

Digitale Teilhabe für ältere Menschen sichern!

Empfehlungen für die gesellschaftliche Teilhabe älterer Menschen in Nordrhein-Westfalen angesichts zunehmender Digitalisierung aller Lebensbereiche

Expertise im Auftrag des Vereins „Wir Verbraucher in NRW -

Förderverein der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e.V.“

Anlass und Zielsetzung

Der Verein **Wir Verbraucher in NRW - Förderverein der Verbraucherzentrale NRW** plant gemeinsam mit der **Landesseniorenvertretung NRW** und in Kooperation mit der **Verbraucherzentrale NRW** am 30. Oktober 2023 eine öffentliche Konferenz im Landtag in Düsseldorf zu dem Thema „Digitale Teilhabe älterer Menschen sichern!“

In der Ankündigung heißt es:

*„Täglich sind immer mehr Produkte und Dienstleistungen ausschließlich digital zu erwerben. Voraussetzung zur Teilnahme am digitalen Leben ist jedoch die Nutzung geeigneter Geräte und Medien.
Kinder und Jugendliche wachsen damit auf – für sie ist „digital leben“ normaler Alltag. Für viele ältere Menschen ist dies jedoch eine völlig neue Welt. Sie verstehen die digitale Sprache nicht und können die Geräte und Programme oft nicht bedienen.
Denen, die nicht mitmachen, droht der Ausschluss vom täglichen Leben – mit erheblichen – oft auch existentiellen Folgen!
Dies dürfen und wollen wir nicht zulassen!
In unserer Veranstaltung „Digitale Teilhabe älterer Menschen sichern!“ wollen wir – die Seniorinnen und Senioren in Nordrhein – Westfalen – uns zu Wort melden und aufzeigen, welche Probleme wir haben, wenn wir nicht im Internet präsent sind.
Vor allem aber wollen wir deutlich machen, was getan werden muss, um unsere Teilhabe am täglichen Leben zu sichern.“¹*

Um Anregungen für konkrete Forderungen zu erhalten, „was getan werden muss“, hat der Verein den Autor um eine Expertise gebeten. Diese erfolgt vor dem Hintergrund einer langjährigen Erfahrung, vieler Publikationen und aktuell auf der Basis einer großen Umfrage zur Internetnutzung älterer Menschen im Bundesland Bremen (Kubicek 2022) und der

¹ <https://wir-verbraucher.me/digitale-teilhabe/>

Evaluation der Förderung von Erfahrungsorten im Rahmen des DigitalPakt Alter (Kubicek 2023) sowie unter Berücksichtigung der Empfehlungen im Achten Altersbericht „Ältere Menschen und Digitalisierung“ und von einschlägigen Angeboten in anderen Bundesländern.

Bezugspunkt ist die veröffentlichte Strategie der Landesregierung für das digitale Nordrhein-Westfalen 2.0 vom November 2021 mit dem Untertitel: „Teilhabe ermöglichen - Chancen eröffnen.“² Im Abschnitt 4 „Bildung und Kultur als Schlüssel zur digitalen Zukunft“ heißt es:

„Das Leitmotiv „Teilhabe ermöglichen – Chancen eröffnen“ beschreibt das Ziel nordrhein-westfälischer Politik, alle Menschen in Nordrhein-Westfalen zu erreichen und ihnen ausgehend von ihren individuellen Bedarfen die passenden Bildungsangebote zu unterbreiten. Hierbei geht es neben wirtschaftlichen Chancen insbesondere auch darum, die individuelle Befähigung des einzelnen Menschen in der digitalen Welt zu unterstützen und zu fördern.“ (S. 27)

„Wir wollen auf Grundlage des Medienkompetenzrahmen NRW die erforderliche Kompetenz nicht nur im schulischen Kontext denken, sondern alle Menschen erreichen und „Medienkompetenz in die Fläche bringen“. Unser Ansatz ist dabei, den Bildungsbedarf aus der Perspektive der Nutzerinnen und Nutzer zu ermitteln und mit vielfältigen wie bedarfsgerechten Bildungsangeboten darauf zu reagieren. Wir wollen dabei Schwerpunktthemen, Zielgruppen und Formate zusammenbringen und aufeinander abstimmen.“ (S. 27)

Entscheidend ist, dass alle relevanten Faktoren für erfolgreiche Medienkompetenzförderung in den Blick genommen werden und mit entsprechenden Formaten reagiert wird. ... Vor allem „ältere“ Menschen und Lernungewohnte bedürfen daher besonderer Aufmerksamkeit. In einer älter werdenden Gesellschaft ist jedoch dringend eine differenziertere Betrachtung des soziodemographischen Aspektes „Alter“ geboten, da sich Bedürfnisse von Berufstätigen, aktiven Ruheständlern und Hochbetagten stark unterscheiden.“ (S. 31)

Eine solche differenzierte Bedarfsermittlung und -orientierung der Angebote ist in der anschließenden Bilanz bisheriger Maßnahmen mit der Überschrift „Voraussetzungen und Befähigung für alle Alters- und Zielgruppen schaffen“ im Abschnitt (4) „Lebenslanges Lernen“ für die große gesellschaftliche Gruppe der Seniorinnen und Senioren jedoch nicht finden.

Im Dezember 2022 haben in NRW 1,3 Mio. Menschen im Alter zwischen 60 und 64 Jahren und 3,9 Mio. im Alter von 65 Jahren und älter gelebt.³ Diese Spanne von über 30 Jahren umfasst Berufstätige mit IT-Erfahrung ebenso wie überwiegend Frauen, die nie berufstätig waren, pflegebedürftige Menschen und Hochaltrige, die körperlich oder geistig nicht mehr in der Lage sind, die für eine digitale Teilhabe erforderlichen Kompetenzen zu erwerben und anzuwenden. Dass diesen unterschiedlichen Bedürfnissen und Fähigkeiten in der Digitalstrategie 2.0 bisher nicht hinreichend Rechnung getragen wird, dürfte auch daran liegen, dass die gesetzliche Seniorenvertretung und Organisationen und Initiativen, die sich bei der Unterstützung älterer Menschen in digitalen Angelegenheiten engagieren, an der Entwicklung dieser Strategie nicht beteiligt wurden und bisher auch nicht zur Umsetzung angehört wurden.

² https://www.wirtschaft.nrw/system/files/media/document/file/mwide-digitalstrategie2.0_final.pdf

³ <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/1095979/umfrage/bevoelkerung-nordrhein-westfalen-nach-altersgruppen/>

Um die oben zitierten Ziele noch besser zu erreichen, werden fünf Feststellungen zur Situation älterer Menschen angesichts der zunehmenden Digitalisierung formuliert, aus denen insgesamt 14 Empfehlungen für Maßnahmen abgeleitet werden.

Feststellung 1

Digitale Teilhabe älterer Menschen ist nicht nur ein Kompetenz- und Bildungsproblem. Ein nennenswerter und mit zunehmendem Alter wachsender Anteil älterer Menschen ist körperlich oder geistig nicht mehr in der Lage, Bildungsangebote wahrzunehmen, sich eigene Kompetenzen anzueignen und problemlos anzuwenden. Sie sind, wie teilweise auch in hauswirtschaftlichen Angelegenheiten, auf organisierte Hilfe angewiesen, um teilhaben zu können. Bisher gibt es für Nordrhein-Westfalen keine systematische Ermittlung dieser unterschiedlichen Voraussetzungen. Daher fehlen die Grundlagen für die angekündigte differenzierte bedarfsgerechte Gestaltung der Angebote.

In den zitierten Passagen weist die Digitalstrategie 2.0 zurecht auf die sehr unterschiedlichen Bedarfe und Möglichkeiten älterer Menschen hin. Es gibt jedoch für Nordrhein-Westfalen keine validen und repräsentativen Daten dazu. Im Bundesland Bremen wurde 2021 vom Autor mit Unterstützung des Statistischen Landesamtes eine Umfrage bei über 12.000 Personen im Alter ab 60 Jahre durchgeführt, in der nach den finanziellen, körperlichen und geistigen Ressourcen für die Internetnutzung sowie dem gewünschten Unterstützungsbedarf in Form von Sprechstunden, telefonischer Hilfe oder Hausbesuchen gefragt wurde. Dabei wurde zum Beispiel ein Zusammenhang zwischen Einschränkungen in der Mobilität und dem Wunsch nach Unterstützung in Form von Hausbesuchen festgestellt (Kubicsek 2022, S. 106 und 142). Einen Zusammenhang zwischen Mobilität und Internetnutzung hat auch die SIM-Studie (Senior*innen - Information - Medien) des Medienpädagogischen Forschungsverbund Südwest festgestellt (SIM-Studie 2022).

Empfehlung 1: Um differenzierte und bedarfsgerechte Angebote planen und fördern zu können, sollte als erstes eine repräsentative Ermittlung der unterschiedlichen Bedarfe und Möglichkeiten zur digitalen Teilhabe älterer Menschen von 60 bis weit über 90 Jahre in NRW durchgeführt werden.⁴

Feststellung 2

Sofern die individuellen Voraussetzungen für einen Kompetenzerwerb und eine Befähigung zur selbstbestimmten Nutzung digitaler Angebote gegeben sind, erfolgt dies nicht in erster Linie durch formelle Kurse anerkannter Weiterbildungsträger wie Volkshochschulen, sondern durch informelle Angeboten wie Übungsgruppen durch vertraute Organisationen und Initiativen möglichst wohnungsnah. Überwiegend geben Freiwillige oder Ehrenamtliche ihre eigenen Technikenkenntnisse und Nutzungserfahrungen weiter. Sie erhalten nur selten eine systematische Schulung für diese anspruchsvolle Aufgabe, für die es keine Standards und keine Qualitätskontrolle gibt.

Die Digitalstrategie 2.0 stellt bei den zukünftigen Maßnahmen zum lebenslangem Lernen die institutionalisierte Weiterbildung in den Vordergrund (S. 46). Deren Angebote erreichen den größten Teil der Offliner und Minimalonliner jedoch nicht. Nach der Bremer Umfrage haben

⁴ Die Bremer Umfrage kann dabei als Orientierung dienen. Die Ergebnisse und der Fragebogen sind Open Data (https://www.digitalambulanzen.bremen.de/sixcms/media.php/13/Bericht_Internetnutzung_a%CC%88lterer_Menschen_fnal.pdf)

nur 12% der älteren Onliner ihre digitalen Kompetenzen in einem Internet-, Tablet- oder Smartphone-Kurs erworben. Es ist breiter Konsens in Wissenschaft und Praxis der Erwachsenenbildung, dass die Information, Motivation und Befähigung älterer Menschen zur digitalen Teilhabe am besten in informellen Formaten wie Kleingruppen oder bei älteren Menschen mit Einschränkungen sogar durch ein 1:1 Coaching in vertrauten Umgebungen erfolgen sollte (vgl. u.a. FfG 2016, Digital Kompass 2020, Initiative D21 2021).

Solche informellen Angebote machen überwiegend Begegnungsstätten, Seniorentreffs und andere von älteren Menschen aufgesuchte Einrichtungen, die ihre Angebote der offenen Altenarbeit erweitern und als Erfahrungs- und Lernorte für digitale Medien fungieren. Weil den Kommunen, Wohlfahrtsverbänden, Kirchen, aber auch Vereinen und Initiativen in der offenen Altenarbeit als Träger häufig die personellen und finanziellen Ressourcen fehlen, um entsprechende Angebote für ihre Besucherinnen und Besucher zu konzipieren und umzusetzen, wird ein Schwerpunkt der staatlichen Förderung auf eine Angebotserweiterung dieser Einrichtungen gelegt. Überwiegend werden hierfür Freiwillige oder Ehrenamtliche gewonnen, die ihre digitalen Kenntnisse und Erfahrungen in Kursen oder Übungsgruppen an ältere Menschen weitergeben oder Sprechstunden abhalten. Mehrere Bundesländer fördern befristet eine kleine Zahl von Einrichtungen. Einige ermöglichen ergänzend die Qualifizierung dieser Freiwilligen oder Ehrenamtlichen als Digitalbotschafterinnen und -botschafter, Digitalpatinnen- und -paten, Technikbegleiterinnen und -begleiter oder Medienmentorinnen und -mentoren (vgl. Digital Kompass 2020 und den Überblick bei Kubicek 2022, S. 65).

Soweit erkennbar wurde in Nordrhein-Westfalen in diesem Bereich nur das Projekt „Train the Trainer - Qualifizierung digitaler Themenchampions für ältere Menschen“ über den Verein ZWAR e.V. gefördert. Dabei werden Mitglieder existierender lokaler ZWAR-Gruppen zu sogenannten Themenchampions qualifiziert, die dann vor Ort als Multiplikatorinnen und Multiplikatoren die Medienkompetenz der Zielgruppe fördern. In der ersten Projektphase 2021/2022 wurden 45 Themenchampions qualifiziert.⁵ Wie viele davon lokale Angebote gemacht haben und wie viele ältere Menschen so erreicht wurden, ist nicht bekannt.

Die Förderung soll nach Auskunft des Geschäftsführers von ZWAR 2023/2024 fortgesetzt werden. Das ist zu begrüßen, reicht aber mit Sicherheit weder quantitativ noch qualitativ. Nach der Bremer Umfrage hat rund die Hälfte der befragten 9.500 älteren Onliner gelegentlich oder immer wieder Probleme bei der Nutzung des Internet oder traut sich erst gar nicht. Das wären in Nordrhein-Westfalen mehr als zwei Millionen.

Qualitativ ist die Wirkung der Förderung über ZWAR räumlich und inhaltlich begrenzt. ZWAR steht für „Zwischen Arbeit und Ruhestand“. Der Verein will Menschen beim Übergang von der Erwerbstätigkeit in den Ruhestand unterstützen. Dafür erhalten Interessierte Hilfe bei der Gründung einer Gruppe und die Gruppen die Förderung ihrer pädagogischen, sozialen und politischen Kompetenzen für die soziale Arbeit mit Menschen ab 55 Jahren. In 80 Kommunen gibt es rund 300 ZWAR-Netzwerke. Ihre Mitglieder sind Freiwillige, die individuell entscheiden, was sie wann und wie in ihren Gruppen machen. Sie wenden sich an junge Alte. Der Unterstützungsbedarf zur Digitalen Teilhabe wächst jedoch mit dem Alter. Der Scheitelpunkt, ab dem die Hälfte noch nie online war, liegt aktuell bei 75 Jahren. Vor allen aber müssen die Unterstützungsangebote für unsichere ältere Menschen verlässlich sein. Wenn

⁵ <https://www.zwar-ev.de/train-the-trainer-1/>

Sprechstunden angekündigt werden, müssen diese auch regelmäßig und dauerhaft zu den angegebenen Zeiten stattfinden.

Das kann das ZWAR-Netzwerk nicht garantieren, weil das nicht zu dem Konzept der Selbstorganisation passt. ZWAR Gruppen können für einen Teil älterer Menschen Information, Motivation, Ermutigung und erste Erfahrungen vermitteln, aber keine regelmäßigen und den unterschiedlichen Bedürfnissen insbesondere älterer Älterer und älterer Menschen mit körperlichen oder geistigen Einschränkungen entsprechende Angebote machen. Daher ist sowohl eine Erweiterung der Zielgruppen als auch der Angebotsformate und Trägerorganisationen erforderlich. Um zu verlässlichen Strukturen zu gelangen, sollte die Richtung der Förderung umgekehrt werden. Nicht vor allem Qualifizierung von Freiwilligen fördern, die mit eigenen Mitteln vor Ort Räume, Technik und anderes organisieren und Werbung machen müssen, sondern Einrichtungen vor Ort fördern, die bereits andere Angebote machen und für digitale Themen Ehrenamtliche gewinnen und für diese dann zentrale Schulungen anbieten. So wie es der DigitalPakt Alter macht - nur nachhaltiger und deutlich mehr.

Solche Angebote gibt es auch in Nordrhein-Westfalen. Auf den Seiten des DigitalPakt Alter gibt es eine bundesweite Karte mit Erfahrungsorten. Für NRW werden dort etwas mehr als 80 Standorte mit einer Konzentration auf den Raum Köln-Düsseldorf mit 36 Eintragungen ausgewiesen.



Abb. 1: Erfahrungsorte in NRW auf der Karte des DigitalPakt Alter (<https://www.digitalpakt-alter.de/>)

Diese Karte ist mit Sicherheit nicht vollständig. Weder die Landesregierung noch einzelne Kommunen und auch nicht die für Medienkompetenz zuständige Landesanstalt für Medien haben einen Überblick über die bestehenden informellen Angebote wie Kurse, Übungsgruppen, WLAN-Cafes und insbesondere über Sprechstunden und Hausbesuche, die der Bremer Umfrage zu Folge am meisten gewünscht werden. Damit fehlen die erforderlichen Grundlagen für die angekündigte gezielte Förderung. Vor allem können interessierte ältere Menschen nicht erfahren, welche Angebote es in ihrer Nähe eventuell gibt. Andere Bundesländer haben online Karten mit den entsprechenden Standorten. In NRW gibt es so etwas nicht.

Empfehlung 2

Es ist eine unverzichtbare Voraussetzung für die Förderung von digitalen Kompetenzen und Unterstützungsangeboten, dass die Zielgruppe leicht erfahren kann, wo es entsprechende Angebote gibt. Die Landesregierung sollte im Sinne eines Monitoring eine möglichst vollständige Liste und Karte der unterschiedlichen Lern- und Erfahrungsorte für ältere Menschen, aber auch andere Gruppen wie Menschen mit Behinderungen, erstellen lassen, die online und per Telefon von Interessierten nach Postleitzahlen abgefragt werden kann, und diese Daten regelmäßig aktualisieren und fortschreiben.

Die Kommission für den Achten Altersbericht würdigt das Engagement der Träger und der Freiwilligen als unverzichtbar, aber bemängelt, dass es zu wenig verlässliche Angebote gibt und diese nicht nachhaltig sind (BMFSFJ 2020). Um möglichst viele ältere Menschen zu erreichen, sollen sie niedrigschwellig und unentgeltlich für die Unterstützten sein. Aber Wohlfahrtsorganisationen und private Initiativen können die Kosten für Raummiete, Geräte und Personal, insbes. Planung der Angebote, Koordination und Qualifizierung der Ehrenamtlichen durch Hauptamtliche nicht aus den laufenden Mitteln aufbringen und müssen permanent kleine Projektförderungen und Spenden akquirieren. Hier sind letztlich die Kommunen gefordert (siehe Feststellung 4). Übergangsweise sollte die Landesregierung jedoch ein ähnliches Förderprogramm für lokale Angebote wie zum Beispiel Hamburg oder Hessen auflegen.

Empfehlung 3

Die Landesregierung sollte ein Förderprogramm für Digitale Lern- und Erfahrungsorte auflegen und dabei insbesondere Starthilfen für Angebote in unterversorgten Kommunen und Kreisen berücksichtigen. In Hessen beträgt die Förderung 1.500 Euro für ein Jahr. Angemessener für eine nachhaltige Entwicklung wäre eine Förderung von 3.000 Euro über drei Jahre, damit die Einrichtungen planen können und die Qualifizierung zum Tragen kommt.

Ein weiteres Defizit sieht die Kommission für den Achten Altersbericht in fehlenden Qualitätsstandards und einer entsprechenden Qualifizierung und Fortbildung der überwiegend ehrenamtlichen Unterstützungskräfte. Die erwähnte Förderung der Qualifizierung von ZWAR-Gruppen bedarf der Ergänzung.

Empfehlung 4

Die Landesregierung sollte eine Einrichtung dauerhaft mit einer quantitativ dem Bedarf entsprechenden Multiplikatorenschulung auf der Basis eines partizipativ entwickelten Curriculums beauftragen und finanziell absichern. Denn angesichts ständig neuer technischer Möglichkeiten und Angebote wird dies eine Daueraufgabe sein. In Thüringen und Rheinland-Pfalz erfolgt diese Schulung über die Landesmedienanstalten.

Ein großes Defizit bei den Schulungsinhalten besteht im Hinblick auf Empfehlungen für geeignete Geräte und passende Verträge. Das Ziel der Erfahrungsorte ist, Ängste abzubauen und den individuellen Nutzen digitaler Medien aufzuzeigen und so zur eigenen Nutzung zu motivieren. Falls dies gelingt und der Wunsch nach der Anschaffung eines eigenen Smartphones oder Tablets reift, können die Freiwilligen und Ehrenamtlichen in den Erfahrungsorten in der Regel nicht fachkundig beraten. Die meisten kennen nur ihre eigenen Geräte und haben keine Marktübersicht. Die Verbraucherzentralen dürfen keine konkrete Produktberatung leisten. Die Stiftung Warentest erstellt zwar regelmäßig Produkttests, gelegentlich auch

für die Zielgruppe älterer Menschen. Diese Tests tragen aber den unterschiedlichen Fähigkeiten und Einschränkungen älterer Menschen nicht hinreichend Rechnung und kommen auch nicht bei allen Erfahrungsorten an. Ohne eine solche Beratung bleibt jedoch auch eine positive Motivierung der Teilnehmenden ohne Wirkung.

Empfehlung 5

Die Landesregierung sollte die Verbraucherzentrale NRW dabei unterstützen, regelmäßige Empfehlungen für Smartphones und Tablets zu erstellen, die den unterschiedlichen Fähigkeiten und Einschränkungen älterer Menschen in Bezug auf Sehen, Hören, Beweglichkeit der Hände u.a.m. Rechnung tragen (Barrierefreiheit) und in einem Newsletter für alle Erfahrungsorte unentgeltlich zur Verfügung gestellt werden. Diese können dann als Grundlage für individuelle Beratung verwendet werden

Feststellung 3

Die permanenten Änderungen und Neuerungen bei Geräten und Anwendungen auf der einen Seite und das mit dem Alter schwächer werdende Gedächtnis führen dazu, dass ein einmaliger Kurs oder die Teilnahme an einer Übungsgruppe nicht dauerhaft zu einer problemlosen Nutzung entsprechend dem individuellen Bedarf führen. Vielmehr treten immer wieder Probleme auf, die es verhindern, ein gewünschtes Ergebnis zu erzielen und zum Beispiel älteren Menschen ein längeres Verweilen in der eigenen Häuslichkeit zu ermöglichen. Bei betrieblichen Anwendungen können die Beschäftigten auf einen Support zugreifen, der telefonisch Hilfe bietet und bei Bedarf auch vorbeikommt. Auch einige Online-Plattformen bieten einen telefonischen Support für ihre jeweiligen Angebote an. Für die technischen Bedienungsprobleme gibt es eine solche „digitale Pannenhilfe“ nur vereinzelt, und für Online-Dienste der öffentlichen Verwaltung (E-Government) gibt es überhaupt keinen Support für die Bürgerinnen und Bürger.

In der Bremer Umfrage haben 50 Prozent der befragten Onliner angegeben, immer wieder Probleme bei der Nutzung zu haben und Hilfe zu benötigen. In den Niederlanden gibt es einen landesweit agierenden Verein, der eine solche Hilfe per Telefon oder auch in Form von Hausbesuchen für Mitglieder anbietet⁶. In Deutschland gibt es einige kommerzielle Angebote. Die Telekom bietet einen telefonischen Support mit Fernzugriff und einem Hausbesuch pro Jahr für monatlich 6,95 Euro an, mit bis zu vier Hausbesuchen pro Jahr monatlich 20,95 Euro, also rund 250 Euro im Jahr.⁷ In München bietet ein Verein mit städtischer Förderung eine solche Hilfe deutlich günstiger an. Das Fehlen geeigneter Hilfsangebote hält ältere Menschen teilweise davon ab, überhaupt online zu gehen. Hier besteht dringender Nachholbedarf. Dabei sollte zwischen gerätebezogenen Bedienungsproblemen und anwendungsspezifischen Schwierigkeiten unterschieden werden, weil niemand alle Betriebssysteme und alle Anwendungen im E-Commerce und E-Government, bei Gesundheit, Verkehr und anderen Bereichen so gut kennen kann, dass effektiv geholfen werden kann.

Empfehlung 6

Die Landesregierung sollte versuchen, die Hersteller von Geräten und Telekommunikationsdiensten für eine zentrale Hotline zu gewinnen, bei der unter einer gemeinsamen Rufnummer Hilfe bei technischen Bedienungsproblemen mit Smartphones, Tablets und WLAN geleistet werden kann, ggfs. auch durch Weiterleitung an einen Second-Level-Support mit spezifischeren Produktkenntnissen.

⁶ <https://teilhabe65plus.digital/index.php?key2=127>

⁷ <https://www.telekom.de/zubuchoptionen/digital-home-service>

Empfehlung 7

Für Online-Verwaltungsdienste hat die Landesregierung eine unmittelbare Verpflichtung, zu jedem angebotenen Onlinedienst einen telefonischen Support unter einer einheitlichen Rufnummer wie 115 bereitzustellen, der auch bei inhaltlichen Fragen hilft. Ohne einen solchen Support wird die angestrebte Nutzung der Online-Dienste nach dem Online-Zugangsgesetz, des Bürgerkontos und der elektronischen Patientenakte nicht erreicht werden können.

Empfehlung 8

Für diejenigen, die keinen Onlinezugang haben oder Onlinedienste alleine nicht nutzen können, sollten in den Bürgerbüros bzw. Service-Zentren Geräte zur eigenen Nutzung und Personen zur Unterstützung im Bedarfsfall bereitgestellt werden. Dies ist zwar letztlich eine Aufgabe der Kommunen. Die Landesregierung sollte jedoch in Ergänzung des Förderprogramm Modellregionen NRW mit Projekten zur Stadtentwicklung und E-Government die Erprobung von Servicestellen (nicht nur) für ältere Menschen fördern. Bisher wird dort nur die Qualifizierung der Beschäftigten, nicht aber die der Bürgerinnen und Bürger als Nutzerinnen und Nutzer gefördert. Sinnvoll erscheinen zunächst 10 Pilotprojekte, in denen u.a. Fragen der Haftung, Dokumentation und Qualifizierung geklärt werden, wenn Beschäftigte der Verwaltung inhaltlich beim Ausfüllen von Online-Formularen helfen.

Empfehlung 9

Für Menschen mit eingeschränkter Mobilität oder Orientierungsproblemen (leichte Demenz) sowie Menschen in Pflegeheimen sollte eine aufsuchende Unterstützung bei der Verlängerung von Ausweispapieren, Ummeldungen, Anträgen auf Sozialhilfe, Wohngeld u. ä. von den Kommunen angeboten werden. Auch hier erscheint zunächst eine Förderung von Pilotprojekten durch die Landesregierung im Rahmen des Programms Modellregionen hilfreich, bei denen u.a. technische Sicherheitsfragen bei der Nutzung mobiler Geräte durch die Beschäftigten der Verwaltung geklärt werden können.

Feststellung 4

Der Achte Altersbericht sieht besonders große Chancen der Digitalisierung in den Bereichen Wohnen, Gesundheit und Pflege. Smart-Home-Anwendungen, Digitale Gesundheitsanwendungen (DiGAs) und Digitale Pflegeanwendungen (DiPAs) können grundsätzlich einen längeren Verbleib in der eigenen Wohnung ermöglichen und damit die Kosten der Heimunterbringung reduzieren. Telemedizin in Form von Videosprechstunden kann die medizinischen Versorgung in ländlichen Regionen etwas entlasten. Der Unterstützungsbedarf älterer Menschen ist bei diesen Anwendungen jedoch noch größer als bei den Kommunikationsdiensten wie WhatsApp oder der Informationssuche mit Google, die aktuell am häufigsten genutzt werden. Vor allem kann sie nicht von den Ehrenamtlichen geleistet werden, die bisher die Hauptlast der Kompetenzförderung und Unterstützung tragen, weil die Nutzung dieser Anwendungen immer auch eine fachliche Information und Beratung erfordert. Der Achte Altersbericht empfiehlt daher eine Professionalisierung, Diversifikation und Vernetzung der verschiedenen Unterstützungsangebote für unterschiedliche Handlungsfelder und Bedarfe. Das bedeutet, dass die Unterstützung für digitale Anwendungen und die dazugehörige fachliche Beratung in den jeweils dazu vorgesehenen Beratungsstellen erfolgen sollte: Beratung zu Smart Home in den Wohnberatungsstellen, Unterstützung bei digitalen Pflegeanwendungen in den Pflegestützpunkten usw. Dies gilt auch für die ambulante Pflege und haushaltsnahe Dienste.

Empfehlung 10

Die Landesregierung sollte mit den Kommunen und anderen Trägern der Wohnberatung und von Pflegestützpunkten ein Fortbildungsprogramm für die dort tätigen Beraterinnen und Berater entwickeln und entsprechende Angebote durch Weiterbildungsträger fördern, damit die Chancen der Digitalisierung dort bekannt und fachlich beurteilt werden können und so auch in die Beratung der Bürgerinnen und Bürger einfließen können.

Besonderen Nutzen von digitalen Angeboten können nach Auffassung der Kommission für den Achten Altersbericht ältere Menschen in der Pflege und ihre Angehörigen gewinnen. Dies gilt nicht nur für die neuen Digitalen Pflege-Anwendungen (DiPAs) und Digitalen Gesundheit-Anwendungen (DiGAs), sondern für alle Online-Dienste, die Wege ersparen. Nach Angaben des Landesbetrieb IT NRW galten im Dezember 2021 in Nordrhein-Westfalen 1,19 Mio. Menschen und damit 6,6 % der Bevölkerung als pflegebedürftig im Sinne des Pflegeversicherungsgesetzes.

Die Landesregierung fördert mit dem Programm „Digital miteinander“ seit Anfang 2022 zwanzig Pflegeeinrichtungen, „die eine Lotsen- und Ankerfunktion im Quartier einnehmen und Strukturen, Kooperationen und Verbindungen zum Aufbau von bedarfsgerechten digitalen Angeboten nutzen sollen.“⁸ Von den 1,19 Mio. Pflegebedürftigen wurden 86 % zu Hause versorgt, überwiegend von Angehörigen, aber auch von ambulanten Pflegediensten. Die meisten Pflegebedürftigen können selbst keine digitalen Kompetenzen für eine selbstbestimmte Nutzung digitaler Dienste und Anwendungen erwerben und sind auf Assistenz angewiesen.

Bisher fehlen solche Assistenzleistungen in den Leistungskatalogen für die ambulante Pflege, die auf Landesebene zwischen den Leistungsträgern und den Pflegekassen verhandelt werden. Das führt dazu, dass nach dem Leistungskatalog für NRW mit dem Leistungskomplex LK 31 zwar die Begleitung zu einem Arzt abgerechnet werden kann, aber nicht die Hilfe bei einer Videosprechstunde, die die Krankenkassen gezielt fördern und die deutlich weniger zu vergütende Zeit erfordern. Nach dem LK 32 wird die Unterstützung bei finanziellen und administrativen Angelegenheiten wie Antragstellungen, Bankgeschäften oder der Organisation von Terminen vergütet.⁹ Hier müsste explizit auch die Hilfe bei der digitalen Erledigung dieser Vorgänge in die Vereinbarungen aufgenommen werden.

Empfehlung 11

Die Landesregierung sollte ergänzend zu dem Programm „Miteinander Digital“ für die stationäre Pflege bei den Leistungsträgern und Pflegekassen darauf hinwirken, dass der Leistungskatalog für NRW an die Chancen der Digitalisierung angepasst wird und Digitalassistenten ausdrücklich in den Katalog aufgenommen wird. Erst wenn die Vergütung abgesichert ist, werden die Pflegedienste und hauswirtschaftlichen Dienste eine solche Assistenz anbieten und ihr Personal entsprechend schulen. Mit entsprechenden Schulungsangeboten kann die Landesregierung diese Leistungserweiterung unterstützen.

⁸ <https://www.mags.nrw/miteinander-digital>

⁹ https://www.bundesgesundheitsministerium.de/fileadmin/Dateien/3_Downloads/P/Pflegebericht/siebter_pflegerbericht_anlage_7_ambulante_leistungskomplexe_bf.pdf

Diversifizierte Unterstützungsangebote bedürfen der Koordination und der Abstimmung mit den noch zu ermittelnden Bedarfen (siehe Empfehlung 1). Wenn wirklich alle älteren Menschen teilhaben können sollen, geht es nicht nur um einzelne bedarfsgerechte Angebote, sondern um eine Assistenz-oder Ermöglichungsinfrastruktur (BertelsmannStiftung 2019, Fachbeirat 2019), in der an unterschiedlichen Bedarfen ausgerichteten Angebote verschiedener Träger koordiniert werden. Die Kommission für den Achten Altersbericht sieht hier die Kommunen in der Pflicht. Sie sind nach § 71 SGB XII für die Altenhilfe zuständig. Dazu werden im Gesetz unter anderem genannt:

- Leistungen zur Beschaffung und Erhaltung einer Wohnung, die den Bedürfnissen alter Menschen entspricht,
- Beratung und Unterstützung im Vorfeld und Umfeld der Pflege....,
- Beratung und Unterstützung in allen Fragen der Inanspruchnahme altersgerechter Dienste,
- Leistungen zum Besuch von Veranstaltungen oder Einrichtungen, die der Geselligkeit, der Unterhaltung, der Bildung und den kulturellen Bedürfnissen alter Menschen dienen,
- Leistungen, die alten Menschen die Verbindung mit nahestehenden Personen ermöglichen.

Für alle genannten Leistungen gibt es heute digitale Angebote. Die Kommunen müssen diese Leistungen nicht selbst erbringen, sollen aber eine bedarfsgerechte Versorgung sicherstellen. Dazu dienen Altenpläne, die bisher allerdings die neuen digitalen Angebote noch nicht einbeziehen. Es gab einmal ein Programm der Landesregierung zur Unterstützung von Kommunen bei der partizipativen Entwicklung ihrer Altenpläne. Nun ist eine Aktualisierung in Anbetracht der Chancen der Digitalisierung erforderlich, bei der es ebenfalls Unterstützungsbedarf gibt (ausführlicher Kubicek 2022, S. 71ff.).

Empfehlung 12

Die Landesregierung sollte entweder ebenfalls in Ergänzung des Programms der Modellkommunen oder gesondert pilotartig und beispielgebend die Aktualisierung von kommunalen Altenpläne durch Berücksichtigung des Bedarfs und der örtlichen Angebote digitaler Leistungen für ältere Menschen fördern. Darin soll auch ausgeführt werden, wie festgestellte Angebotslücken geschlossen werden sollen (Altenhilfe 2.0).

Feststellung 5: Die Landesregierung setzt sich erfolgreich für die Versorgung mit schnellem Internet in allen Teilen des Landes ein. Durch die Novellierung des Telekommunikationsgesetzes gibt es seit 2021 für Privatpersonen einen Rechtsanspruch auf schnelles Internet zu erschwinglichen Preisen¹⁰. Für E-Government und viele andere Anwendungen, bei denen Texte eingegeben werden müssen, sind Tablets oder Laptops für ältere Menschen besser geeignet als Smartphones. Ein nennenswerter Anteil älterer Menschen kann sich angesichts von Altersarmut aber oft ein geeignetes Gerät finanziell nicht leisten. Und die in Heimen wohnenden älteren Menschen haben oft keine eigene Wahlmöglichkeit.

¹⁰ https://www.bundesnetzagentur.de/SharedDocs/Pressemitteilungen/DE/2022/20220908_UntervorsorgungTK.html

Ein Ansatzpunkt für eine finanzielle Unterstützung ist die Sozialhilfe bzw. das Bürgergeld. Aktuell beträgt der Regelsatz im Warenkorb für Nachrichtenübermittlung, d.h. Rundfunkgebühren, Kabelfernsehen, Internet u.ä. 44,88 Euro im Monat. Soviel kostet in der Regel alleine eine Internetflatrate. Die Anschaffung eines Tablets oder Laptops ist damit nicht zu finanzieren. Seit der Pandemie wird ein entsprechender Mehrbedarf von den Job Centern für berechnete Schülerinnen und Schüler anerkannt, nicht jedoch für ältere Leistungsbezieherinnen und -bezieher, auch nicht wenn z.B. aufgrund von eingeschränkter Mobilität „im Einzelfall ein unabweisbarer, besonderer Bedarf“ besteht (§ 21 Abs. 6 SGB II). Die Festlegung der Regelsätze ist Bundesrecht. Einzelne Kommunen gehen jedoch darüber hinaus. In München gewährt das Amt für Soziale Sicherheit bei Bezug von Sozialleistungen nach SGB II oder XII unter bestimmten Bedingungen älteren Menschen einen Zuschuss in Höhe von 250 Euro.¹¹

Ohne ein eigenes Gerät kann man in der Regel nicht an einer Übungsgruppe teilnehmen, Erfahrungen machen und festigen. Ohne eine entsprechende Schulung kaufen sich aber viele ältere Menschen kein Gerät, weil sie nicht wissen, ob sie es dann auch benutzen können. Man kann von einem Investitionsdilemma sprechen, das jedoch durch die Bereitstellung von Leihgeräten aufgelöst werden kann (Kubicek und Lippa 2017). Die Stiftung Digitale Chancen hat schon seit mehreren Jahren im Projekt Digital Mobil im Alter zusammen mit Telefonica Deutschland Einrichtungen für eine begrenzte Zeit Tablets leihweise zur Verfügung gestellt, die diese an ihre Besucherinnen und Besucher bzw. Bewohnerinnen und Bewohner weitergeben haben¹². Im Rahmen des DigitalPakt Alter haben 44 von 79 antwortenden geförderten Erfahrungsstellen einen Teil der Fördermittel für die Anschaffung von Leihgeräten verwendet. Insgesamt haben 47 Tablets ausgeliehen und 16 Smartphones. Von denen, die dies nicht getan haben, haben sieben gesagt, sie hätten es gerne getan, aber die Mittel hätten nicht gereicht. 12 halten den Aufwand für das Einrichten und Zurücksetzen für zu hoch (Kubicek 2023, S. 82f.). Die ohnehin knappe Zeit der Ehrenamtlichen wird lieber für die direkte Unterstützung verwendet. Eine Entlastung könnte erfolgen, wenn Behindertenwerkstätten und ähnliche Einrichtungen dafür gewonnen werden, gespendete gebrauchte Tablets und Laptops auf ihre Benutzbarkeit und erwartete Lebensdauer zu prüfen und im positiven Fall wieder auf Werkseinstellung zurückzusetzen und den Erfahrungsstellen zur Verfügung zu stellen.

Empfehlung 13

Die Landesregierung sollte sich dafür einsetzen, dass auch bei älteren Bezieherinnen und Beziehern von Bürgergeld oder Grundsicherung im Alter die Kosten für die Anschaffung eines Tablets oder Laptops und Druckers übernommen oder bezuschusst werden. Bis zur Umsetzung sollte ein Fonds aufgelegt werden, aus dem die Kommunen des Landes nach der Feststellung eines besonderen Bedarfs älterer Menschen die entsprechende Kostenübernahme finanzieren können.

Empfehlung 14

Die Landesregierung sollte sich um die Bereitstellung von Tablets bemühen, die Erfahrungsstellen zur Ausleihe an Teilnehmende an Trainingsmaßnahmen befristet ausgeliehen werden. Dabei kann es sich sowohl um Spenden neuer Geräte von Herstellern und Sponsoren handeln als auch um das Sammeln und Aufbereiten gespendeter gebrauchter Geräte.

¹¹ <https://stadt.muenchen.de/service/info/zuschuss-zum-kauf-eines-computers-fuer-senior-innen/10309310/>

¹² <https://www.digital-mobil-im-alter.de/>

Zusammenfassung.

Zurzeit wird die digitale Teilhabe älterer Menschen auf Bundes- und Länderebene vor allem über Erfahrungs- und Lernorte gefördert, die Vorbehalte abbauen sollen, in dem sie erste positive Erfahrungen mit der Nutzung digitaler Medien ermöglichen, insbesondere Kommunikation mit Angehörigen und Bekannten sowie gezielte Informationssuche mit Suchmaschinen. Die überwiegend aufzusuchenden stationären Einrichtungen, die als Erfahrungsorte fungieren, werden nur von ca. 20% der älteren Menschen aufgesucht. Viele Ältere mit eingeschränkter Mobilität wünschen sich Hausbesuche oder eine telefonische Hotline. Vor allem aber befähigten die derzeitigen Angebote nicht zu den höherschwelligen und komplexeren Anwendungen in den Bereichen Verwaltung, Gesundheit, Smart Home u.a., die erst eine digitale Teilhabe ermöglichen. Dies wird jedoch für eine soziale Teilhabe immer wichtiger, weil zunehmend analoge Angebote eingeschränkt werden. Daher ist es eine neue Aufgabe der Daseinsvorsorge, für entsprechende Infrastrukturen zu sorgen (Kubicek 2022). Es gibt aber bisher auf Landesebene und kommunaler Ebene und auch in der wissenschaftlichen Diskussion keine umfassenden Konzepte, auf welchen Wegen es nach den einführenden Angeboten weitergehen soll, um echte Teilhabe zu ermöglichen. Abschließend soll dazu ein erster Vorschlag zur Diskussion gestellt werden, nach dem insgesamt vier Kategorien von Angeboten erforderlich sind, die aufeinander abgestimmt werden müssen und kooperieren sollten.



Abb. 2: Kategorien von Angeboten für die Ermöglichung Digitaler Teilhabe im Alter (Eigene Darstellung)

(1) Erfahrungsorte: Erfahrungsorte im engeren Sinne sollen über mögliche digitale Dienste informieren, sie vorführen und Übungsmöglichkeiten anbieten. Viele Offliner sind jedoch überzeugt, dass digitale Angebote ihnen keinen Nutzen bringen, so dass sie keinen Grund haben, sich zu informieren und einen Erfahrungsort aufzusuchen. Daher werden ergänzend

aufsuchende Angebote empfohlen, die Vorführungen an Orten machen, an denen sich ältere Menschen aufhalten, auf Wochenmärkten, in Seniorentreffs und Begegnungsstätten. Sie können von Hauptamtlichen und Freiwilligen in diesen Einrichtungen gemacht werden oder von mobilen Teams wie im Projekt Digitaler Engel, wo ein Bus solche Orte anfährt.¹³ Hausbesuche können im Rahmen der aufsuchenden Altenhilfe und ambulanten Pflege erfolgen

Inhaltlich geht es dabei um niedrigschwellige Anwendungen der Kommunikation und Informationssuche, die mit üblichen technischen Geräten gezeigt werden können. Anders ist es bei Smart Home- und E-Health-Anwendungen. Hier sind teilweise teure Geräte und spezielle Fachkenntnisse für die Bedienung und Erläuterung erforderlich. Daher sind ergänzend Angebote von bereichsspezifischen Fachstellen erforderlich (4).

(2) Wenn Interesse geweckt werden konnte, geht es um die eigentliche **Kompetenzvermittlung** durch Üben, Üben und nochmal Üben. Dabei sollte zwischen Angeboten zur Vermittlung von Basiskompetenzen unterschieden werden, wie sie der Digital-Index definiert hat (Initiative D 21, 2023), und Kursen, die ein vertieftes Verständnis vermitteln. Ersteres kann mit entsprechend geschulten Freiwilligen erfolgen. Für die Kurse zu Themen wie Sicherheit, Fake News oder KI sollten Fachleute eingeladen werden.

(3) Weil der Kompetenzerwerb insbesondere von Problemlösungskompetenzen bei älteren Menschen nur selten gelingt und sich viele bei auftretenden Problemen nicht selbst helfen können (Initiative D 21, 2023), werden entsprechende Hilfeangebote letztlich entscheidend für die digitale Teilhabe, als Nachsorge nach dem Besuch von Kursen oder Übungsgruppen und als Hilfe für die überwiegende Mehrheit, die ihre Basiskompetenzen von Verwandten und Bekannten erworben haben. Im betrieblichen Zusammenhang spricht man vom **First-Level-Support**. Eine zentrale Anforderung ist neben der Fachkompetenz die Erreichbarkeit und Verlässlichkeit der Angebote zu den angegebenen Zeiten. Bisher sind solche Hilfsangebote die Ausnahme, was einer der Gründe für die Nicht- und Wenig-Nutzung sein dürfte. Die Erfahrungsorte mit den Freiwilligen können das nicht leisten, weil diese nicht in feste Dienstpläne eingebunden werden können und vor allem nur ihre eigenen Erfahrungen weitergeben, die nicht alle Varianten von Geräten und Anwendungen umfassen. Daneben oder in Verbindung damit ist für ältere Menschen, die über keinen eigenen Zugang verfügen oder aufgrund von Einschränkungen wichtige Angebote nicht nutzen können, eine *helpende oder stellvertretende Assistenz* bei konkreten Anliegen erforderlich (zu verschiedenen Assistenzstufen Kubicek 2022, S. 160f.).

(4) Eine weitere große Herausforderung besteht in der Hinführung und Unterstützung bei den höherschweligen Anwendungen und assistiven Technologien, die erst eine echte Teilhabe ermöglichen. Diese sollte durch **professionelle bereichsspezifische Servicestellen** erfolgen. Wo es Fachkräfte gibt, wie in den Bereichen Wohnen und Pflege, kennen diese sich besser aus, müssen jedoch die digitalen Angebote kennen und bewerten können. Diese Einrichtungen unterliegen selbst der digitalen Transformation. Für den telefonischen Support wäre es am besten, wenn alle Anbieter von Onlinediensten in Bereichen der Daseinsvorsorge verpflichtet werden, einzeln oder gemeinschaftlich einen **Second-Level-Support** 7 Tage in der Woche von 8 bis 20 Uhr bereitzustellen, bei dem man spätestens nach 10 Minuten Wartezeit jemanden erreicht.

¹³ <https://www.digitaler-engel.org/>

Quellen

BMFSFJ - Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (Hrsg.) 2020: Achter Altersbericht Kurzfassung. Ältere Menschen und Digitalisierung. Erkenntnisse und Empfehlungen des Achten Altersberichts.

Achter Altersbericht. Hrsg. Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend, Berlin. Zugriff: <https://www.achter-altersbericht.de/fileadmin/altersbericht/pdf/Broschuere-Achter-Altersbericht.pdf>. (abgerufen am 25.8.2023).

Bertelsmann Stiftung (Hrsg.) 2019: Digital Kompakt: Assistenzinfrastrukturen. Autor: Willi Kaczorowski. Zugriff: <https://www.bertelsmann-stiftung.de/de/publikationen/publikation/did/digital-kompakt-assistenzinfrastrukturen> (abgerufen am 25.8.2023).

Fachbeirat Digitalisierung und Bildung für ältere Menschen, 2019: Anforderungen an eine ermöglichende Infrastruktur der kommunalen Daseinsvorsorge. Positionspapier. Zugriff: https://www.digitalisierung-und-bildung-fuer-aeltere-menschen.de/fileadmin/assets/ezw/pdf/Positionspapier_Infrastruktur.pdf (abgerufen am 25.8.2023).

Digital Kompass 2020: Digital im Alter – Wer unterstützt wo? Zugriff <https://www.digital-kompass.de/aktuelles/digital-im-alter-wer-unterstuetzt-wo> (abgerufen am 25.8.2023).

Doh, M. (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. Zugriff https://www.achter-altersbericht.de/fileadmin/altersbericht/pdf/Expertisen/Expertise_Doh.pdf (abgerufen am 25.8.2023).

FfG – Forschungsstelle für Gerontologie e. V. 2016: Abschlussbericht zur Vorstudie »Weiterbildung zur Stärkung digitaler Kompetenz älterer Menschen« im Auftrag des Bundesministeriums für Frauen, Senioren, Familie und Jugend, Bearbeitung Anja Ehlers. Dortmund. Zugriff: 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 (abgerufen am 25.8.2023).

Initiative D21, 2021: Digital Skill Gap. Eine Sonderstudie zum D21-Digital-Index 2020/21. Zugriff: <https://initiated21.de/D21SkillsGap/> (abgerufen am 25.8.2023).

Initiative D21, 2023: Digital-Index 2022/23. Jährliches Lagebild zur Digitalen Gesellschaft. Zugriff: <https://initiated21.de/publikationen/d21-digital-index/2022-2023> (abgerufen am 25.8.2023).

Kubicek, H., 2022: Digitale Teilhabe im Alter. Bedarfsermittlung und Koordination im Rahmen der kommunalen Altenhilfe. Bremen.

Kubicek, H., 2022a: Internetnutzung älterer Menschen in Bremen und Bremerhaven. Bericht der wissenschaftlichen Begleitforschung. Institut für Informationsmanagement Bremen (ifib) Zugriff: https://www.digitalambulanzen.bremen.de/sixcms/media.php/13/Bericht_Internetnutzung_a%CC%88lterer_Menschen_final.pdf (abgerufen am 25.8.2023).

Kubicek, H., 2023: Evaluation der Arbeit der 150 Erfahrungsorte des DigitalPakt Alter im Zeitraum April 2021 bis August 2022. Zugriff: https://www.ifib.de/fileadmin/ifib/publikationsdateien/DigitalPakt_Evaluationsbericht_11.22.final1.pdf (abgerufen am 25.8.2023).

Kubicek, H.; Lippa, B., 2017: Nutzung und Nutzen des Internets im Alter. Empirische Befunde zur Alterslücke und Empfehlungen für eine responsive Digitalisierungspolitik. Leipzig.

Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest 2022: SIM-Studie 2021. Senior*innen, Information, Medien. Stuttgart. Zugriff https://www.mpfs.de/fileadmin/files/Studien/SIM/2021/Web_SIM-Studie2021_final_barrierefrei.pdf (abgerufen am 25.8.2023).