

Vortrag



30.10.2023 - Düsseldorf

Leben ohne Internet – geht's noch?

**Dr. Mario Jokisch
Linda Göbl, M. Sc.**

Agenda



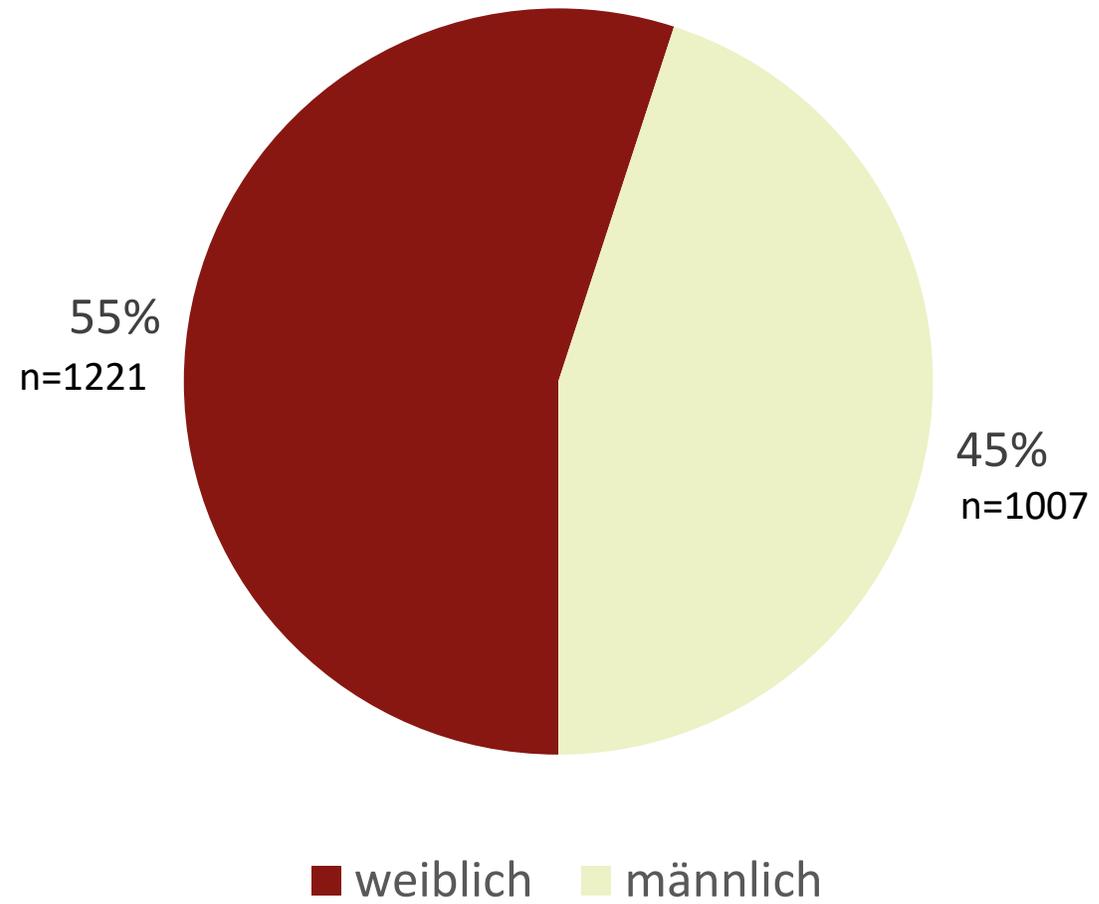
1. Die Studie „Leben ohne Internet – geht’s noch?“
2. Soziodemografie
3. Ausgrenzungserfahrungen im Alltag
4. Gute alternative Angebote von Organisationen für Offliner
5. Fazit

1. Die Studie „Leben ohne Internet – geht’s noch?“

2. Soziodemografie



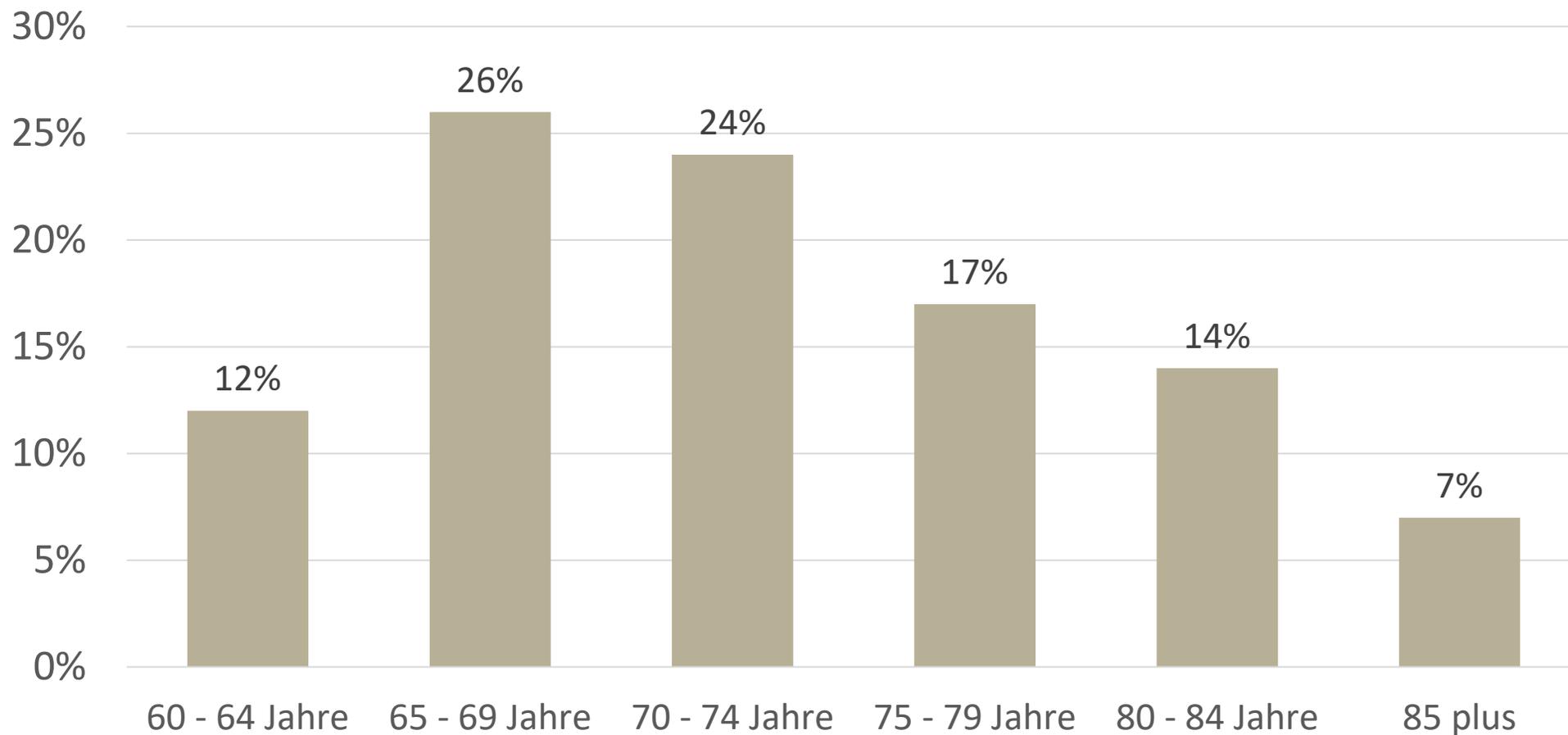
Geschlecht





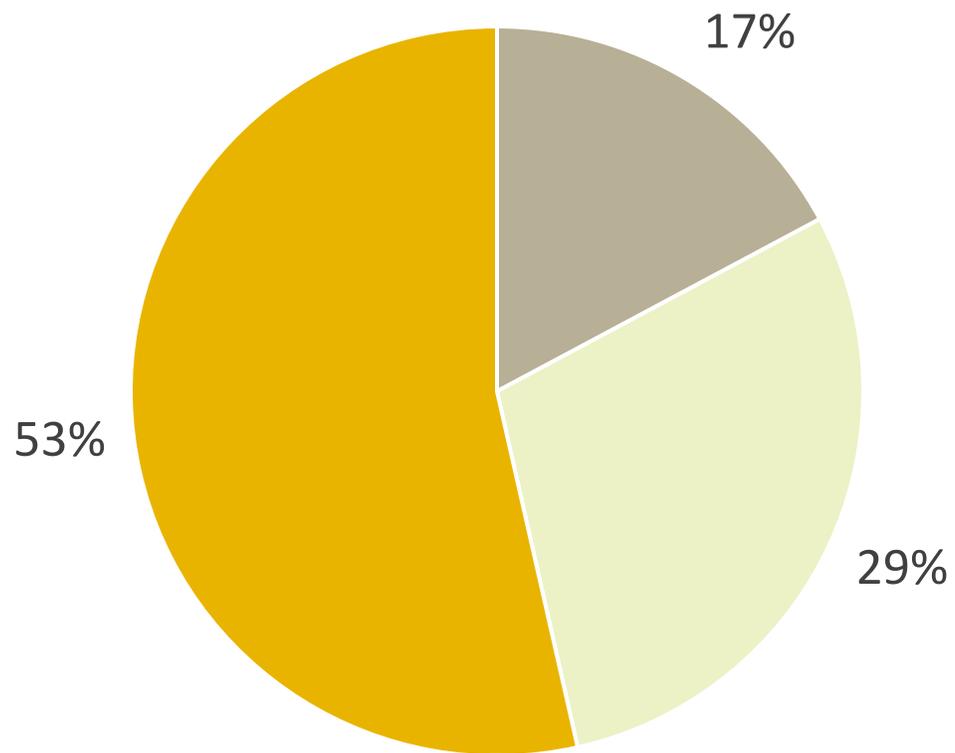
Alter

Durchschnittsalter: 72,8 Jahre
Min: 60 Jahre Max: 102 Jahre





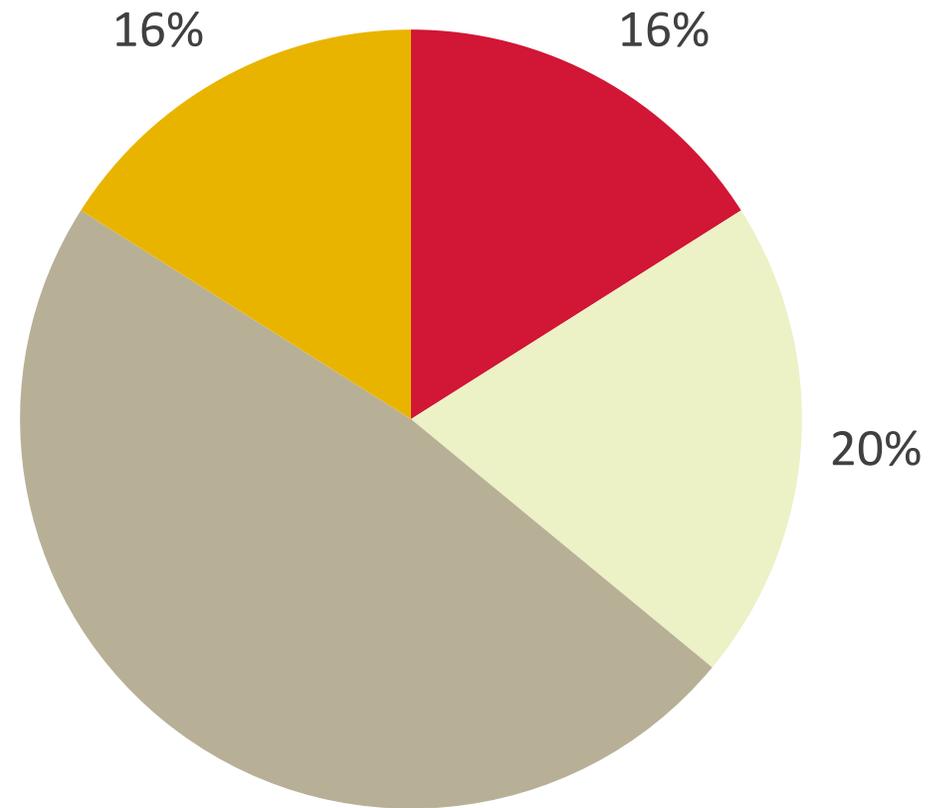
Bildungsstand



■ Hauptschule/Volksschule ■ Realschule/Polytechn. Hochschule ■ Gymnasium/Erweiterte Oberschule



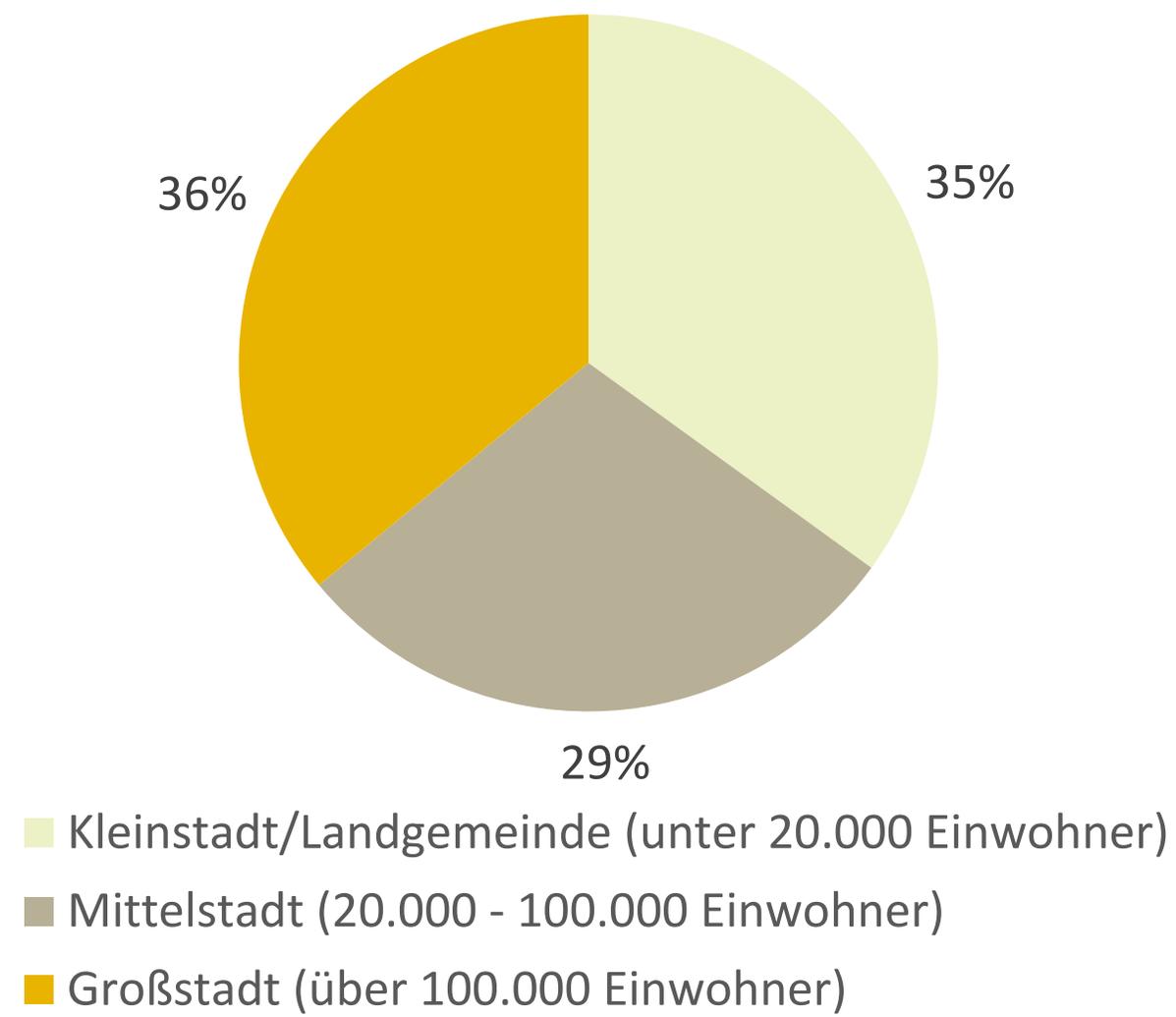
Bewertung der eigenen Internetkompetenz



- Nutze kein Internet
- Anfängerin/Anfänger
- Fortgeschritten
- Expertin/Experte



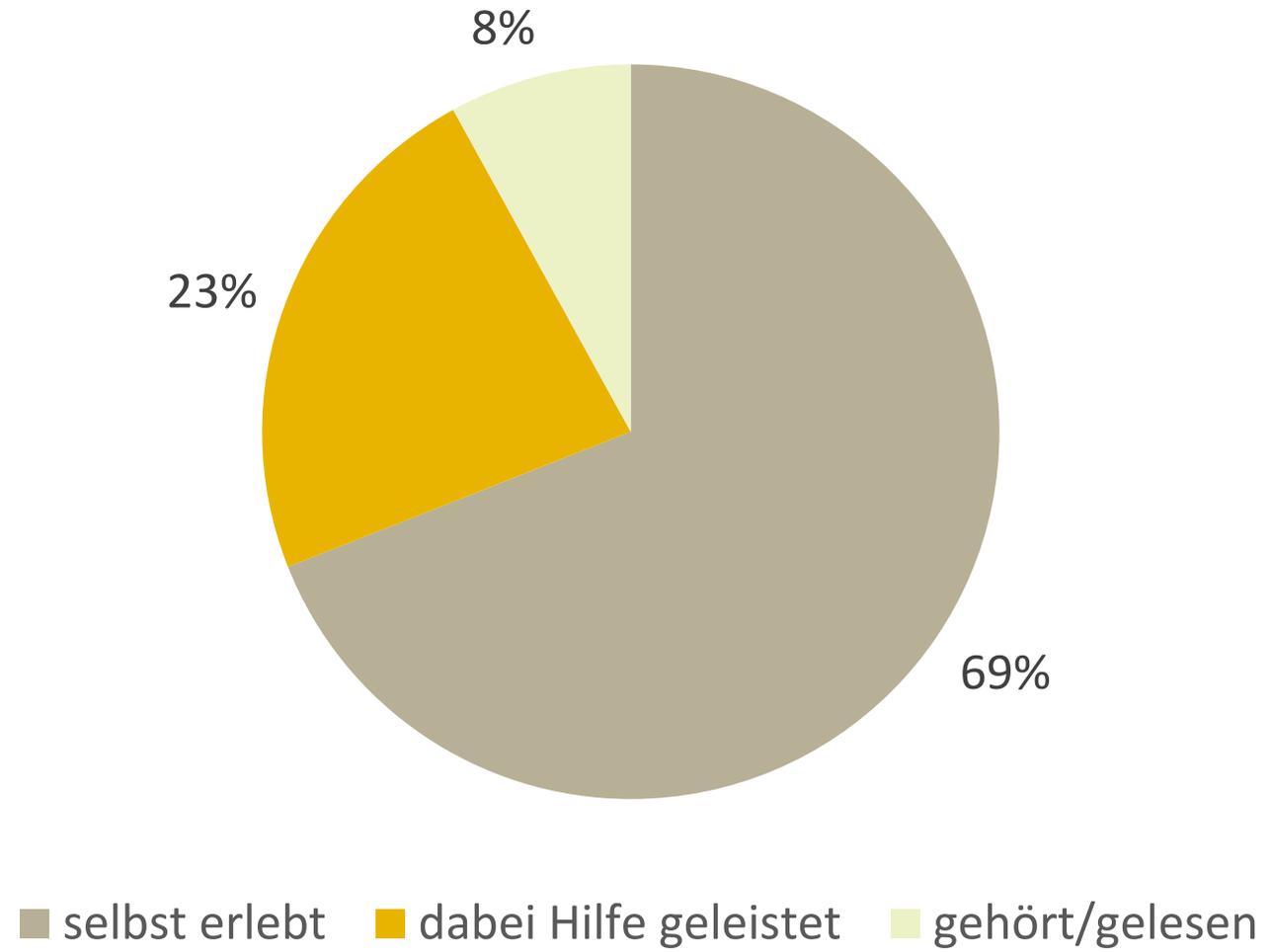
Größe des Wohnorts



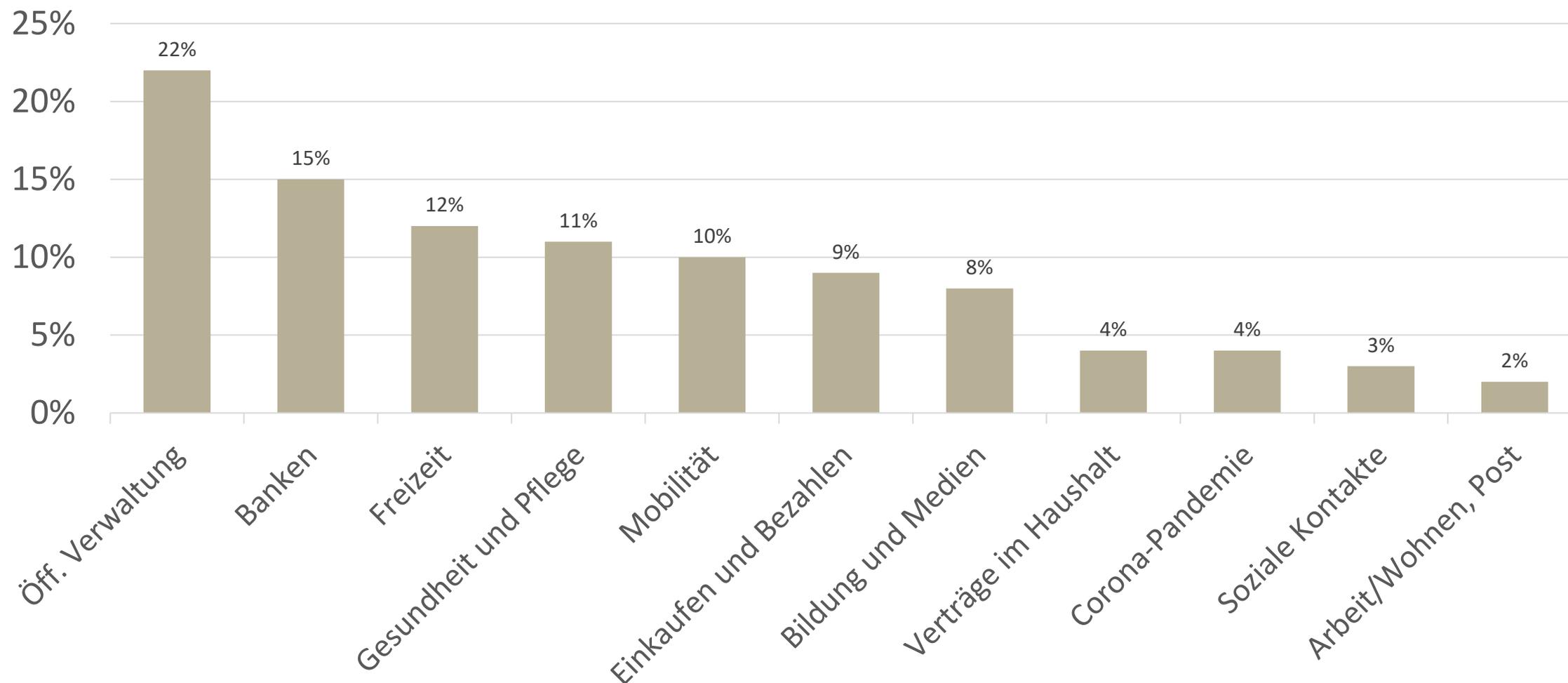
3. Ausgrenzungserfahrungen im Alltag



Eigener Bezug zur geschilderten Situation



Problematische Situationen nach Lebensbereichen





Öffentliche Verwaltung/Bürgerdienste



Bereiche, in denen Schwierigkeiten auftreten:	Anzahl	Prozent
Dienste des Finanzamts	295	40%
Terminvereinbarungen bei Ämtern	211	29%
Probleme im Allgemeinen	160	22%
Beteiligung am Zensus	56	8%
Zugang zu Informationsmaterial	7	1%

„Die neue Grundsteuersache ist unlösbar für Leute ohne Internet. Das ist echt diskriminierend. Wo steht geschrieben, dass ich Internet können muss.“ (weiblich, 64 Jahre, Nr. 919)



Banken



Bereiche, in denen Schwierigkeiten auftreten:	Anzahl	Prozent
Bankgeschäfte ohne Online Banking	170	34%
Probleme im Allgemeinen	144	29%
Fehlende Filialen vor Ort	102	21%
Zusätzliche Bankgebühren ohne Online Banking	49	10%
Fehlender Kundenservice	28	6%

„Alle Bankfilialen haben im Stadtteil geschlossen, die Automaten wurden gesprengt oder abgebaut. Online-Banking kann ich nicht. Konsequenz: An Tagen mit guter Tagesform in die Innenstadt fahren, an schlechten Tagen keine Bankgeschäfte.“ (weiblich, 78 Jahre, Nr. 115)



Freizeit



Bereiche, in denen Schwierigkeiten auftreten:	Anzahl	Prozent
Buchung von Veranstaltungen und Tickets	139	36%
Reise- und Hotelbuchungen	128	33%
Informationen zu Veranstaltungen	38	10%
Zugang zu Schwimmbad/Sportkurse	32	8%
Teilnahme an Vereinen	22	6%
Inanspruchnahme von Sparangeboten/Rückerstattungen	12	3%
Probleme im Allgemeinen	16	4%

„Nach wie vor bin ich Zeitungsleserin. Meine Kritik richtet sich vorwiegend an Veranstaltungstipps aller Art, Kultur, also Kino, Theater, Freizeit etc. Fast immer fehlt eine Telefonnummer. Es wäre sooo einfach.“ (weiblich, 73 Jahre, Nr. 391)



Gesundheit und Pflege



Bereiche, in denen Schwierigkeiten auftreten:	Anzahl	Prozent
Kontaktaufnahme zum Arzt	213	60%
Kontaktaufnahme zur Krankenversicherung	65	18%
Wahrnehmung von pflegebezogenen Leistungen	20	6%
Informationen zu Gesundheitsthemen	19	5%
Probleme im Allgemeinen	19	5%
Kontaktaufnahme zu Krankenhaus/Reha	12	3%
Einkauf von Medizinprodukten	9	3%

„Beim Versuch, einen Facharzttermin zu machen, habe ich 1,5 Wochen (!) zu unterschiedlichen Tageszeiten telefoniert, bis ich eine Praxisangestellte erreichen konnte. Vorher lief permanent der AB mit der Aufforderung, eine E-Mail zu schicken. Das ist kein Einzelfall und sehr bedrückend, denn es braucht für eine einfache Sache sehr viel Zeit und Energie. E-Mail kann ich nicht.“ (weiblich, 66 Jahre, Nr. 116)



Mobilität



Bereiche, in denen Schwierigkeiten auftreten:	Anzahl	Prozent
Fahrplanauskunft ÖPNV	160	48%
Fahrkartenkauf ÖPNV	127	38%
Zugang zu Sparangeboten	24	7%
Automobilverkehr	10	3%
Allgemeine Probleme mit der Mobilität	12	4%
Fehlender Kundenservice	3	1%

„Ich bekomme keinen Papier-Fahrplan der Bahn, um von A nach B zu fahren. Entweder eine Freundin sucht für mich die geeignete Verbindung oder ich fahre zum nächsten Bahnhof (10 km entfernt) und studiere die Abfahrtszeiten bzw. schreibe sie ab.“ (weiblich, 79 Jahre, Nr. 345)



Einkaufen und Bezahlen



Bereiche, in denen Schwierigkeiten auftreten:	Anzahl	Prozent
Einkaufen ohne Online Shopping	137	44%
Inanspruchnahme von Kundenkarten, Sonderangebote, Preisvergleiche	62	20%
Einkaufen ohne Online Bezahlen	40	13%
Informationen zu Produkten	27	9%
Inanspruchnahme von Retour und Ersatzteile	17	5%
Bedienungsanleitungen nur online	17	5%
Fehlender Kundenservice	10	3%
Probleme im Allgemeinen	2	1%

„Mein Mann hatte einen Schlaganfall! Zum Einkauf fahren oder gehen, ist fast nicht möglich. Haben bis 2022 im Frühling Kleidung, Schuhe usw. über Versandhäuser bestellt. Ab April 22 ist das bei mehreren Anbietern nur noch möglich mit einer E-Mail-Adresse.“ (weiblich, 60 Jahre, Nr. 168)



Bildung und Medien



Bereiche, in denen Schwierigkeiten auftreten:	Anzahl	Prozent
Informelle Bildung und Informationszugang	223	89%
Ehrenamt	12	5%
Inanspruchnahme von formellen Bildungsangeboten	11	4%
Fehlende Unterstützung mit Technik	5	2%



Corona-Pandemie



Bereiche, in denen Schwierigkeiten auftreten:	Anzahl	Prozent
Vereinbarung eines Impftermins	101	70%
Zugang zum Testen	28	19%
Probleme im Allgemeinen	6	4%
Informationen zu Covid-19	5	3%
Verwendung von Covid-19-Apps	5	3%



Verträge im Haushalt



Bereiche, in denen Schwierigkeiten auftreten:	Anzahl	Prozent
Abschließen neuer Verträge	54	41%
Mehrkosten (z.B. fehlender Anbietervergleich)	21	16%
Fehlender Kundenservice	18	14%
Analoge Datenübermittlung	18	14%
Allgemeine Probleme mit Verträgen	15	11%
Informationen zu Verträgen	8	6%

„Verträge im Haushalt, Strom, Gas, Versicherungen, Handy, Telefon kann ich nur mit Hilfe anderer abschließen. Behörden verweisen aufs Internet. Ich werde angemockert und für blöd hingestellt. Ich kommuniziere über das Festnetz und über Treffen.“ (weiblich, 81 Jahre, Nr. 170)



Soziale Kontakte

Bereiche, in denen Schwierigkeiten auftreten:	Anzahl	Prozent
Kontakt zu Familie/Bekannte	78	75%
Teilnahme am öffentlichen Diskurs	13	13%
Einsamkeit durch abgenommene pers. Kommunikation	13	13%

„Private Kontakte. Es wird mehr und mehr ‚ge wats appt‘ oder ‚gefacebookt‘ als telefoniert oder sich geholfen. Schreiben tut bald keiner mehr, ob einen netten Brief oder [eine] Geburtstagskarte.“ (weiblich, 64 Jahre, Nr. 822)



Wohnen



Bereiche, in denen Schwierigkeiten auftreten:	Anzahl	Prozent
Wohnungssuche	12	41%
Informationen für Mieter	6	21%
Kontaktaufnahme mit Wohnungsgesellschaften	5	17%
Allgemeine Mehrkosten	4	14%
Informationen für Vermieter/Eigentümer	2	7%

„Da ich dringend wieder Arbeit suche, habe ich beim Lesen der Stellenanzeigen festgestellt, dass Stellenbeschreibungen und Bewerbungen nur noch über Internet möglich sind!“ (divers, 63 Jahre, Nr. 446)



Post



Bereiche, in denen Schwierigkeiten auftreten:	Anzahl	Prozent
Probleme im Allgemeinen	9	50%
Fehlende Filialen vor Ort	6	33%
Mehrkosten	3	17%



Probleme ohne Nennung eines Lebensbereichs



Bereichsunabhängige Probleme	Anzahl
Beratung und Kundenservice	49
Zugang zu Dienstleistungen	45
Empfundener Druck zur Internetnutzung	35
Suche nach Informationen	34
Sonstiges	16
Monetäre Aspekte	13
Fachbegriffe und englische Begriffe	11

„Das Smartphone wird oft als selbstverständlich vorausgesetzt. Ich hab keines, ich brauch keines, ich will keines. Wie lange halte ich das noch durch? Wie lange ist ein Leben ohne Smartphone noch möglich?“ (männlich, 68 Jahre, Nr. 169)

4. Gute alternative Angebote von Organisationen für Offliner

Kennen Sie ein gutes Beispiel einer Organisation, Firma oder Behörde, die Personen, die das Internet nicht nutzen, ein gutes alternatives Angebot macht?

Kategorien alternative Angebote	Anzahl Fälle
Zugang: gute Telefonerreichbarkeit	79
Zugang: postalischer Kontakt	70
Hilfe mit Technologien	52
Zugang: vor Ort	49
Zugang: Printmedien	24
Beratung: persönliche Beratungsangebote	22
Zugang: Papierformulare	18
Sonstiges	4
Zugang: Papierüberweisungen	2
Information: Informationsservice zu alternativen Angeboten	1
Monetäre Vorteile	1

5. Fazit



**Danke für Ihre
Aufmerksamkeit!**

Kontakt: linda.goebel@kh-freiburg.de