung des Internets ist nicht allein das Alter entscheidend, sondern wird viel mehr durch soziale Kontakte und persönliche Mobilität beeinflusst.

02

Mobile Technologien, wie beispielsweise Navigationsanwendungen für Tablet PCs, können die Mobilität von Senioren verbessern und ihnen dabei helfen, aktiver am Leben teilzuhaben.

03

Senioren mit wenig Interneterfahrung nutzen eher einfache Anwendungen (Spiele, Fahrplanauskünfte u. ä.). Komplexere Anwendungen, die den Nutzern Vorteile bei der selbstständigen Alltagsbewältigung bieten können (Online Banking, Shopping, o. ä.), erfordern mehr Erfahrungen und höhere Fähigkeiten.

04

Digitale Kompetenz muss ergänzt werden durch Selbstvertrauen im Umgang mit dem Internet. Senioren können dieses durch gute Begleitung und Unterstützung gewinnen.

05

Angebote zur digitalen Weiterbildung müssen die Erwartungen der Senioren berücksichtigen und sich ganz konkret an deren Lebenswirklichkeit orientieren.

06

Leicht erreichbare Sprechstunden, orientiert an den Bedürfnissen von Senioren, die sie auf ihrem Weg in die digitale Welt unterstützen, sind eine sinnvolle Ergänzung zu Kursen und anderen Weiterbildungsangeboten.

Senioren nutzen das Internet kaum

Nach wie vor gilt: Das Internet und digitale Medien werden von deutlich mehr jüngeren als älteren Menschen aktiv genutzt. Während die große Mehrheit der jüngeren Menschen in Deutschland aktiv und regelmäßig das Internet nutzt, nimmt nur etwa jeder Dritte der über 60-Jährigen am digitalen Leben teil. In den letzten 15 Jahren ist diese Alterslücke für die über 70-Jährigen nicht kleiner geworden, was darauf hindeutet, dass die bisherigen Maßnahmen zur Förderung der Internetnutzung in dieser Altersgruppe überprüft und verbessert werden müssen.

Im Rahmen des Projekts „Digital mobil im Alter – Tablet PCs für Senioren“ hat Telefónica Deutschland zusammen mit der Stiftung Digitale Chancen eine Studie aufgesetzt, die herausfinden soll, inwieweit ältere Menschen digitale Medien nutzen, welche Vorteile dies für sie haben kann und welche Voraussetzungen gegeben sein müssen, damit mehr Senioren den Schritt in die digitale Welt wagen.

Studie zum Nutzungsverhalten der Senioren

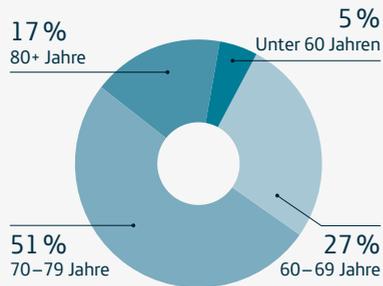
Im Vergleich zu bisherigen Befragungen beziehen sich die Ergebnisse dieser Studie auf unmittelbare Erfahrungen der befragten Senioren. Von April 2016 bis Mai 2017 hatten in vier Städten rund 300 ältere Menschen (N=299) über einen Zeitraum von insgesamt acht Wochen die Möglichkeit, einen Tablet PC mit mobilem Internetzugang zu nutzen und so herauszufinden, welchen Nutzen digitale Medien für sie bereithalten. Begleitet wurde das Programm durch ein Betreuungsangebot, das den Teilnehmenden den Einstieg und die Nutzung erleichtern sollte. Davor und danach wurden die teilnehmenden Senioren zu ihren Erfahrungen befragt.

Durch die standardisierten Fragebögen, ergänzende persönliche Interviews und ausgewählte Video-Statements konnte ein umfassendes Bild über die Nutzung digitaler Medien unter Senioren erstellt werden. Neben den üblichen soziodemographischen Daten wurden auch zahlreiche Informationen zur Lebenssituation erhoben (wie etwa familiäre und soziale Kontakte, Mobilität, Wohnsituation etc.), die für die Nutzung bestimmter Anwendungen mögliche Anlässe bieten. Dabei hat sich gezeigt, dass bestimmte situationsbezogene Merkmale mit verschiede-

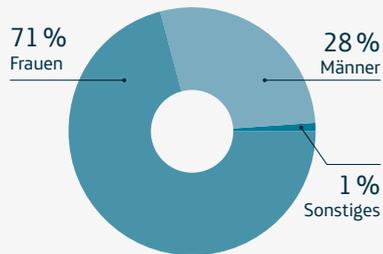
* Redaktionelle Anmerkung: Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird in der Regel nur die männliche Sprachform verwendet. Gleichwohl werden damit beide Geschlechter angesprochen.

Teilnehmerprofil

NACH ALTERSGRUPPE



NACH GESCHLECHT



NACH BILDUNGSABSCHLUSS



nen Gratifikationen in Beziehung gesetzt werden können. Beispielsweise nutzen ältere Menschen, denen ein enger Kontakt zu ihren Angehörigen wichtig ist, häufiger Kommunikationsdienste wie Skype oder WhatsApp.

Im Anschluss an die Erhebungen wurden Teilergebnisse und daraus resultierende Fragen in drei moderierten Senioren-dialogen im März und April 2017 in Berlin, Düsseldorf und Hamburg mit Teilnehmenden der Studie diskutiert.

Wie nutzen Senioren das Internet?

Anhand einer vorgegebenen Liste konnten die teilnehmenden Senioren der Studie angeben, welche Anwendungen sie während der achtwöchigen Projektlaufzeit genutzt haben (siehe Tabelle oben rechts).

Während die Teilnehmer der Studie ihre Tablets am häufigsten für die Kommunikation per E-Mail verwendet haben, wurden die von Jüngeren viel genutzten Kommunikationsdienste von den Senioren weitaus weniger verwendet. Nur rund jeder Vierte gab an, WhatsApp zu nutzen und lediglich etwa 10 Prozent der Befragten haben Soziale Netzwerke wie Facebook genannt. Zwei Drittel der WhatsApp-Nutzer unter den Senioren haben Enkel, was als beson-

Rang Nutzung der Anwendungen in den 8 Wochen, unabhängig vom Gerät

Rang	Anwendung	Anteil
1	E-Mails senden und empfangen	72%
2	Fahrpläne oder Fahrzeiten von öffentlichen Verkehrsmitteln abrufen	66%
3	Navigation (z.B. Google Maps)	53%
4	Spielen	48%
5	Informationen zu Reisen und Unterkünften	46%

derer Anreiz für die Nutzung von Messaging-Diensten gelten kann.

Das hohe Mobilitätsbedürfnis älterer Menschen wird durch die häufige Online Nutzung von Fahrplänen und Navigation, wie etwa Google Maps, deutlich. Rund zwei Drittel bzw. die Hälfte der befragten Senioren haben ihr Tablet für diese Zwecke genutzt, was zeigt, dass das Internet die Mobilität älterer Menschen positiv unterstützen kann. Vor allem Menschen mit Gedächtnisproblemen gaben an, auch unterwegs diese Dienste zu nutzen, wodurch sie ein Stück Unabhängigkeit gewinnen konnten.

Allgemein nutzen ältere Menschen das Internet und digitale Medien sehr viel seltener als Jüngere. Viele Ältere sagten, dass digitale Anwendungen für sie nicht brauchbar bzw. zu kompliziert seien.

Diese Ansichten haben sich nach acht Wochen Erfahrung mit Tablet PC und

Internetnutzung geändert (siehe Tabelle auf der nächsten Seite).

Die Vielfalt der digitalen Angebote, die auch für ältere Menschen interessant sein können, macht deutlich, dass ganz unterschiedliche Bedürfnisse und Ansprüche gestillt werden können. Um mehr ältere Menschen an die Nutzung von digitalen Medien heranzuführen, sollte es ein besonderes Anliegen sein, Senioren die Vielfalt der digitalen Angebote sowie den daraus resultierenden individuellen Nutzen der digitalen Medien zu verdeutlichen.

Herausforderungen für Senioren bei der Internetnutzung

Viele Senioren haben bestimmte Erwartungen an die Onlinenutzung. Der Wunsch „in Kontakt zu bleiben“ (geäußert von 66 Prozent) wird zum Beispiel durch die

Wenn Sie an die Nutzung des Internets in den vergangenen Wochen denken, wie sehr treffen die folgenden Aussagen Ihrer Meinung nach zu?

Zustimmung %
(Trifft zu + trifft eher zu)

Mit dem Internet kann ich mein Wissen erweitern und immer noch dazu lernen.	93 %
Das Internet erspart viel Lauferei.	83 %
Das Internet ermöglicht es mir, im Alter länger selbstständig zu bleiben.	69 %
Am Internet ist für mich besonders wichtig, dass ich mit meiner Familie, Freunden und Bekannten in Kontakt bleiben kann.	66 %
Das Internet bietet mir gute Möglichkeiten der Unterhaltung und des Zeitvertreibs.	63 %
Durch das mobile Internet kann ich mich in neuen Umgebungen schneller zurechtfinden.	58 %
Das Internet ist wichtig für mich, da ich mich dort mit meinem beruflichen und persönlichen Profil präsentieren kann.	14 %

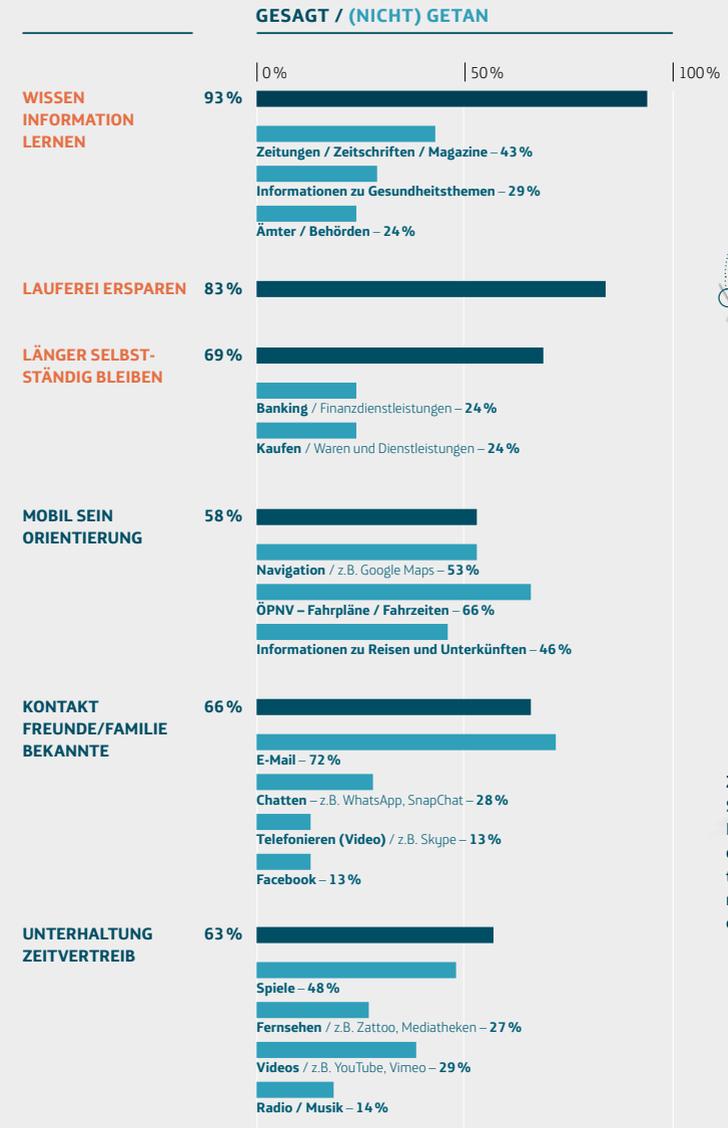
Nutzung von E-Mails erfüllt (als Nutzung genannt von 72 Prozent), siehe Grafik rechte Seite.

Dagegen zeigt sich eine offenkundige Diskrepanz bei den Gratifikationen „Lauferei ersparen“ und „Länger selbstständig bleiben“. Beides kann nach den Einschätzungen der teilnehmenden Senioren durch das Internet ermöglicht werden. Allerdings gaben lediglich 24 Prozent an, selbst online einzukaufen. Die Gründe für diese fehlende Nutzung von Einkaufsmöglichkeiten trotz der offensichtlichen Gratifikationen sind vielfältig. Zum einen stellen das Einrichten eines Benutzerkontos sowie das Eingeben persönlicher Daten und Zahlungsmittel für viele ältere Menschen besondere Herausforderungen

dar und lösen zudem Sicherheitsbedenken aus. Hinzu kommt häufig die fehlende Zuversicht, etwaig auftretende Probleme eigenständig lösen zu können. Umso wichtiger ist es, ältere Menschen auf ihrem Weg in die digitale Selbstständigkeit durch gezielte Angebote zu unterstützen. Neben Bedienungsfertigkeiten spielen auch eine Stärkung des Selbstvertrauens eine große Rolle. Hier können Computerseniorenclubs und Verbraucherzentralen mit gemeinsamen Trainings zum Online-Einkauf einen wichtigen Beitrag zur Überwindung der festgestellten Diskrepanz zwischen Nutzen-erwartung und Nutzung leisten.

Welchen Nutzen bietet mir das Internet und welche Anwendungen habe ich genutzt?

299 Senioren befragt im Zeitraum Juli 2016 bis April 2017



Zwischen dem, was Senioren sich vom Internet erhoffen, und dem, was sie online tatsächlich unternehmen, klappt teilweise eine Lücke.



**Die Zusammenfassung der wichtigsten Studienergebnisse
ist als Broschüre abrufbar unter:**

www.telefonica.de/studie-internetnutzung-senioren

www.digitale-chancen.de/tabletpcs

Telefónica | O₂

Telefónica Deutschland Holding AG

Claudia von Bothmer, Head of Corporate Responsibility

Georg-Brauchle-Ring 23–25, 80992 München

www.telefonica.de/verantwortung

**stiftung
digitale-chancen**

Stiftung Digitale Chancen

Prof. Dr. Herbert Kubicek, Wissenschaftlicher Direktor und Mitglied des Vorstands

Chausseestr. 15, 10115 Berlin

www.digitale-chancen.de