



# **Leben ohne Internet – geht's noch?**

Ergebnisbericht zu einer Umfrage der BAGSO

Herausgeber  
BAGSO – Bundesarbeitsgemeinschaft der Seniorenorganisationen e.V.

Dezember 2022

## **Leben ohne Internet – geht's noch?**

**Planung und Durchführung der Umfrage**

**BAGSO – Bundesarbeitsgemeinschaft der Seniorenorganisationen e.V.**

**Auswertung und Bericht**

**Dr. Mario R. Jokisch, Linda Göbl**

# Inhaltsverzeichnis

<b>Vorwort</b>	<b>5</b>
<b>Zusammenfassung</b>	<b>6</b>
<b>1. Einführung und Zielsetzung</b>	<b>8</b>
<b>2. Durchführung der Studie</b>	<b>10</b>
2.1 Datenerhebung	10
2.2 Auswertung der Daten	11
<b>3. Beschreibung der Stichprobe</b>	<b>13</b>
<b>4. Leben ohne Internet: ein Überblick</b>	<b>16</b>
<b>5. Ausgrenzungserfahrungen nach Lebensbereichen: 3.520 Schilderungen</b>	<b>19</b>
5.1 Öffentliche Verwaltung und kommunale Bürgerdienste	20
5.2 Banken	22
5.3 Freizeit	24
5.4 Gesundheit und Pflege	25
5.5 Mobilität	27
5.6 Einkaufen und Bezahlen	29
5.7 Bildung und Medien	30
5.8 Corona-Pandemie	32
5.9 Verträge im Haushalt	32
5.10 Soziale Kontakte	33
5.11 Wohnen und Arbeiten	34
5.12 Post	35
5.13 Nennungen ohne Bereichszuordnung	36
<b>6. Besonderheiten der Schilderungen nach Personengruppen</b>	<b>38</b>
<b>7. Ebenen der Ausgrenzung</b>	<b>39</b>
<b>8. Gute Beispiele alternativer Angebote</b>	<b>41</b>

<b>9. Fazit</b>	<b>42</b>
<b>10. Ausblick</b>	<b>45</b>
<b>Literaturverzeichnis</b>	<b>46</b>
<b>Anhang: Fragebogen</b>	<b>47</b>
<b>Impressum</b>	<b>51</b>

## Vorwort

Liebe Leserinnen und Leser,

die BAGSO unterstützt seit vielen Jahren deutschlandweit Angebote, die ältere Menschen in die digitale Welt begleiten. E-Mail schreiben, über Kurznachrichten Kontakt halten, Informationen im Internet suchen und finden: Viele Ältere wollen sich die Vorteile der Digitalisierung erschließen und sind dabei erfolgreich. Aber nicht alle können oder wollen sich im Alter noch mit digitalen Medien befassen. Das betrifft insbesondere ältere Menschen mit geringem Einkommen, mit gesundheitlichen Einschränkungen, Alleinlebende, Frauen sowie Menschen im hohen Lebensalter. Sie haben häufiger keine Berührung mit dem Internet, können es selbst nicht nutzen oder verfügen nur über geringe digitale Kompetenzen.

Doch was bedeutet es heute, von der digitalen Welt ausgeschlossen zu sein? Welche Lebensbereiche sind betroffen und welche Folgen hat der digitale Ausschluss? Mit der Umfrage „Leben ohne Internet – geht's noch?“ wollten wir ein klareres Bild davon erhalten, mit welchen Problemen Menschen konkret kämpfen, die das Internet nicht nutzen oder die bei der Nutzung an Grenzen stoßen.

Die große Resonanz auf die Umfrage hat uns überrascht – und sie hat gezeigt, wie drängend das Problem ist. Die BAGSO setzt sich schon seit Jahren für ein Recht auf ein Leben ohne Internet ein: Niemand soll aus-

geschlossen werden, nur weil er kein Internet nutzt! Doch die Digitalisierung schreitet schnell voran, die Corona-Pandemie hat die Entwicklung noch einmal stark beschleunigt. Die Notwendigkeit, auch Zugang über Telefon, Post und persönliche Ansprechpartnerinnen und -partner anzubieten, droht, immer mehr in Vergessenheit zu geraten.

Das große Interesse an der BAGSO-Umfrage macht auch deutlich: Leider sind die angebotenen technischen Lösungen in viel zu vielen Fällen ohne Bewusstsein für die Bedürfnisse von Nutzerinnen und Nutzern entwickelt. Sie erschweren das Erlernen und den souveränen Umgang mit digitalen Angeboten. Minderwertige technische Lösungen stellen völlig unnötige Hürden beim Zugang zur digitalen Welt dar. Auch daran muss gearbeitet werden, damit niemand ausgeschlossen bleibt.

Die Erkenntnisse aus der Umfrage bieten die Möglichkeit, die besonders problematischen digitalen Barrieren zu identifizieren. Als BAGSO werden wir uns gezielt für Verbesserungen einsetzen. Wir hoffen dabei auf die Unterstützung vieler und appellieren an Politik, Wirtschaft und Gesellschaft: Schließen Sie Menschen nicht deshalb aus, weil sie kein Internet nutzen!

Ihre



Dr. Regina Görner, Vorsitzende der BAGSO

## Zusammenfassung

Gelingt es nicht, mit der rasanten digitalen Transformation Schritt zu halten, kann die digitale Exklusion drohen und die gesellschaftliche Teilhabe eingeschränkt werden. Hiervon sind besonders ältere Menschen bedroht, die nach wie vor seltener Zugang zum Internet haben und weniger Kompetenzen für die Bedienung mitbringen. Die Studie „Leben ohne Internet – geht’s noch?“ hat zum Ziel, die Lebenswelt jener älterer Erwachsener abzubilden, die aufgrund des fehlenden Zugangs zum Internet oder nicht ausreichender digitaler Kompetenzen Ausgrenzungserfahrungen ausgesetzt sind.

Hierzu wurden 2.344 ältere Erwachsene ab 60 Jahren (durchschnittlich 73 Jahre alt, Altersspanne von 60 bis 102 Jahre, 55 % weiblich) im Rahmen eines Online- oder Papierfragebogens befragt. Neben Angaben zur Person bewerteten die Befragten den Grad an Einschränkungen, den sie ohne Zugang zum Internet in neun Bereichen erfahren. Anschließend konnten pro Person bis zu

3 Situationen beschrieben werden, in denen Einschränkungen ohne Internetzugang auftraten. Hier wurden 3.520 Situationen berichtet, die anschließend beurteilt und in 12 Lebensbereiche eingeteilt wurden. Abschließend wurden auch positive Beispiele für nicht-digitale Zugangswege erfragt.

Die Ergebnisse zeigen, dass Ausgrenzungserfahrungen in nahezu allen Lebensbereichen anzutreffen sind. Dabei berichteten 91 Prozent mindestens von einer Einschränkung. 60 Prozent der Befragten gaben an, in 4 bis 9 Bereichen gleichzeitig Barrieren zu erleben. Die Auswertung der Situationen ergab, dass die meisten Barrieren beim Zugang zu der öffentlichen Verwaltung beschrieben wurden. Insbesondere Dienstleistungen im Zusammenhang mit dem Finanzamt stellten die Betroffenen vor große Herausforderungen. Am zweithäufigsten wurden Einschränkungen bei Bankgeschäften geschildert. Der Umstieg auf Online-Dienste in Verbindung mit dem Wegfallen von Bank-



***„Bei den Nachrichten im Fernsehen heißt es häufig: WEITERE INFORMATIONEN IM INTERNET. Da ich kein Internet habe, ist das nicht möglich. Ich bin zwar 91 Jahre alt, aber im Kopf noch klar und an allem vor allem Politik interessiert. Wenn man keine Zeitung mehr lesen kann und kein Internet hat, dann ist man von vielen Dingen abgeschnitten.“***

filialen bereitet den Betroffenen im Alltag Probleme. Im Bereich Freizeit und Kultur erlebten die Befragten, dass Informationen ins Internet abwandern und Buchungen für Veranstaltungen nur im Internet vorgenommen werden können. Häufig wurden auch Einschränkungen im Gesundheits- und Pflegebereich erlebt, wenn z. B. Arztpraxen auf die Vergabe von Online-Terminen umstellen. Viele Situationen betreffen Barrieren im Bereich der Mobilität und insbesondere die Nutzung des ÖPNV. Fehlende gedruckte Fahrpläne, weniger Automaten und Schalter zum Lösen von Tickets und Sparangebote, die nur digital verfügbar sind, führen dazu, dass die Nutzung erschwert wird und finanzielle Mehrkosten in Kauf genommen werden müssen. Auch beim Einkaufen und

Bezahlen sind digitale Angebote präsent und erschweren die Versorgung mit alltäglichem Bedarf. Zudem ist der Zugang zu Informations- und Bildungsangeboten eingeschränkt, Verträge im Haushalt können immer schwerer und nur unter Zusatzkosten abgeschlossen werden und auch bei sozialen Kontakten sowie in den Bereichen Wohnen und Arbeiten wird der Zugang zum Internet immer häufiger vorausgesetzt.

Politik, Wirtschaft, Wissenschaft und Gesellschaft sind dazu aufgerufen, die digitale Exklusion älterer Erwachsener wahrzunehmen und digitale wie nicht-digitale Lösungen zu entwickeln oder aufrechtzuerhalten, damit ein selbstbestimmtes und autonomes Leben bis ins hohe Alter möglich bleibt.

## 1. Einführung und Zielsetzung

Die Digitalisierung stellt einen gesellschaftlichen Megatrend dar, der soziale wie physische Umwelten durchdringt und alle Lebensbereiche einem Wandel unterzieht. Ein Schlüsselmedium ist hierbei das Internet, das Zugang zu vielfältigsten Angeboten, Dienstleistungen und Informationen bietet. Für Menschen, die keinen Zugang zum Internet haben oder nicht über die Fähigkeiten verfügen, um die vielfältigen Herausforderungen bei der Bedienung der Technologie zu meistern, hat das drastische Folgen. Denn digitale Exklusion ist auch gesellschaftliche Exklusion.

Ältere Erwachsene begegnen diesen Veränderungen mit anderen Voraussetzungen als jüngere Generationen, die eine Welt ohne digitale Technologie nicht kennenlernten. Dabei ist die Aussage, dass ältere Erwachsene wenig Erfahrung mit Technologien im Allgemeinen oder kein Interesse an modernen Technologien haben, nachweislich falsch. Vielmehr lernten sie zum Beispiel mit der Einführung von Haushaltstechnik oder der Verbreitung von Radio und Fernsehen im Lebensverlauf andere Technologien kennen (Sackmann & Weymann, 1994). Für gewisse Personengruppen spielten digitale Technologien jedoch im Alltag keine Rolle, wodurch geringere Fähigkeiten im Umgang mit modernen Informations- und Kommunikationstechnologien und insbesondere dem Internet entwickelt und weniger Erfahrungen gesammelt werden konnten.

Zur Situation in Deutschland gaben bei der „Senioren Internet und Medien“-Studie (SIM-Studie) aus dem Jahr 2021 81 Prozent

der Personen ab 60 Jahren an, das Internet zumindest gelegentlich zu nutzen. Bei den 60- bis 70-Jährigen sind demnach 92 Prozent online, bei den Personen über 80 Jahren jedoch nur 51 Prozent (Rathgeb et al., 2022). Der Zugang zum Internet ist dabei nicht gleichzusetzen mit der Sicherung der sozialen und gesellschaftlichen Teilhabe. Vielmehr stellt ein fehlender Zugang zum Internet nur die erste Stufe der digitalen Kluft dar. Ist diese überwunden, verweist die zweite Stufe darauf, dass ältere Erwachsene häufig über geringere Kompetenzen im Umgang mit dem Internet verfügen und es weniger umfangreich nutzen. Zudem gibt es Diskussionen über eine dritte Stufe der digitalen Kluft, die sich darauf bezieht, ob aus der Digitalisierung Gewinne für das eigene Leben gezogen werden können (van Dijk, 2020).

Dabei muss betont werden, dass keine Altersgruppe so heterogen ist wie Personen ab 60 Jahre. Übertragen auf den Technologienutzen bedeutet dies, dass sehr wohl große Gruppen von älteren Erwachsenen existieren, die seit Jahrzehnten moderne Technologien effektiv im Alltag nutzen. Gleichzeitig haben Millionen älterer Erwachsener erst im letzten Jahrzehnt angefangen, sich mit Informations- und Kommunikationstechnologien auseinanderzusetzen, oder haben bis heute keine wesentlichen Erfahrungen, auf die sie zurückgreifen können (Doh, 2020). Es ist wichtig, diese Heterogenität zu betonen, um dem Stereotyp entgegenzutreten, dass ältere Erwachsene aufgrund ihres chronologischen Alters nicht in der Lage seien, moderne Technologien zu bedienen.



Der Achte Altersbericht der Bundesregierung stellt dieses Thema in den Mittelpunkt und geht der Frage nach, welche Rolle die Digitalisierung im Alltag und bei der Versorgung älterer Erwachsener spielt und „inwieweit das Leben älterer Menschen mithilfe der Digitalisierung tatsächlich verbessert werden kann“ (BMFSFJ, 2020, S. 4). Die Berichtskommission kommt zu dem Ergebnis, dass vielfältige Möglichkeiten existieren, ältere Erwachsene durch Digitalisierungsangebote zu unterstützen, und dass diese weiter gefördert werden müssen. Dies richtet sich auch an Gesundheits-, Pflege- und Sozialsysteme, die durch Digitalisierungsprozesse ihre Versorgung aufrechterhalten und verbessern können. Gleichzeitig wird die digitale Exklusion als hohes Risiko eingeschätzt und der Bedarf abgeleitet, die digitale Souveränität älterer Erwachsener zu fördern.

Während die Stufen der digitalen Kluft umfassend beschrieben sind (van Dijk, 2020), existieren wenige Studien, die sich mit den subjektiven Ausgrenzungserfahrungen älterer Erwachsener auseinandergesetzt haben. Einzelne Studien in Deutschland und Österreich verfolgten diesen Ansatz (z.B. Oiat, 2017), jedoch sind diese entweder regional

begrenzt oder der durch die Covid 19-Pandemie ausgelöste Digitalisierungsschub wurde darin noch nicht berücksichtigt.

Vor diesem Hintergrund ist das Ziel der vorliegenden Studie, einen Einblick zu erhalten, in welchen Lebensbereichen ältere Erwachsene ab 60 Jahren in Deutschland im Jahr 2022 subjektiv Ausgrenzungen erleben, wenn kein Zugang zum Internet besteht oder Fertigkeiten für die Bedienung nicht vorhanden oder nicht ausreichend sind. Dazu sollten die Befragten problematische Situationen schildern, die einen Eindruck davon vermitteln, welche Auswirkungen hierdurch auf das eigene Leben entstehen. Daneben wurde auch nach guten Beispielen von Organisationen, Firmen oder Behörden gefragt, die Nicht-Nutzern des Internets Wege offenhalten.

Die vorliegende Studie ist mit gewissen Limitationen und Einschränkungen behaftet, auf die an den jeweiligen Stellen im Bericht hingewiesen wird. Die Ergebnisse machen die Notwendigkeit umfassender und deutschlandweiter Forschung zu dem Thema deutlich.


## 2. Durchführung der Studie

### 2.1 Datenerhebung

Verantwortlich für die Planung der Erhebung, die Entwicklung des Fragebogens und die Durchführung der Befragung war eine interdisziplinäre Projektgruppe innerhalb der BAGSO. Unter Bezugnahme auf vergleichbare Untersuchungen (z.B. Oiat, 2017) wurde ein dreiseitiger standardisierter Fragebogen entwickelt, der überwiegend offene Fragen enthielt und wenige soziodemografische Daten abfragte (siehe Anhang). Nach einem Pretest wurde der Fragebogen final überarbeitet<sup>1</sup>. Um im Sinne der Befragung das Erreichen von Offlinern sicherzustellen, wurde der Fragebogen gedruckt zur Verfügung gestellt. Es wurden ca. 8.000 Exemplare abgefragt und versandt. Alternativ war es auch möglich, eine Online-Version des Fragebogens auszufüllen sowie ihn als PDF von der BAGSO-Internetseite herunterzuladen, auszudrucken und als Scan oder per Post zurückzusenden. Ein für den Befragungszeitraum eingerichtetes Telefon ermöglichte es insbesondere sehbeeinträchtigten und blinden älteren Menschen, ihre Antworten telefonisch durchzugeben, was vereinzelt genutzt wurde. Befragungszeitraum war der 23.05.2022 bis 15.07.2022, d.h., die Feldzeit betrug acht Wochen.

Die Befragung wurde über eine Pressemitteilung, den Newsletter der BAGSO mit mehr als 8.000 Abonnenten, die Newsletter der Servicestelle „Digitalisierung und Bildung für ältere Menschen“ und des DigitalPakt Alter sowie über die Social-Media-Kanäle der BAGSO bundesweit bekannt gemacht. Darüber hinaus wurden Verteiler direkt angeschrieben, darunter alle 120 BAGSO-Mitgliedsverbände die Landesseniorenvertretungen sowie bundesweit Seniorenbüros, Seniorenbeiräte, Seniorenbeauftragte, Mehrgenerationenhäuser und Interneterfahrungsorte für Ältere. Diese Multiplikatoren haben wiederum den Teilnahmeaufruf an ihre Untergliederungen und Netzwerke weitergeleitet, dafür in Mitgliederzeitungen geworben und auf Veranstaltungen Fragebogen ausgelegt. Die Ergebnisse basieren damit auf einer willkürlichen Stichprobe aus freiwilligen Teilnehmenden und können nicht für alle älteren Menschen in Deutschland verallgemeinert werden.

Insgesamt nahmen 2.555 Personen an der Befragung teil. Um die Lebenswelt älterer Erwachsener abzubilden, wurde entschieden, Personen unter 60 Jahre auszuschließen, wodurch 211 Personen nicht berücksichtigt wurden. Hierdurch entstand eine Stichprobe von 2.344 Befragten. Dabei entfielen 964 auf den Papierfragebogen und 1.380 auf das Online-Formular.

 1 Der Fragebogen lag aufgrund beschränkter Ressourcen nur in deutscher Sprache vor. Insbesondere ältere Migrantinnen und Migranten zählen jedoch überdurchschnittlich häufig zu den Nicht-Nutzern des Internets und sollten unbedingt in größere Untersuchungen einbezogen werden.

## 2.2 Auswertung der Daten

Die Personen wurden im Rahmen der Befragung gebeten, bis zu drei Situationen zu schildern, in denen es ihnen schwerfällt, ohne Zugang zum Internet im Alltag Dinge zu erledigen. Hier wurden 4.348 Situationen geschildert. Von diesen konnten 828 Antworten nicht ausgewertet werden, da die Frage nicht beantwortet oder z. B. die Meinung im Allgemeinen zur Digitalisierung angegeben wurde.

Die Auswertung der offenen Fragen erfolgte inhaltsanalytisch und zielte auf die Entwicklung eines Kategoriensystems ab. Hierzu erfolgte eine Bewertung und Einteilung der Situationen auf drei Ebenen: Erstens sollte eine Kategorie gefunden werden, die den gesellschaftlichen Bereich beschreibt, indem die Ausgrenzung erlebt wird. Zweitens sollte die Möglichkeit bestehen, dass jede Kategorie eine flexible Anzahl an Unterkategorien aufweist, die die Problemfelder möglichst gut beschreiben. Drittens sollte eine weitere Ordnungskategorie hinzugezogen werden, die Einblicke gewährt, welche Ebene von Ausgrenzung erlebt wird, unabhängig vom konkreten Lebensbereich.

Vier verschiedene Ebenen der Ausgrenzung wurden hierzu definiert: Zugang, Informationen, Beratungsangebote und monetäre Nachteile. Die erste Ebene bezeichnet, dass der Zugang zu einer Dienstleistung ohne Internet versperrt bleibt. Diese Ebene stellt die stärkste Ausgrenzung dar, denn in diesem Fall ist es aus Sicht des Betroffenen nicht möglich, auf einem anderen, nicht digitalen Weg die Dienstleistung in Anspruch zu nehmen. Die zweite Ebene der Ausgrenzung entsteht, wenn Informationen der Per-

son ohne Zugang zum Internet vorenthalten werden, und die dritte Ebene umfasst den fehlenden Zugang zu Beratungsangeboten. Die vierte Ebene beschreibt monetäre Nachteile in Form von anfallenden Zusatzkosten oder Sparangeboten, die ohne Internet nicht zugänglich sind. Abschließend sollten die Häufigkeiten der vier Ebenen der Ausgrenzung beschrieben werden sowie die drei Kategorien, die am häufigsten in jeder Ebene berichtet werden.

Zudem war es das Ziel, Ankerzitate zu finden, die die Situationen besonders gut beschreiben und entweder stellvertretend für viele Personen stehen oder besondere Prozesse offenlegen. Die Zitate wurden markiert, von zwei Forschern unabhängig bewertet und anschließend in den Bericht aufgenommen. Für die bessere Lesbarkeit wurden Rechtschreibfehler aus den Zitaten entfernt und ggf. längere Zitate auf die zentralen Aspekte gekürzt. Namen von Instituten oder Orten wurden anonymisiert. Zudem wird im Bericht für jedes Zitat, soweit vorhanden, Alter und Geschlecht genannt und die Nummer des Zitats angegeben.

Die Beurteilung der Situationen, die Zuordnung zu den Kategorien, Unterkategorien und Ebenen der Ausgrenzung wurde von einer Forscherin und einem Forscher – beide unabhängig – vorgenommen. Hierzu wurden die gleichen Situationen gelesen und nach den ersten 100 Situationen die Ergebnisse verglichen und strittige Fälle diskutiert. Dieses Verfahren wurde nach 200, 400 und 600 Situationen wiederholt. Hierbei wurden neue Kategorien und Unterkategorien hinzugenommen, bestehende erweitert oder zusammengefasst. Nach 400 Situationen hatte sich ein gefestigtes System

entwickelt und unterschiedliche Urteile entstanden nur noch selten, sodass nach 600 Situationen keine weitere Beurteilung durch beide Forschenden erfolgte. Die restlichen Situationen wurden von jeweils einer Person beurteilt und nur in unsicheren Fällen Rücksprache gehalten. Hierdurch konnte eine gewisse Intersubjektivität der gefundenen Kategorien erzeugt werden. Eine vollständige unabhängige Beurteilung durch mehrere Forscherinnen und Forscher wäre wünschenswert, war jedoch im Kontext der Rahmenbedingungen der Studie nicht umsetzbar.

Mit den Auswertungen der geschilderten Situationen sind mehrere Limitationen verbunden, auf die im Folgenden hingewiesen werden sollte. Diese ergeben sich oftmals daraus, dass die Personen die Antworten selbst verfassten und diese nicht in Zusammenarbeit mit einem Interviewer erfasst wurden, der Einfluss auf die Qualität der Schilderungen während der Datenerfassung nehmen konnte. Dies bedeutet, dass die Art der Beschreibungen zwischen einzelnen Personen sehr abweicht und vermutlich mit soziodemografischen Variablen wie dem Bildungsstand korreliert. Eine Beurteilung ist daher in vielen Fällen mit einer Unsicherheit behaftet. Hinzu kommt, dass bisweilen Verbindungen zwischen den Oberkategorien bestehen. So sind z. B. die Kategorien „Banken“ und „Einkaufen und Bezahlen“ nicht trennscharf, ebenso „Gesundheit und Pflege“ und „Corona-Pandemie“. Diese Einschränkungen betreffen ebenfalls manche Unterkategorien sowie die vier Arten der Ausgrenzung: Zugang, Informationen, Beratungsangebote und monetäre Nachteile.

Zudem muss angemerkt werden, dass nicht alle Aussagen inhaltlich auf ihre Richtigkeit geprüft werden konnten, sondern der subjektiven Wahrnehmung der Person entsprechen. Dies kann demnach z. B. auch bedeuten, dass ein nicht-digitaler Zugangsweg für ein geschildertes Problem existiert, welcher der befragten Person jedoch nicht bekannt war.

Für die Auswertung der Einstiegsfrage „Wie einfach oder schwierig ist es nach Ihrer Erfahrung, Dinge des Alltags in den folgenden Bereichen ohne Internet zu erledigen?“ (Antwortmöglichkeiten von sehr schwierig bis sehr einfach) wurde neben der Berechnung pro Bereich zudem ein Mittelwert aus allen Bereichen gebildet, der zusammenfassend Auskunft gibt, wie einfach oder schwierig der Alltag ist, wenn das Internet nicht genutzt wird. Anhand der Antworten wurde des Weiteren untersucht, in wie vielen unterschiedlichen Bereichen pro Person gleichzeitig Probleme berichtet wurden, z. B. nur in einem, gleichzeitig in „1 bis 3 Bereichen“, in „4 bis 6 Bereichen“ oder gar in „7 bis 9 Bereichen“ (gruppiert). Gezählt wurden hierfür die Antwortoptionen schwierig und sehr schwierig.

Für die Analyse, welche soziodemografischen Charakteristika die Befragten in den Kategorien aufweisen, wurden nur die Personen inkludiert, die mindestens eine der drei Situationen selbst erlebt oder davon gehört bzw. gelesen hatten.

### 3. Beschreibung der Stichprobe

Insgesamt nahmen 2.344 Personen ab 60 Jahre an der Befragung teil. Im Durchschnitt waren die Personen 73 Jahre alt, wobei das Alter bis 102 Jahre reichte. Abbildung 1 verweist auf die Altersverteilung. Es wird deutlich, dass der größte Anteil zwischen 65 bis 69 Jahre (26 %) und 70 bis 74 Jahre (24 %) alt war. Aber auch die Altersgruppen zwischen 75 bis 79 Jahre (17 %) und 80 bis 84 Jahre (14 %) sind umfassend vertreten. Der Anteil der Personen ab 85 Jahre fällt hingegen ab (7%). Dabei nahmen geringfügig mehr Frauen (55 %) als Männer (45 %) an der Befragung teil, 0,4 Prozent sind divers.

Mit Blick auf den Bildungsstand und die Technikexpertise der Befragten wird, wie erwartet, eine gewisse Verzerrung deutlich. Zum höchsten Schulabschluss (Abbildung 2) gaben 17 Prozent an, einen Hauptschulabschluss zu besitzen, 29 Prozent einen Real-

### Bildungsstand

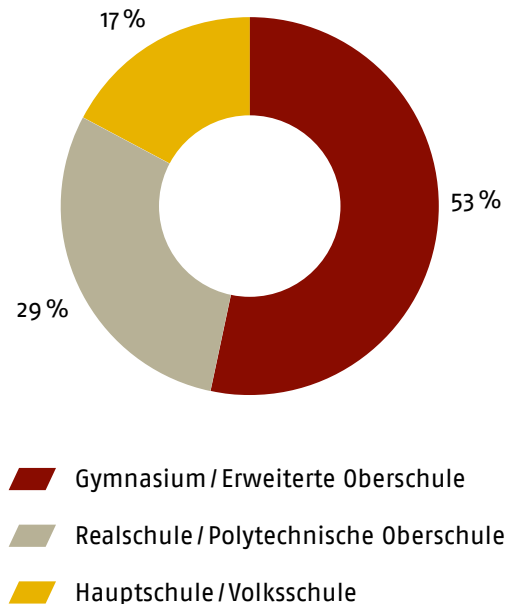


Abb. 2: Bildungsstand nach höchstem Schulabschluss; 0,4 % kein Schulabschluss

### Alter

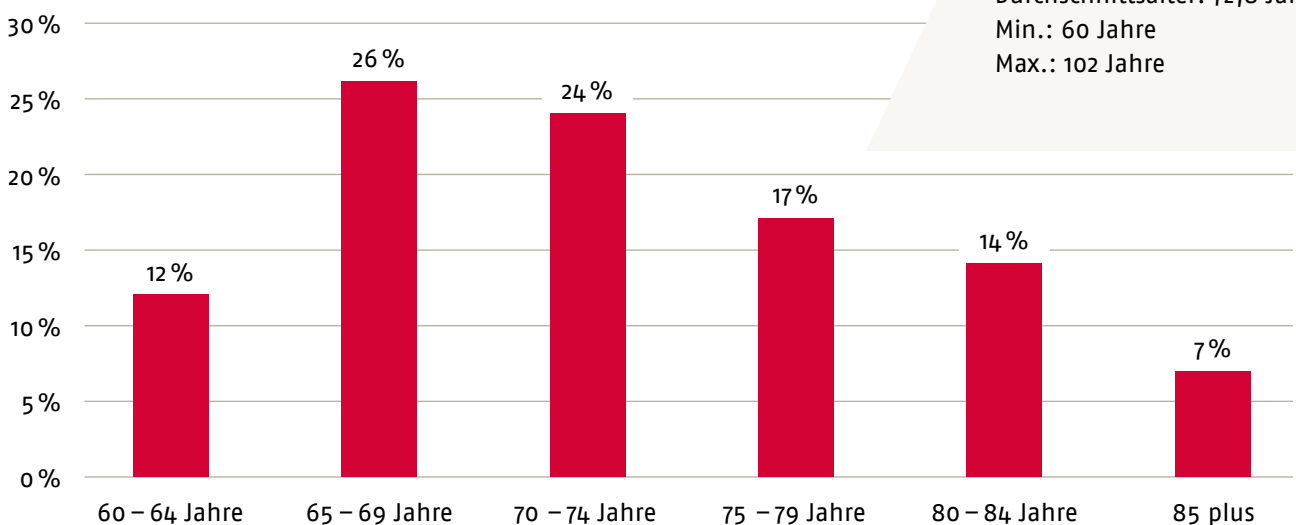


Abb. 1: Alter in Jahren (gruppiert)

## Bewertung der eigenen Internetkompetenz

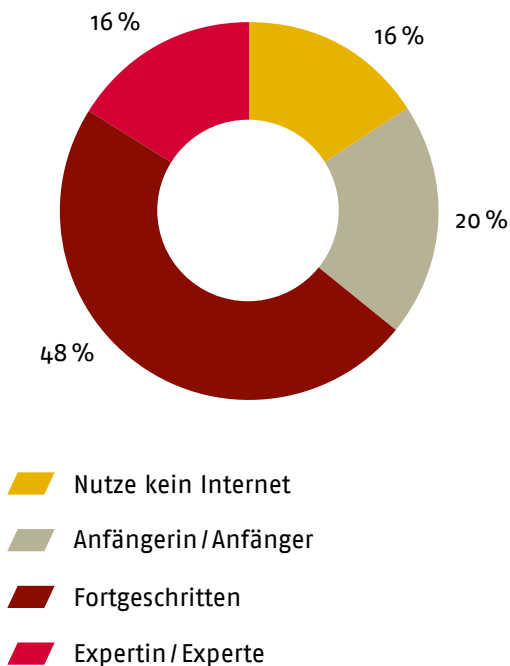


Abb. 3: Frage: „Im Umgang mit dem Internet würde ich mich bezeichnen als...“

schulabschluss und der größte Anteil mit 53 Prozent das Abitur oder einen höheren Bildungsabschluss. 0,4 Prozent gaben an, keinen Schulabschluss erworben zu haben.

Auf die Frage, wie sie ihre Fähigkeiten im Umgang mit dem Internet einschätzen würden, gaben 16 Prozent an, das Internet nicht zu nutzen, 20 Prozent waren Anfängerinnen und Anfänger, 48 Prozent hatten eine fortgeschrittene Technikexpertise und 16 Prozent gaben an, Expertinnen und Experten zu sein (Abbildung 3).

Ebenso war es ein Anliegen, alle Bundesländer sowie unterschiedliche Städte- und Gemeindetypen in Deutschland zu erreichen, um z. B. regionale oder Stadt-Land-Unterschiede zu erkennen. Hierbei zeigte

sich, dass alle Bundesländer mit mindestens 36 Personen (Saarland) bis hin zu 310 Personen (Nordrhein-Westfalen) vertreten sind. Auch die alten (86 %) und neuen Bundesländer (14 %) sind repräsentiert. Zudem ist der Wohnort eine relevante Größe, da in ländlichen Regionen immer noch eine schlechtere technische Anbindung und Ausstattung hinsichtlich der Internetinfrastruktur besteht. Hier zeigte sich, dass 35 Prozent der Stichprobe in einer Kleinstadt oder Landgemeinde mit unter 20.000 Einwohnern lebten, 29 Prozent wohnten in einer mittelgroßen Stadt mit einer Einwohnergröße zwischen 20.000 bis 100.000 Personen und 36 Prozent lebten in einer Großstadt (über 100.000 Einwohner) (Abbildung 4).

## Größe des Wohnorts

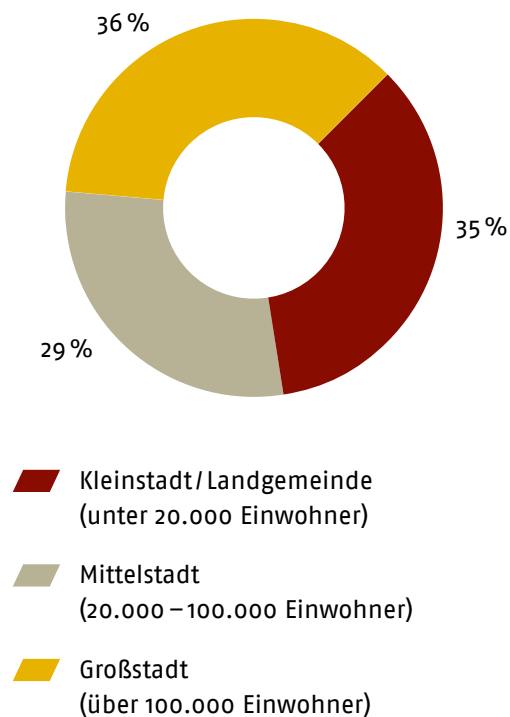


Abb. 4: Größe des Wohnorts nach Stadt- und Gemeindetyp

Abschließend kann festgestellt werden, dass eine große heterogene Gruppe älterer Erwachsener an der Befragung teilnahm. Personen mit einer geringen Bildung, ohne Interneterfahrung und in einer ländlichen Region wohnhaft nahmen ebenso teil wie ältere Erwachsene mit einem hohen Grad an Internetexpertise und in Großstädten lebend. Demnach fließen unterschiedliche Lebenswelten aus ganz Deutschland in die Stichprobe ein, ohne den Anspruch einer repräsentativen Befragung erfüllen zu können. Eine gewisse Verzerrung kann somit auch nicht ausgeschlossen werden, wobei es möglich ist, diese einzugrenzen. So zeigt sich, dass die erreichten Personen in der Tendenz höher gebildet sind, mehr Technik-

erfahrung aufweisen und noch nicht das sehr hohe Alter erreicht haben (ab ca. 85 Jahre). Zugleich konnten jüngere technikaffine Ältere, die ehrenamtlich Menschen in sehr hohem Alter unterstützen, an der Umfrage teilnehmen und die Probleme dieser Gruppe einbringen. Trotzdem kann nicht ausgeschlossen werden, dass jene Älteren, die keinen Zugang zum Internet haben, seltener in der Stichprobe repräsentiert sind. Diesem Argument folgend unterschätzen die folgenden Ergebnisse die Ausgrenzungserfahrungen, da die Personengruppe, die an der Umfrage teilgenommen hat, stärker jene Älteren mit vielen Ressourcen und größeren digitalen Fertigkeiten repräsentiert.

## 4. Leben ohne Internet: ein Überblick

Zunächst wurden die Personen gefragt, wie einfach oder schwierig es für sie ist, in neun vorgegebenen Bereichen Dinge des Alltags ohne das Internet zu erledigen. Die Auswertungen sind in der Abbildung 5 abgetragen, wobei die Abbildung mit dem Bereich beginnt, in dem die größten Schwierigkeiten berichtet wurden.

Am häufigsten gaben die Befragten an, bei der Suche nach Informationen Einschränkungen zu erleben. 50 Prozent gaben Schwierigkeiten an und 18 Prozent sogar große Schwierigkeiten. Ohne Internet empfanden 22 Prozent die Suche nach Informationen als einfach und als 9 Prozent als sehr einfach.

Hinsichtlich der gesellschaftlichen Bereiche wurden die öffentliche Verwaltung und Bürgerdienste am negativsten bewertet. Hier gaben 16 Prozent an, sehr große Schwierigkeiten und 46 Prozent große Schwierigkeiten zu haben, wenn sie das Internet nicht nutzen. 33 Prozent empfanden es hingegen als einfach und 5 Prozent sogar sehr einfach, ohne Internet die Dienste der öffentlichen Verwaltung in Anspruch zu nehmen. Auf Platz 3 folgt der Bereich Mobilität und Reisen, bei welchem 14 Prozent es als sehr schwierig und 43 Prozent es als schwierig erlebten, ohne Zugang zum Internet die Dienste zu nutzen. 36 Prozent gaben hingegen an, dies als einfach oder zu 8 Prozent als sehr einfach zu empfinden.

### Erfahrungen im Alltag ohne Internet

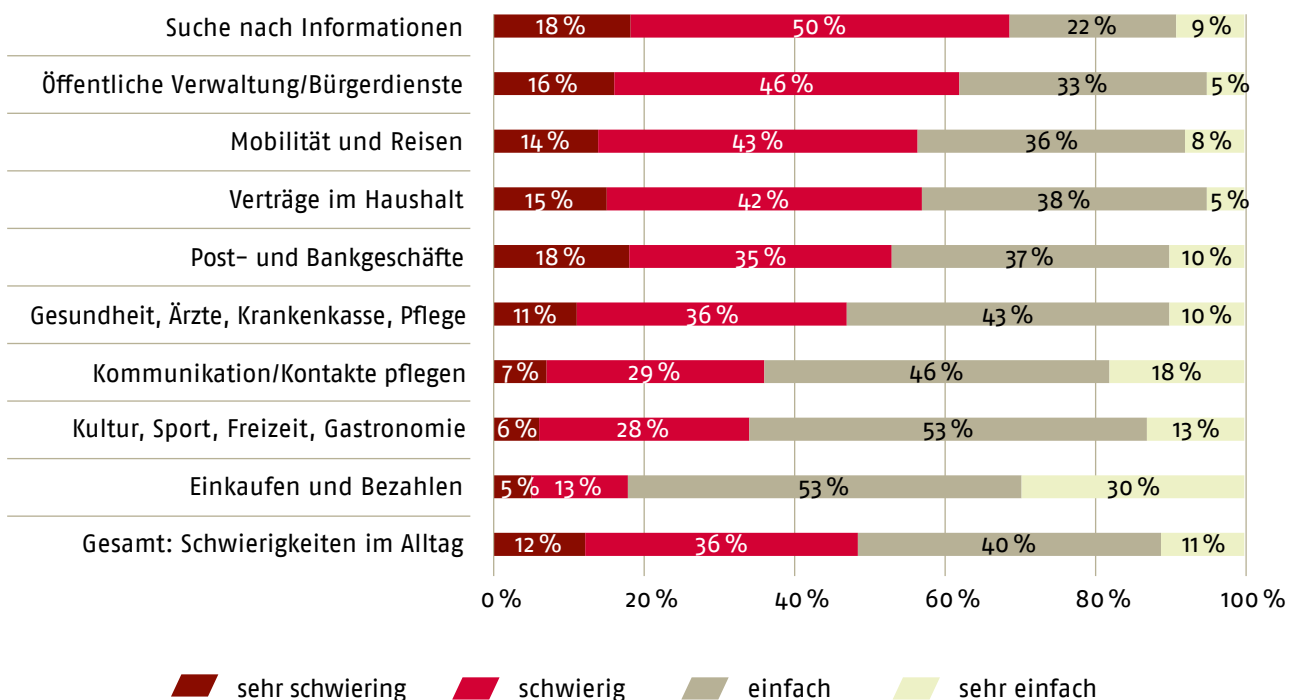


Abb. 5: Frage: „Wie einfach oder schwierig ist es nach Ihrer Erfahrung, Dinge des Alltags in den folgenden Bereichen ohne Internet zu erledigen?“



Auf Platz 4 folgt das Abschließen von Verträgen im Haushalt, bei dem weiterhin mehr als die Hälfte der Befragten Einschränkungen schilderten (15 % sehr schwere Einschränkungen, 42 % schwere Einschränkungen). Aber auch hier finden sich Personen, die angaben, ohne Internet einfach (38 %) und sogar sehr einfach (5 %) relevante Verträge für den Haushalt abschließen zu können. Es folgen auf Platz 5 Post- und Bankgeschäfte, bei denen in der Mehrheit Probleme berichtet wurden (18 % sehr schwere Einschränkungen, 35 % schwere Einschränkungen), wobei knapp die Hälfte angab, dass sie in diesem Bereich ohne Internet zurechtkommen (37 % einfach, 10 % sehr einfach).

Auf Platz 6 wurden Gesundheit, Ärzte, Krankenkasse und Pflege genannt. Hier berichteten 11 Prozent von großen Schwierigkeiten und 36 Prozent von Schwierigkeiten ohne Internet. Hingegen gaben 43 Prozent

an, ohne Internet einfach und 10 Prozent sogar sehr einfach zurechtkommen. Hier sollte berücksichtigt werden, dass die meisten Befragten im sogenannten dritten Alter zwischen 60 bis 80 Jahre waren, das sich in der Regel noch durch eine gute Gesundheit auszeichnet. Nur 21 Prozent waren 80 Jahre oder älter und damit in einer Lebensphase, in der sie häufiger auf Gesundheits- und Pflegeversorgung angewiesen sind.

Mit etwas Abstand folgen auf Platz 7 Kommunikation und Kontaktpflege, auf Platz 8 Kultur, Sport, Freizeit und Gastronomie sowie auf dem letzten Platz Einkaufen und Bezahlen. In diesen Bereichen berichteten ein Drittel bis ein Viertel der älteren Erwachsenen von Schwierigkeiten, wobei der Anteil derer, die es einfach und sehr einfach fanden, Dinge des Alltags ohne Internet zu erledigen, deutlich überwiegt.

## Anzahl der problematischen Bereiche

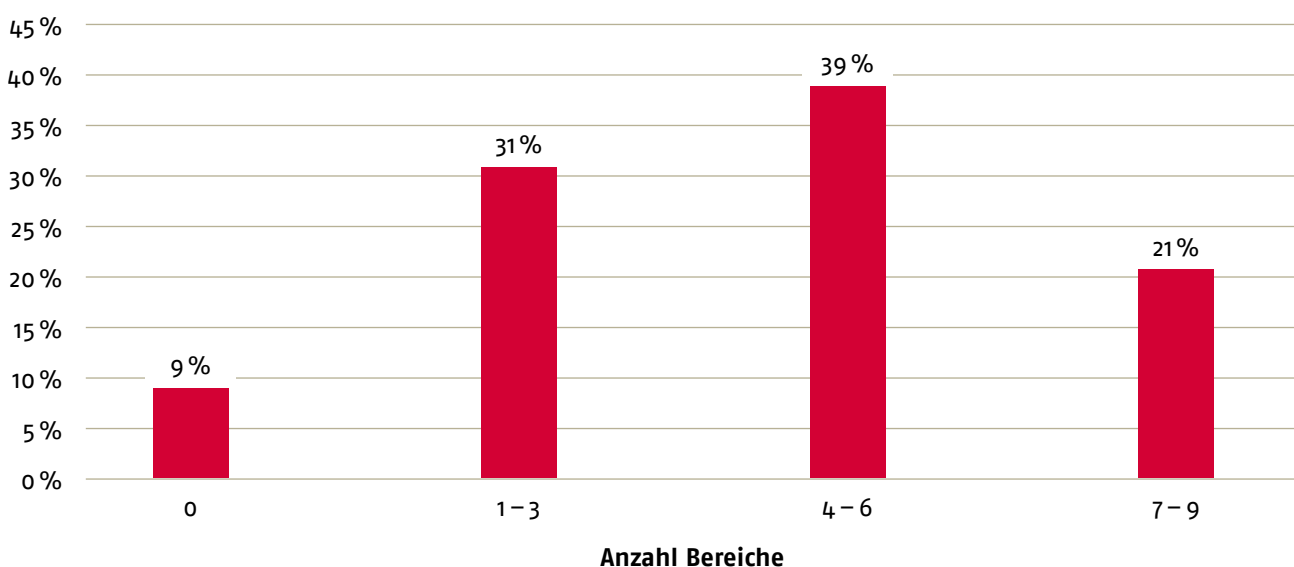


Abb. 6: Anzahl der Bereiche, in denen die Befragten Schwierigkeiten im Alltag ohne Internet berichteten (gruppiert)

Der Mittelwert der Skala verweist darauf, dass 12 Prozent der befragten Personen angaben, sehr schwer und 36 Prozent schwer in den alltäglichen Bereichen des Lebens ohne den Zugang zum Internet zurechtzukommen.

Die Auswertung der Anzahl an Bereichen, in denen Schwierigkeiten auftraten, ergibt, dass nur 9 Prozent der Befragten berichteten, in keinem Bereich ein Problem erlebt zu haben (Abbildung 6). Dies bedeutet im Umkehrschluss, dass 91 Prozent davon ausgingen, ohne Zugang zum Internet in mindestens einem Bereich des Alltags mit Schwierigkeiten konfrontiert zu sein. Im

Detail gaben 31 Prozent an, in ein bis drei Bereichen Schwierigkeiten zu erleben, 39 Prozent in vier bis sechs Bereichen und 21 Prozent sogar in sieben bis neun Bereichen.

Dies zeigt bereits, wie umfangreich die Digitalisierung in den Alltag älterer Erwachsener eingedrungen ist. Je nach Bereich erwachsen hieraus unterschiedlichste Anforderungen, die bewältigt werden müssen. Jedoch ist nicht deutlich, wie sich diese Probleme im Detail darstellen und vor welchen konkreten Herausforderungen ältere Erwachsene stehen, die keinen Zugang zum Internet haben. Diese Frage soll im folgenden Kapitel beantwortet werden.

## 5. Ausgrenzungserfahrungen nach Lebensbereichen: 3.520 Schilderungen

Den Kern der Studie bilden die offenen Fragen, bei denen bis zu drei Situationen beschrieben werden konnten, in denen Dinge des Lebens ohne Zugang zum Internet erschwert sind. Die geschilderten Situationen der 2.344 Personen machen deutlich: In nahezu allen Lebensbereichen treffen ältere Erwachsene aufgrund der Digitalisierung auf enorme Barrieren. 3.520 Situationen wurden hierzu berichtet, die in 12 Kategorien eingeteilt werden konnten. 65 Unterkategorien ermöglichen ein detailliertes Verständnis der berichteten Schwierigkeiten. Eine weitere Kategorie umfasst Schilderungen ohne Nennung eines Lebensbereichs.

Auf Platz 1 – und mit Abstand am häufigsten genannt – steht mit 22 Prozent die Öffentliche Verwaltung (Abbildung 7). Es wird hier deutlich, dass die Ausgrenzungen, die vom Staat ausgehen, von den Betroffenen als besonders gravierend erlebt werden. Auf Platz 2 folgt mit dem Bankensektor (15 %) ein weiterer zentraler Bereich, dem sich niemand entziehen kann. Der Bereich Freizeit auf Platz 3 wurde in 12 Prozent der Schilderungen thematisiert. Auf Platz 4 folgt der Bereich Gesundheit und Pflege mit 11 Prozent und auf dem fünften Platz die Mobilität (10 %). Mit einer vergleichbaren Häufigkeit von 9 Prozent wurde das Einkaufen und Bezahlen genannt. Die Kategorie Bildung und

### Problematische Situationen nach Lebensbereichen

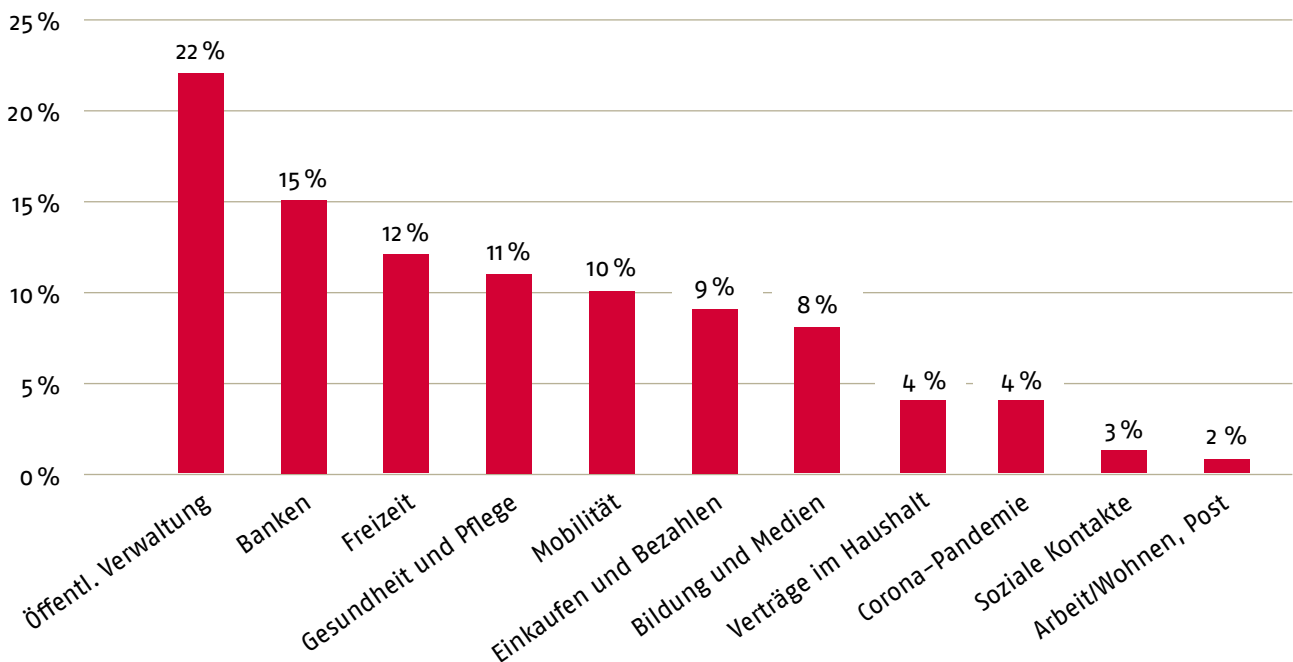


Abb. 7: Zuordnung der frei geschilderten Situationen zu Kategorien, Frage: „Welche Situationen im Alltag bereiten Menschen, die das Internet nicht nutzen, die größten Probleme? Beschreiben Sie möglichst konkret eine oder mehrere Situationen.“; Anzahl der Antworten: 3.300. 220 Situationen konnten keinem Lebensbereich zugeordnet werden (siehe Kapitel 5.13).

## Eigener Bezug zur geschilderten Situation

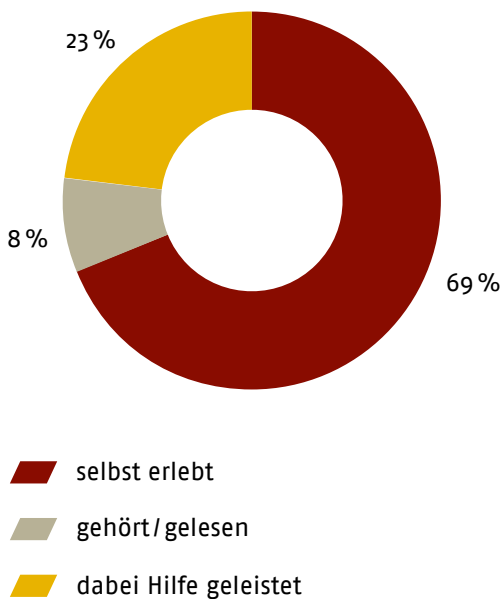


Abb. 8: Frage: „In welchem Bezug stehen Sie zu den geschilderten Situationen?“

Medien enthält 8 Prozent aller geschilderten Situationen, die Corona-Pandemie 4 Prozent ebenso wie Verträge im Haushalt. Auf die Sozialen Kontakte entfallen 3 Prozent und auf die Bereiche Wohnen, Arbeit und Post insgesamt 2 Prozent.

Zudem wurden die Befragten gebeten anzugeben, ob sie selbst die Ausgrenzungserfahrungen erlebt haben, davon gehört oder gelesen haben oder ob sie andere ältere Erwachsene unterstützt haben, die das Internet nicht nutzen (Abbildung 8). Der größte Teil der Befragten gab an, selbst betroffen zu sein (69%). Weitere 8 Prozent hatten von

den Ausgrenzungserfahrungen gehört und gelesen. 23 Prozent gaben an, älteren Erwachsenen zu helfen, die mit diesen Problemen konfrontiert waren.

Im Folgenden werden alle Kategorien im Detail vorgestellt.

### 5.1 Öffentliche Verwaltung und kommunale Bürgerdienste

*„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)*

Die öffentliche Verwaltung sowie kommunale Bürgerdienste stellen mit 729 Situationen den Bereich dar, in dem die mit Abstand meisten Probleme berichtet wurden (Abbildung 9). In 40 Prozent der Antworten wurde beschrieben, dass der Kontakt zum Finanzamt ohne Internet erschwert bis unmöglich war. Vor allem die Prozesse, die im Zusammenhang mit der Grundsteuer<sup>2</sup> und der Steuererklärung stehen, wurden häufig genannt. An zweiter Stelle folgen mit 29 Prozent Probleme bei der Terminvereinbarung in der öffentlichen Verwaltung. 22 Prozent der Antworten führten nicht detaillierter das Problem aus, sodass zwar eine Nennung des öffentlichen Sektors erfolgte, aber keine genaue Zuordnung zu einer Unterkategorie möglich war. In 8 Prozent der Antworten wurde der Zen-

2 Im Befragungszeitraum wurde in der Öffentlichkeit das Thema digitale Erklärung von Eigentümerinnen und Eigentümern zur Feststellung des Grundsteuerwertes verstärkt diskutiert. Im Gesetz zur Reform der Grundsteuer ist eine elektronische Übermittlung an das Finanzamt festgelegt.

## Öffentliche Verwaltung / Bürgerdienste

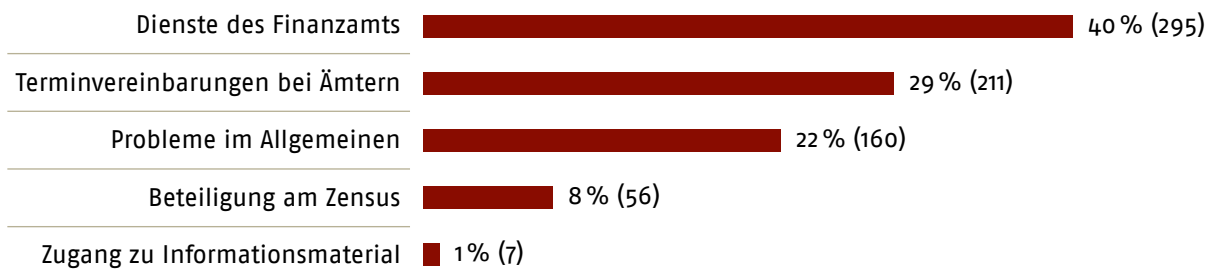


Abb. 9: Kategorie „Öffentliche Verwaltung/Bürgerdienste“ mit Unterkategorien, in denen Schwierigkeiten geschildert wurden; Anzahl der Antworten: 729

sus angesprochen, der stellenweise nur über das Internet erhoben wurde. Weniger häufig wurde der fehlende Zugang zu Informationsmaterial bemängelt (1%).

Viele Finanzämter bieten ausschließlich die Möglichkeit, die entsprechenden Daten online zu übermitteln, so berichteten die Teilnehmenden. Wichtige Formulare waren nur auf der Internetseite zu finden, sodass beispielsweise eine Online-Registrierung über Elster erfolgen musste, um ein Formular zu erhalten, das anschließend ausgedruckt beim Finanzamt eingereicht werden konnte. Ältere Erwachsene können hierdurch vor große Herausforderungen gestellt werden: *„Menschen ohne Computer werden hier zu etwas gezwungen, was sie ohne fremde Hilfe nicht leisten können. Das ist einfach nicht in Ordnung.“ (männlich, 65 Jahre, Nr. 2.227)*

Diese Situation wird dadurch verschärft, dass Unterstützung durch das Finanzamt für ältere Erwachsene ohne Internetzugang nur schwer zugänglich ist. So berichteten Befragte, dass sie Finanzämter telefonisch nur schlecht erreichen konnten. Personen mit Rückfragen fanden sich in langen Warteschleifen wieder

oder mussten sich mit „Computerstimmen“ zurechtfinden, was als zusätzlich Barriere erlebt wurde. Wer Fragen hatte, stand vor dem Problem, dass ein Termin vor Ort oftmals auch nur online ausgemacht werden konnte: *„Zugang zum Finanzamt ist telefonisch fast unmöglich, da man persönlich nicht mehr beim [Name des Ortes] Finanzamt rein- kommt, da keine Öffnungszeiten für Bürger mehr [vorhanden] sind, nur übers Internet oder [mit] viel Geduld am Telefon.“ (weiblich, 68 Jahre, Nr. 275)*

Die Terminvereinbarung, um bei unterschiedlichsten Verwaltungsstellen und Bürgerdiensten Dienste in Anspruch nehmen zu können, stellt auch bei anderen Behörden ein entscheidendes Problem dar. Dies wurde geschildert u. a. für Termine bei Rathäusern und Bürgerämtern, zumeist mit dem Anliegen, einen Personalausweis, Reisepass, Führerschein oder seltener einen Behindertenausweis zu beantragen.

Ältere Erwachsene, die darum baten, die Unterlagen im Papierformat zugesendet zu bekommen, berichteten zudem von Unverständnis für ihre Anliegen:

*„Telefonische Aussage: ‚...ich würde doch jemanden kennen mit Laptop und Drucker‘. Warte seit 3 Wochen auf Papierunterlagen.“ (weiblich, 71 Jahre, Nr. 178)*

Der fehlende Zugang zum Internet kann für die Betroffenen mit zusätzlichen finanziellen Kosten verbunden sein: *„Dann wurde das ‚Elsterprogramm‘ geändert und es ging nichts mehr. Ich (86 Jahre) habe es einfach nicht mehr geschafft, dieses Programm auszuführen. Fazit: Ich muss jetzt einen Steuerberater bezahlen. Sehr sehr ärgerlich.“ (männlich, Nr. 3.493)* Andere erlebten es als Zwang, für diese eine Tätigkeit einen Computer sowie Internetzugang erwerben zu müssen.

In den geschilderten Situationen wird deutlich, dass diese Erfahrungen als starke gesellschaftliche Ausgrenzung erlebt werden: *„Die neue Grundsteuersache ist unlösbar für Leute ohne Internet. Das ist echt diskriminierend. Wo steht geschrieben, dass ich das mit dem Internet können muss?“ (weiblich, 64 Jahre, Nr. 919)* Ohne Unterstützung gibt es oftmals keine Lösung: *„Die Änderung der Grundsteuererhebung – ist ohne Freunde gar nicht machbar. Pure Verzweiflung!“ (weiblich, 80 Jahre, Nr. 133)*

## Banken

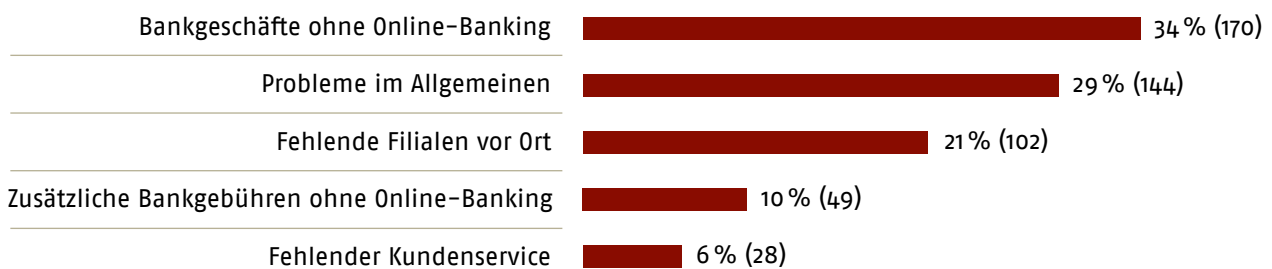


Abb. 10: Kategorie „Banken“ mit Unterkategorien, in denen Schwierigkeiten geschildert wurden; Anzahl der Antworten: 493

## 5.2 Banken

*„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)*

Beim Umgang mit Bankgeschäften wurden mit 493 Situationen die zweitmeisten Probleme berichtet (Abbildung 10). 34 Prozent aller Antworten in dieser Kategorie beschrieben Probleme, die sich daraus ergaben, dass Online-Banking nicht genutzt werden konnte. Weitere 29 Prozent der Antworten schilderten allgemeine Probleme mit der Bank, die von den Befragten nicht näher ausgeführt wurden. Explizit wurde in 21 Prozent der Antworten berichtet, dass es den Befragten durch die Schließung von immer mehr Filialen und die Verlegung der Bankdienste in das Internet erschwert wurde, weiterhin die Bankgeschäfte selbstständig zu erledigen. 10 Prozent thematisierten Mehrkosten und 6 Prozent den Wegfall des

Kundenservices. Besonders bei diesen Unterkategorien muss auf die enge Verknüpfung und fließende Übergänge zu anderen Unterkategorien hingewiesen werden.

Im Detail beschrieben die Befragten, dass Banküberweisungen oftmals nur digital möglich sind, dass die Kommunikation mit der Hausbank ohne Zugang zum Internet immer schwerer wird, Kontoauszüge nicht mehr bereitgestellt oder nur alle vier Wochen unter Zusatzkosten zugeschickt werden. Dies ging so weit, dass eine Kündigung drohte, wenn nicht der Online-Dienst genutzt wird: „*[Name der Bank] (bisher nutze ich noch Telefonbanking) legte mir nahe, mein Girokonto aufzulösen, da sie nicht die richtige Bank seien für mich.*“ (weiblich, 69 Jahre, Nr. 440) Auch wenn dies nicht alle Bankanbieter betraf, wurde oftmals davon berichtet, dass die Bank Druck ausübe, damit zum Online-Dienst gewechselt wird. Zudem entstanden häufig Mehrkosten, wenn das nicht-digitale Angebot weiterhin in Anspruch genommen wurde.

Eine wesentliche Barriere stellt das Wegfallen von Bankfilialen dar. Hierdurch müssen zwangsweise weitere Wege zurückgelegt werden, um Bankgeschäfte zu tätigen. Dies stellt besonders für Personen im sehr hohen Alter und mit eingeschränkter Mobilität eine Belastung dar: „*Immer mehr Bankfilialen schließen, dadurch oft weitere Wege, vor allem bei eingeschränkter Mobilität.*“ (weiblich, 81 Jahre, Nr. 248) Als Konsequenz hieraus gaben manche Befragte an, nur noch an manchen Tagen, wenn die körperliche Verfassung es zulasse, Bankgeschäfte erledigen zu können. Diese Belastung wurde teils als enorm erlebt: „*Mir selbst macht es Angst, wenn ich die 8 km nicht mehr zur*

*[Name der Bank] fahren kann, weil es mit dem Bus für mich wegen Laufschwierigkeiten nicht geht!*“ (weiblich, 78 Jahre, Nr. 2.479)

Wer sich entschließt, auf das Online-Banking umzusteigen, sieht sich weiteren Barrieren ausgesetzt, denn Beratungsangebote vor Ort wurden ebenfalls reduziert: „*Die Umstellung der Bankkonten auf Online-Betrieb und der völlige Wegfall persönlicher Ansprechpartner.*“ (männlich, 60 Jahre, Nr. 2.864) Wer also Problemen bei Bankangelegenheiten gegenübersteht, hat es auch schwerer, Unterstützung zu erhalten.

Hinzukommt, dass für Personen mit wenig Technikerfahrung im Kontext von Bankgeschäften zusätzliche Unsicherheiten und Ängste entstehen, da befürchtet wird, dass eine falsche Bedienung zu zusätzlichen Kosten führt oder zusätzliche Risiken durch die Nutzung entstehen. Hierbei wurde häufig auf den Umstand verwiesen, dass oftmals ältere Geräte genutzt werden, die keine Sicherheitsupdates mehr erhalten oder die nötigen Banking-Apps auf diesen Geräten nicht mehr installiert werden können. Eine Person konfrontierte ihre Bank mit dem Problem: „*Lapidare Antwort des Bankmitarbeiters dazu: ‚Da müssen Sie sich halt ein neues Handy kaufen, egal wie alt Sie sind.‘ DAS ist meiner Ansicht nach kein Service, sondern ALTERSDISKRIMINIERUNG.*“ (weiblich, 69 Jahre, Nr. 2.977)

## Freizeit

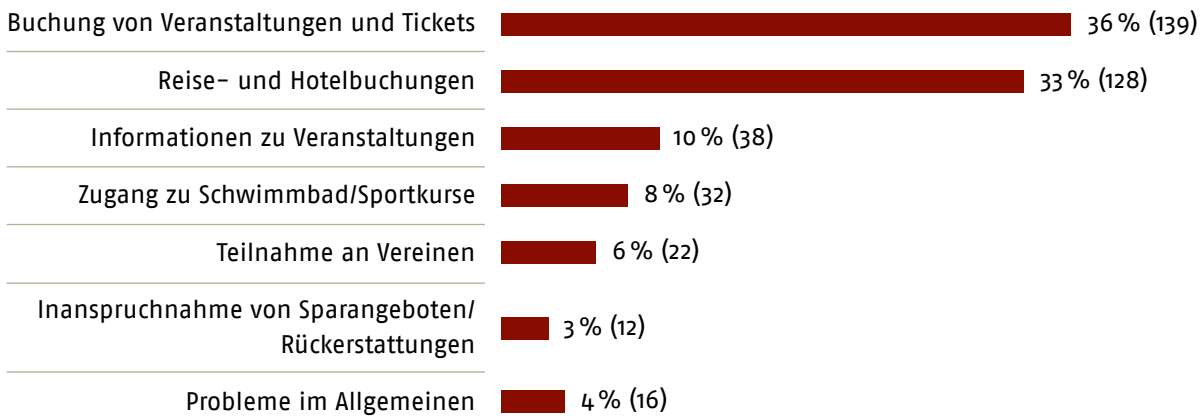


Abb. 11: Kategorie „Freizeit“ mit Unterkategorien, in denen Schwierigkeiten geschildert wurden; Anzahl der Antworten: 387

### 5.3 Freizeit

*„Kauf von Theaterkarten / Kultur insgesamt. Da ich nicht Mitglied eines Theaterzirkels bin, erhalte ich weder Informationen über Kulturangebote noch die erforderlichen Karten, wenn ich kein Internet habe. Ich fühle mich diskriminiert!“  
(weiblich, 72 Jahre, Nr. 51)*

Probleme mit Bezug zu ihrer Freizeit berichteten die Befragten in 387 Situationen (Abbildung 11). Am häufigsten wurden mit 36 Prozent der Antworten in dieser Kategorie der fehlende Zugang zu Veranstaltungen und das Erwerben von Tickets genannt. Es folgt das Thema Reise- und Hotelbuchungen, das ohne Internetzugang in 33 Prozent der Situationen als problematisch beschrieben wurde. Insgesamt fällt es immer schwerer, Informationen zu unterschiedlichsten Angeboten zu erhalten, sei es über Freizeit- und Kulturveranstaltungen (10 %) oder über Vereine und die Möglichkeit, bei diesen

mitzuwirken (6 %): *„Beispiel ‚Bergbus‘ des [Name des Vereins]: In Zeitung zu lesen, es wird ein ‚Bergbus‘ organisiert, der drei Orte anfährt (bereits in einer Woche). Angegeben ist die www-Nr. und eine Telefonnummer. Bei der Telefonnummer wurde lediglich auf die www-Nr. verwiesen. Wie soll man auf diese Weise erfahren, ob man an der Fahrt teilnehmen kann als Seniorin, die einen Rollator benutzt und eben gerne auch einen Spaziergang in einem Ort in den Bergen machen möchte.“ (weiblich, 75 Jahre, Nr. 340)*

Ebenso wurden Schwierigkeiten angeführt, Zugang zu Schwimm- und Sportkursen zu erhalten (8 %). Seltener wurde von monetären Nachteilen berichtet, welche sich durch fehlende Rückerstattungen von Reisen oder Sparangeboten ergeben (3 %), sowie von allgemeinen Problemen bei der Freizeitgestaltung ohne Internet (4 %).

Kirchenkonzerte, Museen, Theaterveranstaltungen, Ausstellungen: Unterschiedlichste



Situationen wurden beschrieben, in denen es nicht möglich war teilzunehmen, ohne vorab die Tickets im Internet zu erwerben. Auch wenn noch die Möglichkeit bestand, ohne Internet Zugang zu bekommen, waren zusätzliche Angebote wie Führungen in einem Museum oder die Buchung eines speziellen Sitzplatzes für Menschen ohne Internet nicht zugänglich.


Zudem wurde berichtet, dass es immer schwerer fällt, sich ohne Internet über Veranstaltungen verschiedenster Art zu informieren. Selbst wenn ein Zugang zum Internet besteht, wurden einige Informationen nur auf speziellen Online-Diensten wie Facebook beworben, die eine gesonderte Anmeldung erfordern. Aber auch in Zeitungen wird häufig auf Internetadressen verwiesen, um weitere Informationen zu erhalten: *„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)

Das Reisen geht ebenfalls mit einer Reihe unterschiedlicher Nachteile einher. Manche Personen berichteten, dass gewisse Angebote ohne Internet überhaupt nicht gebucht werden können. Teilweise können auch bestimmte Länder nicht bereist werden, da offenbar die Einreisepapiere nur in digitaler Form akzeptiert werden. Viele Personen berichteten, auf Hilfe durch Freunde und Familie angewiesen zu sein, um in den Urlaub fahren zu können: *„Reisen bucht meine Freundin für mich mit. Sie hat aber auch immer wieder Schwierigkeiten und holt Hilfe bei ihrer Tochter, die in der Nähe wohnt.“* (weiblich, 84 Jahre, Nr. 450)

Zudem entstanden insbesondere bei Reisen finanzielle Nachteile, da nicht auf Preisvergleichsportale zurückgegriffen werden kann. Auch Sparangebote für Kulturveranstaltungen konnten nur online wahrgenommen werden. Eine Person berichtete, dass Freikarten im Internet angeboten wurden, aber nicht vor Ort.

Einen weiteren Schwerpunkt bildet der Zugang zu Sportstätten und insbesondere zum Schwimmbad. Viele ältere Erwachsene berichteten, diese zur körperlichen Aktivität zu nutzen. Die Schwierigkeiten betrafen neben Schwimmbädern auch Kursangebote wie Aquagymnastik oder das Buchen von Tennisplätzen: *„Ich kann keine Aquajoggingzeiten mehr buchen ohne Anmeldung und Bezahlung im Internet, also bleib ich außen vor, danke!!!“* (weiblich, 71 Jahre, Nr. 27)

#### 5.4 Gesundheit und Pflege



*„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)

Im Bereich der Gesundheits- und Pflegeversorgung berichteten die Befragten in 357 Situationen von Problemen (Abbildung 12). Die Auswertung dieser Situationen zeigt, dass in 60 Prozent der Antworten in dieser

## Gesundheit und Pflege

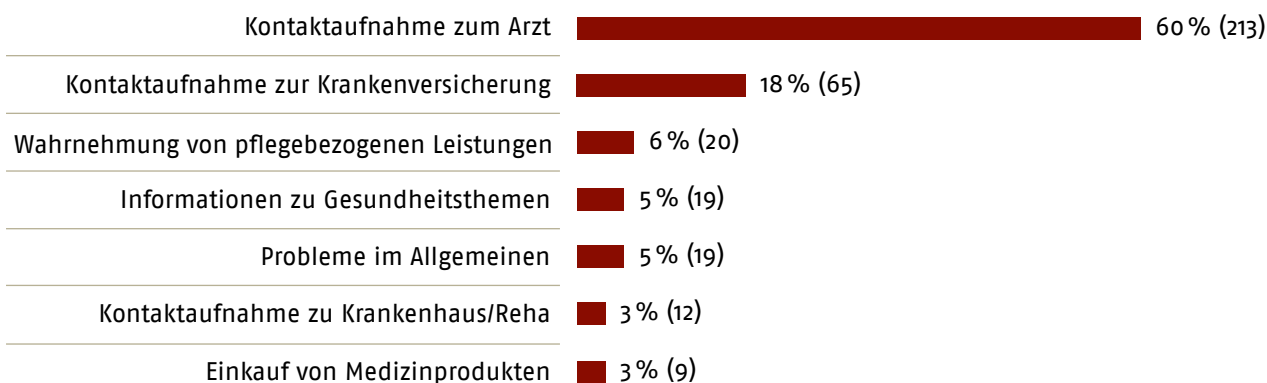


Abb. 12: Kategorie „Gesundheit und Pflege“ mit Unterkategorien, in denen Schwierigkeiten geschildert wurden; Anzahl der Antworten: 357

Kategorie die Kontaktaufnahme zur Ärztin und zum Arzt ohne Internetnutzung eingeschränkt war. Probleme mit der Krankenkasse wurden in 18 Prozent der geschilderten Situationen genannt. Hier ging es sowohl um die Beratung als auch um den Erhalt von Leistungen. Einschränkungen bei der Wahrnehmung von pflegebezogenen Leistungen wurden von den Befragten in 6 Prozent der Situationen geschildert. Ebenfalls wurden Einschränkungen bei allgemeinen Informationen zu Gesundheitsthemen genannt (5 %). Weiterhin wurde von Problemen mit Krankenhäusern oder der Reha (3 %) und beim Erwerb von Medizinprodukten (3 %) berichtet sowie von allgemeinen Problemen im Gesundheitssektor (5 %).

Von der Digitalisierung im Gesundheitswesen sind ältere Erwachsene in besonderem Ausmaß betroffen. Menschen, die nicht das Internet nutzen, fällt es schwerer, eine Fachärztin bzw. einen Facharzt zu finden, und insbesondere das Vereinbaren von Terminen stellt eine große Herausforderung dar. Viele Befragte berichteten, dass die Angebote einer telefonischen Terminver-

einbarung immer weiter abnehmen. Die Folge sind stark reduzierte Zeiten, in denen telefonisch Kontakt aufgenommen werden kann. Oftmals führte dies dazu, dass der Anschluss dauerhaft besetzt ist oder stundenlange Wartezeiten in Kauf genommen werden müssen. Teilweise wurde per Bandansage auch direkt auf das Online-Angebot zur Terminvergabe verwiesen: *„Ärzte sind telefonisch nicht erreichbar, man soll eine E-Mail schicken, sagt der AB. Konsequenz: Keine Hilfe, kein Arzttermin.“ (weiblich, 78 Jahre, Nr. 115)* Und auch, wenn eine Mitarbeiterin oder ein Mitarbeiter in einer Praxis erreicht wird, bedeutete dies nicht, dass ein Termin vereinbart werden kann: *„Als ich nach vielen Versuchen endlich eine Mitarbeiterin an die Strippe bekam, sagte sie mir, dass sie keine freien Termine vergeben dürfe. Ich sollte mich an die Internetfirma Doctolib wenden.“ (männlich, 82 Jahre, Nr. 3.278)* Von Internetnutzerinnen und -nutzern wurde Doctolib zudem beschrieben als *„sehr verwirrend und nutzerunfreundlich. Außerdem Abfrage von Daten, die mit dem Termin nichts zu tun haben.“ (männlich, 65 Jahre, Nr. 3.314)*

Dies kann dazu führen, dass die langjährige Hausärztin bzw. der Hausarzt gewechselt werden musste, da auf ein Onlinesystem zur Anmeldung umgestellt wurde. Hierdurch entstanden weitere Wege, ebenso wenn für jede Terminvereinbarung vor Ort in der Praxis vorbeigeschaut werden musste, was besonders im Krankheitsfall und mit steigendem Alter bei eingeschränkter Mobilität als zusätzlich belastend erlebt wurde.

Die Befragten berichteten, dass auch der nicht-digitale Zugang zu Krankenkassen in den letzten Jahren zunehmend eingeschränkt wird. Warteschlangen nehmen zu und der persönliche Kontakt nimmt ab: *„Ich möchte nicht mit meiner Krankenkasse nur noch online korrespondieren, ich möchte einen Ansprechpartner, mit dem ich direkt mein Anliegen besprechen kann.“* (weiblich, 62 Jahre, Nr. 145)

Die Digitalisierung von Prozessen bei den Krankenkassen wird hierbei verdrängend zu nicht-digitalen Angeboten wahrgenommen. Informationen zu Krankheiten wurden den Befragten oft nur digital bereitgestellt und auch zu Gesundheitskursen war eine Anmeldung nur über das Internet möglich. Rechnungen wurden online zugesandt, Kosten nur erstattet, wenn die Rechnung mit der entsprechenden App eingescannt wurde und an Bonuspunktprogrammen konnte offline nicht teilgenommen werden.

Diese Einschränkungen betreffen auch Krankenhäuser. Ist man auf diese angewiesen, erlebten die Befragten, dass die Terminvergabe ebenfalls online erfolgt. Informationen zu anstehenden Operationen wurden per E-Mail bekanntgegeben oder das Angebot einer Rehabilitationsmaßnahme war nur im Internet verfügbar.

Personen berichteten, dass sie auf eine Pflegeeinstufung angewiesen sind und Informationen sowie die Terminvereinbarung nur im Internet erfolgen: *„Ich brauche eine Pflegeeinstufung und werde auf das Online-Angebot hingewiesen.“* (weiblich, 83 Jahre, Nr. 283) Bei der Suche nach Pflegeeinrichtungen ist Anschauungsmaterial teilweise nicht mehr in gedruckter Form verfügbar. Insgesamt wurde die Schwierigkeit beschrieben, einen Überblick über das Angebot im Pflegesektor zu erhalten und Beratungsangebote wahrzunehmen.

Ebenfalls wurde thematisiert, dass bestimmte Medizinprodukte, zum Beispiel für Diabetikerinnen und Diabetiker, nur noch online zu erwerben sind und Befragte an ihre Grenzen stoßen, wenn sie sich ohne Internet über gesundheitliche Themen informieren möchten.

## 5.5 Mobilität

*„Bei der Deutschen Bahn kann ich im Zug kein Ticket mehr kaufen, nur in der Bahn-App. Ohne Smartphone bin ich damit Schwarzfahrer. Nun kann ich auch Comfortpunkte nur noch in einer App verwalten und nutzen. Menschen ohne Smartphone werden von diesem Staatsunternehmen explizit exkludiert.“* (weiblich, Nr. 3.048)

Beeinträchtigungen im Bereich der Mobilität stehen mit 336 Schilderungen an fünfter Stelle der in der Umfrage beschriebenen Situationen. Dabei dominiert mit 48 Prozent die Schwierigkeit, ohne Internet Informationen zum Fahrplan im Öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) zu erhalten (Abbil-

## Mobilität

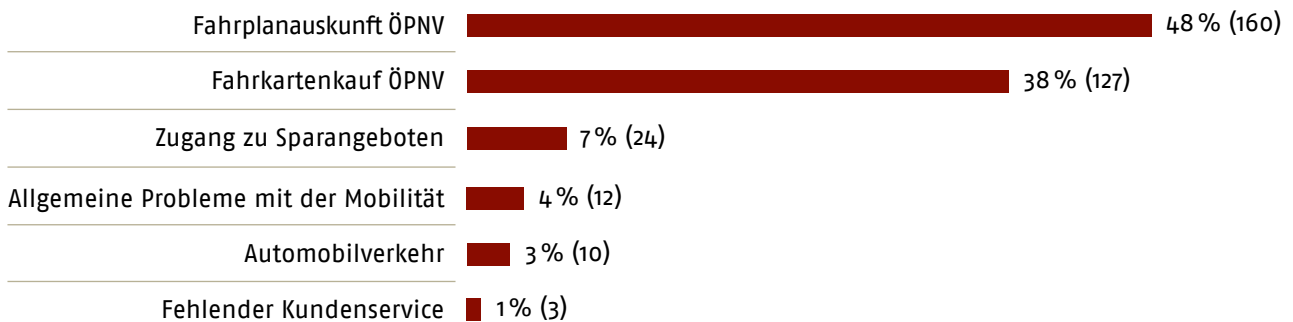


Abb. 13: Kategorie „Mobilität“ mit Unterkategorien, in denen Schwierigkeiten geschildert wurden; Anzahl der Antworten: 336

dung 13). Zudem wurde in 38 Prozent aller Antworten beschrieben, dass der Kauf von Fahrkarten im öffentlichen Verkehr erschwert ist. Personen ohne Internet berichteten zudem von finanziellen Nachteilen (7%). Auch wurden Schwierigkeiten bei der Nutzung und Teilnahme am Automobilverkehr – vom eigenen PKW bis hin zu Fahrdiensten – beschrieben (3%). Seltener wurden auch allgemeine Mobilitätsprobleme beschrieben (4%) oder eine eingeschränkte Beratung erlebt (1%).

Die Fahrplanauskunft des ÖPNV ist zunehmend Personen mit Internetanschluss vorbehalten. Viele Personen berichteten, dass gedruckte Broschüren abgeschafft wurden. Dies bedeutet einen großen Aufwand für die Betroffenen. Sie müssen sich direkt an der Haltestelle informieren oder dort warten, bis das Verkehrsmittel eintrifft: *„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)

Falls ein Umstieg notwendig ist, *„...wird es kompliziert“* (weiblich, 67 Jahre, Nr. 32) Da Fahrtzeiten nicht bekannt waren, entstanden weitere Unsicherheiten. Auch waren Fahrplanänderungen mit einem erhöhten Stresserleben verbunden, da nicht klar war, wie aktuelle Information erhalten werden konnten.

Auch der Fahrkartenkauf ist ohne die Nutzung des Internets erschwert. So schließen Schalter am Wochenende, sodass an diesen Tagen der ÖPNV nicht genutzt werden kann: *„Die Schalter sind am Bahnhof nicht mehr geöffnet am Wochenende, die Automaten sind oft unverständlich oder abgebaut.“* (weiblich, 68 Jahre, Nr. 530) Dies wurde vor allem von kleinen Bahnhöfen in ländlichen Regionen berichtet.

Wo keine Schalter vorhanden oder geöffnet sind, ist die Mobilität von einzelnen Automaten abhängig. Waren diese defekt, konnten Nah- und Fernverkehr nicht mehr genutzt werden, bis das Gerät repariert war: *„Fahrkartenbuchung bei defekten Automaten. Automaten werden nur schleppend*

*repariert, weil man ja über das Internet Fahrkarten buchen könnte.“ (männlich, 73 Jahre, Nr. 2.801)* Bis vor Kurzem konnten ältere Erwachsene im Fernverkehr darauf ausweichen, die Fahrkarten beim Schaffner im Zug nachzulösen. Dieser Service wurde jedoch 2022 eingestellt. Der Ticketerwerb im Zug ist nun Menschen mit einem Smartphone und Internetzugang vorbehalten.

Im Bereich der Mobilität ist der fehlende Zugang zum Internet mit einer Reihe von finanziellen Nachteilen verbunden. Die Befragten berichteten, dass Sparangebote der Deutschen Bahn zumeist nur im Internet verfügbar waren. Rabattangebote und das Sammeln und Einlösen von Bonuspunkten konnten immer häufiger nur online genutzt werden. Es wurde auch von Problemen mit dem 9-Euro-Ticket berichtet, das beim Lösen weiterer Fahrkarten am Automaten ebenso nicht berücksichtigt wurde.

Auch der Automobilverkehr ist von Einschränkungen betroffen. So wurde beispielsweise genannt, dass die Nutzung von Carsharing-Angeboten ohne Internet nicht möglich war. Ebenso war das Bezahlen von Parkgebühren oder das Nutzen eines Taxis in einigen Fällen erschwert oder nicht möglich.

## 5.6 Einkaufen und Bezahlen

*„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)*

Probleme beim Einkaufen und Bezahlen, die ohne Zugang zum Internet entstehen,

## Einkaufen und Bezahlen



Abb. 14: Kategorie „Einkaufen und Bezahlen“ mit Unterkategorien, in denen Schwierigkeiten geschildert wurden; Anzahl der Antworten: 312

wurden von den Befragten in 312 Situationen beschrieben (Abbildung 14). 44 Prozent der Schilderungen in dieser Kategorie benannten Probleme im Zusammenhang mit dem Online-Shopping. Es folgen monetäre Nachteile mit 20 Prozent der Situationen. 13 Prozent gingen explizit auf das Onlinebezahlen ein. Schwierigkeiten beim Erhalten von Informationen zu Produkten wurden in 9 Prozent der Antworten berichtet. Weitere Probleme betrafen Retouren und Ersatzteile (5 %), das Erhalten einer Bedienungsanleitung (5 %) oder den Kundenservice (3 %) sowie allgemeine Probleme in diesem Bereich (1 %).

Die Verdrängung des lokalen Einzelhandels durch die Digitalisierung ist für Menschen ohne Zugang zum Internet ein schwerer Einschnitt im Leben. Viele Befragte berichteten, dass Einkaufsmöglichkeiten fehlen, bestimmte Produkte im Einzelhandel nicht erhältlich sind und somit auch die Beratung zu Produkten eingeschränkt ist: *„Ohne Internet ist es schwierig, sich zu informieren beim Kauf von kleineren oder größeren Dingen des täglichen Lebens.“* (männlich, 82 Jahre, Nr. 2.158) Insbesondere in ländlichen Gebieten wird es immer schwieriger, Dinge des täglichen Lebens zu erwerben. Viele ältere Erwachsene weichen daher auf Versandhäuser aus. Jedoch wird auch in diesem Bereich der Zugang zum Internet zunehmend vorausgesetzt. Hotlines fallen weg, Kataloge werden nicht in gedruckter Form bereitgestellt, Bezahlung ist nur online möglich und die Bestellung ist nur durchführbar, wenn eine E-Mail-Adresse angegeben werden kann.

Der Einkauf ohne Internet ist zudem mit finanziellen Nachteilen verbunden. Preisvergleiche können oftmals nur dort erfolgen,

günstige Tarife, Rabattaktionen und Bonusprogramme sind für Personen ohne Internet meist nicht zugänglich. Zudem werden die Befragten damit konfrontiert, dass im lokalen Handel höhere Preise aufgerufen werden, wenn der Kauf nicht stattdessen über das Internet getätigt wird: *„Wenn ich etwas bestellen möchte (Kleidung, Bücher usw.), brauche ich immer Nachbarn. Im Geschäft ist es um ein Vielfaches teurer und das kann ich mir dann nicht leisten.“* (weiblich, 62 Jahre, Nr. 2.772)

Ältere Erwachsene mit wenig Technikexpertise, die sich entschließen, Bestellungen und Bezahlungen vorzunehmen, sind hierbei besonderen Ängsten ausgesetzt: *„Die Angst, etwas falsch zu machen und dadurch Betrugsopfer zu werden, ist so groß, dass ganz auf die Aktion verzichtet wird.“* (weiblich, 71 Jahre, Nr. 2.453)

## 5.7 Bildung und Medien

*„Bei den Nachrichten im Fernsehen heißt es häufig: WEITERE INFORMATIONEN IM INTERNET. Da ich kein Internet habe, ist das nicht möglich. Ich bin zwar 91 Jahre alt, aber im Kopf noch klar und an allem, vor allem Politik, interessiert. Wenn man keine Zeitung mehr lesen kann und kein Internet hat, dann ist man von vielen Dingen abgeschnitten.“* (91 Jahre, Nr. 3.178)

Im Bildungsbereich wurden von den Befragten 251 Situationen geschildert, in denen Nachteile identifiziert wurden (Abbildung 15). In 89 Prozent aller Situationen in dieser Kategorie wurde der Zugang zur informellen Bildung und zu Informationen als einge-



## Bildung und Medien

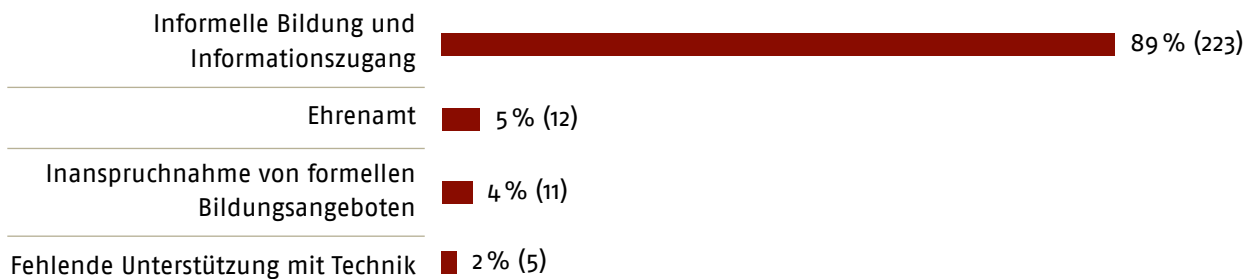


Abb. 15: Kategorie „Bildung und Medien“ mit Unterkategorien, in denen Schwierigkeiten geschildert wurden; Anzahl der Antworten: 251

schränkt erlebt, wenn nicht auf ein Online-Angebot zugegriffen werden konnte. Weitere, wesentlich seltenere Einschränkungen traten im Ehrenamt (5 %) oder bei der Inanspruchnahme von formellen Bildungsangeboten (4 %) auf. Vereinzelt wurde von fehlender Unterstützung mit Technik berichtet (2 %).

In vielen Situationen wurde dargestellt, dass die genutzten Medien wesentliche Informationen nicht mehr beinhalten. Sei es beim Zeitunglesen, Radiohören oder im Fernsehprogramm: weiterführende Informationen werden häufig nur noch im Internet bereitgestellt: *„Der Hinweis im Rundfunk auf weitere Infos im Netz. Das macht mich wahnsinnig, wozu höre ich denn Rundfunk? So wird man zur digitalen Nutzung gezwungen und das mit öffentlich-rechtlichen Beiträgen.“ (weiblich, 79 Jahre, Nr. 2.935)*

Auch im Kontext formeller Bildungsangebote bspw. an den Volkshochschulen oder den Universitäten des dritten Lebensalters wurde geschildert, dass die Programme nicht mehr in gedruckter Form zugänglich sind. Zudem sind im Zuge der Pandemie Kurse ins Internet abgewandert und werden seitdem

nicht mehr vor Ort angeboten. Die Befragten erlebten zudem, dass selbst dann, wenn sie sich Kenntnisse zu den digitalen Geräten aneignen möchten, die Suche und Anmeldung zu Kursen, in denen Grundlagenwissen zu Computern und der Internetnutzung angeboten werden, teilweise nur im Internet vorgenommen werden konnten.

Das Ehrenamt ist von zwei Seiten durch die Digitalisierung eingeschränkt: Einerseits erhalten Personen, welche das Internet nicht nutzen, weniger Unterstützungsangebote: *„Vor einigen Tagen war im Briefkasten eine Mitteilung über Vernetzung im Wohngebiet bzw. Hilfe / Gegenhilfe, melden unter ‚..... de‘. Telefon nichts angeben.“ (weiblich, 86 Jahre, Nr. 529)* Andererseits erlebten ehrenamtlich Tätige Einschränkungen, wenn sie das Internet nicht nutzen. Auch potenziell Interessierte, die sich ehrenamtlich engagieren möchten, konnten nicht aufgenommen werden, wenn sie nicht das Internet nutzen, weil die Organisation auf digitalen Wegen erfolgte und z. B. das Porto sowie der Aufwand, nicht-digitale und digitale Strukturen aufzubauen, nicht geleistet werden konnte.

## Corona-Pandemie

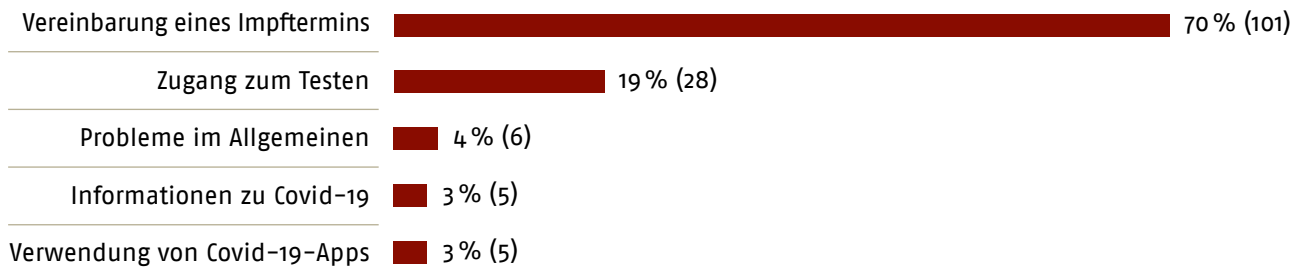


Abb. 16: Kategorie „Corona-Pandemie“ mit Unterkategorien, in denen Schwierigkeiten geschildert wurden; Anzahl der Antworten: 145

### 5.8 Corona-Pandemie

*„Ich muss einen Impftermin für die Coronaimpfung machen. Es gibt aber keine erreichbare Kundenhotline zur Vereinbarung eines Impftermins und für Fragen zur Impfung.“  
(weiblich, 64 Jahre, Nr. 363)*

Zum Thema Corona-Pandemie wurden 145 Situationen berichtet. Dieses Thema betrifft ältere Erwachsene in besonderem Maße. Daher wurde separat betrachtet, welche Aspekte besonders häufig genannt wurden (Abbildung 16). In 70 Prozent der Situationen in dieser Kategorie wurde geschildert, dass ohne Internetzugang kein Impftermin vereinbart werden konnte. Impfstationen nahmen in diesen Fällen keine telefonische Anmeldung entgegen oder Arztpraxen verwiesen auf die Online-Anmeldungen über Terminbuchungsportale. 19 Prozent war es nicht möglich, an einer Teststation einen Covid-19-Test durchzuführen. Die Anmeldung sowie das Ausstellen des Testergebnisses konnten in diesen Fällen nur auf digitalem Weg erfolgen. Vereinzelt wurden allgemeine Probleme beim Umgang mit

Corona beschrieben (4%). Aber auch Informationen zur Pandemie (3%) waren schwieriger zu erhalten und Corona-Warn-Apps (3%) konnten von Menschen ohne Internet nicht genutzt werden.

### 5.9 Verträge im Haushalt

*„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)*

Nachteile beim Informieren, Abschließen und Verwalten von Verträgen im Haushalt wurden in 131 Situationen beschrieben (Abbildung 17). Genannt wurden überwiegend Versicherungen, Strom-, Öl- und Gasverträge sowie Telekommunikationsverträge. Das Abschließen von Verträgen wurde mit 41 Prozent als häufigstes Problem genannt. An zweiter Stelle folgen monetäre Mehrkosten, die sich aus erschwerten Anbieter-



## Verträge im Haushalt

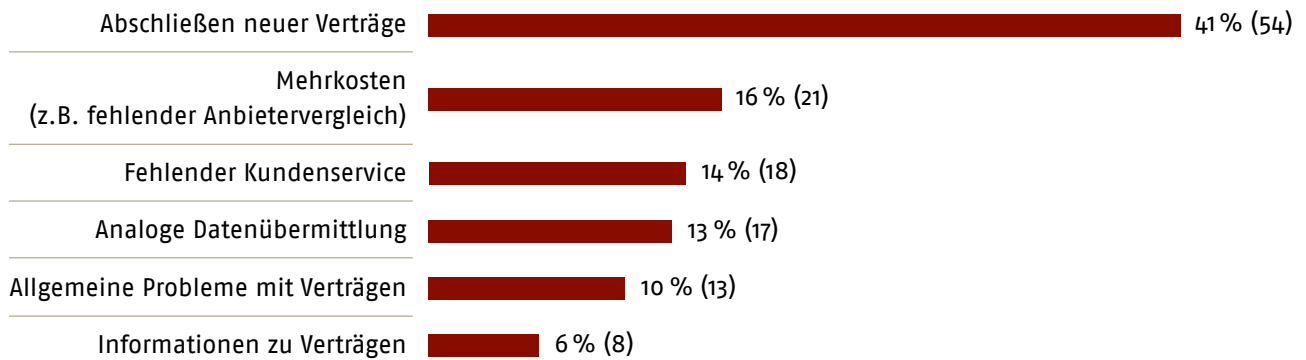


Abb. 17: Kategorie „Verträge im Haushalt“ mit Unterkategorien, in denen Schwierigkeiten geschildert wurden; Anzahl der Antworten: 131

vergleichen und anderweitigen Zusatzkosten ergaben und in 16 Prozent der Antworten in dieser Kategorie geschildert wurden. Fehlende Beratung wurde in 14 Prozent berichtet und Probleme bei der Datenübermittlung in 13 Prozent der Schilderungen. Mehrere der angegebenen Situationen wurden nicht genauer definiert und zielen auf allgemeine Probleme (10 %). Zudem wurde von 6 Prozent darauf verwiesen, dass wichtige Informationen im Zusammenhang mit dem genannten Vertrag ohne Internet nicht zugänglich waren.

Die Befragten berichteten, dass der Abschluss von Verträgen ohne Zugang zum Internet immer schwerer wird. Bei Verlängerungen von Verträgen wurde öfters der Fall berichtet, dass dies nur noch über das Internet möglich ist und andernfalls eine Kündigung erfolgte. Die anschließende Suche nach einem neuen Anbieter ist deutlich erschwert und mit Zusatzkosten verbunden. Preisvergleiche können nicht vorgenommen werden, Offline-Tarife sind teurer oder Anbieter nehmen Personen ohne Internet erst gar nicht auf: „*Es gibt nur noch sehr wenige*

*Strom-Gasanbieter, die einen aufnehmen ohne Internet. Wir hatten einen Gasanbieter, der jährlich 20 € extra berechnet nur für den Postversand!!!!“ (weiblich, 66 Jahre, Nr. 71)* Auch die Verwaltung der bestehenden Verträge wird erschwert, da die Datenübermittlung der Zählerstände immer häufiger online erfolgen soll.

### 5.10 Soziale Kontakte

„*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)*

Das Erleben von Einschränkungen im sozialen und privaten Bereich wurde in 104 Situationen von den Befragten berichtet, wenn sie das Internet nicht nutzen (Abbildung 18). Am häufigsten wurde mit 75 Prozent der Situationen in dieser Kategorie der Kontakt zu Freunden und Bekannten ange-

## Soziale Kontakte

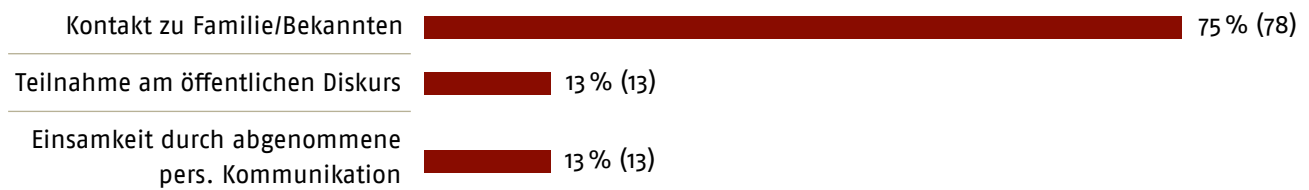


Abb. 18: Kategorie „Soziale Kontakte“ mit Unterkategorien, in denen Schwierigkeiten geschildert wurden; Anzahl der Antworten: 104

sprochen. Von 13 Prozent wurden allgemeine Einschränkungen bei der Teilnahme am öffentlichen Diskurs erlebt. Hiermit sind z. B. die *„Kommunikation mit Personen, die das Internet nutzen“ (männlich, 74 Jahre, Nr. 2.836)* gemeint oder die Möglichkeit, auch neue Kontakte über das Internet zu knüpfen. Von 13 Prozent wurde explizit die hieraus resultierende Einsamkeit angesprochen.

Dabei geht es nicht nur um die Kommunikation, sondern auch um das Versenden von Bildern oder das Teilnehmen an Gruppenchats im familiären Bereich. Internet ist zentral für den *„Familienalltag mit Jüngeren“ (weiblich, 64 Jahre, Nr. 2.224)* und um *„den Anschluss an die Generation der Enkel“ (weiblich, 62 Jahre, Nr. 2.309)* zu halten. Auch im Freundeskreis erlebten die Personen eine Exklusion ohne Zugang zum Internet, an Klassentreffen oder an Treffen in Seniorenclubs konnte nicht teilgenommen werden. Eine Person berichtete: *„Ich habe eine achtzigjährige Schwester, die allein lebt und das Internet ablehnt. Sie wird bei vielen Gruppentreffen schon bei der Benachrichtigung vergessen und oft nicht einmal mehr vermisst.“ (weiblich, 75 Jahre, Nr. 3.156)*

Mehrfach berichteten die Teilnehmenden von einer Verlagerung der Kommunikation

ins Internet, da die bestehenden Kommunikationskanäle immer seltener von Familie und Bekannten in Anspruch genommen werden. Besonders für Personen im sehr hohen Alter und mit einem geringen sozialen Netzwerk verstärkt dies das Gefühl der Einsamkeit. Ebenso wurde von fehlenden Möglichkeiten berichtet, sich ohne das Internet mit Gleichgesinnten auszutauschen und neue Kontakte zu knüpfen. *„Ich bin alleine zu Hause und habe ein Festnetztelefon. Aber kaum jemand ruft noch an. Stattdessen wählen alle den eher unverbindlichen Weg einer WhatsApp-Nachricht. Das verstärkt die Einsamkeit.“ (weiblich, 62 Jahre, Nr. 3.018)*

### 5.11 Wohnen und Arbeiten

*„Bei Suche einer Ersatzwohnung (nach Eigenbedarfskündigung) bin ich von dem überwiegenden Angebot (Internet) völlig abgehängt! Anzeigen in der lokalen Presse stellen ein Minimum dar. Selbst die Baugenossenschaften (trotz Mitgliedschaft) z. B. Seniorenheime kommunizieren nur über das Internet. Somit verbleibt nur eine kostenpflichtige Makler-Beauftragung!“ (weiblich, 78 Jahre, Nr. 138)*

## Wohnen

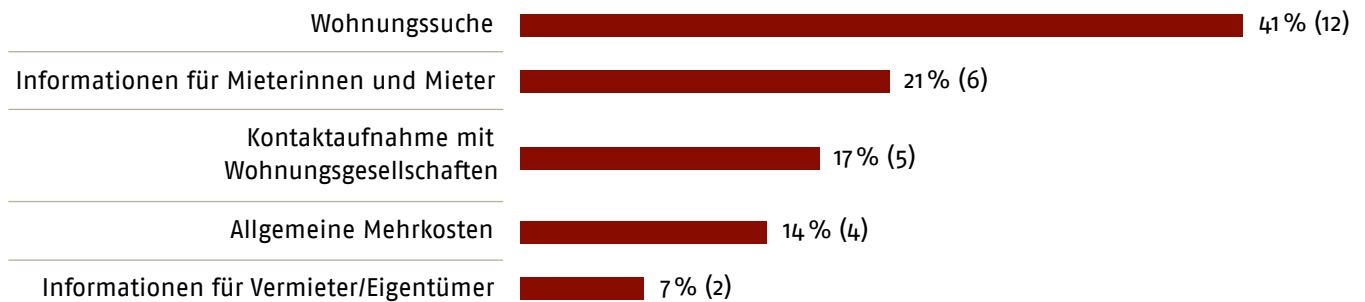


Abb. 19: Kategorie „Wohnen“ mit Unterkategorien, in denen Schwierigkeiten geschildert wurden; Anzahl der Antworten: 29

Als zwei weitere Kategorien wurden Wohnen und Arbeiten identifiziert. Das Wohnen wurde in 29 Situationen als beeinträchtigt ohne den Zugang zum Internet beschrieben (Abbildung 19). Vor allem die Wohnungssuche ist eingeschränkt, wenn das Internet nicht genutzt werden kann. Dies ist Thema in 41% der Schilderungen in dieser Kategorie. Sowohl der private wie auch der genossenschaftliche Wohnungsmarkt findet zu einem Großteil nur im Internet statt. In 21 Prozent der Situationen wurde geschildert, dass Informationen für Mieterinnen und Mieter wie die Nebenkostenabrechnung nur noch digital versandt wurden. Ebenso stellt die Kontaktaufnahme zu Wohnungsgesellschaften eine Schwierigkeit dar (17%). Wer das nicht-digitale Angebot weiter in Anspruch nehmen möchte, muss Mehrkosten in Kauf nehmen (14%). Vereinzelt wurde auch von Problemen berichtet, Informationen zu erhalten (7%). Die Schilderungen betreffen Mieterinnen und Mieter sowie Eigentümerinnen und Eigentümer. *„Bei der Hausverwaltung muss ich dafür zahlen, um Unterlagen in Schriftform zu erhalten.“ (weiblich, 71 Jahre, Nr. 2.976)*

*„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)*

Einschränkungen im Kontext der Arbeit wurden in 8 Situationen von älteren Erwachsenen geschildert. Hierbei entfallen alle Situationen (100%) auf die Arbeitssuche, die maßgeblich über das Internet erfolgt. Aber auch Stellenanzeigen, die nicht im Internet stehen, erfordern oftmals das Einsenden der Bewerbung über das Internet.

### 5.12 Post

*„Die Schließung von speziellen Einrichtungen in [Name des Ortes] (z. B. Post, Bank) bringt große Schwierigkeiten für ältere Menschen und Menschen ohne Internet.“ (Nr. 2.389)*

Die Post stellt den Bereich dar, in dem mit insgesamt 18 Nennungen nur wenige

## Post

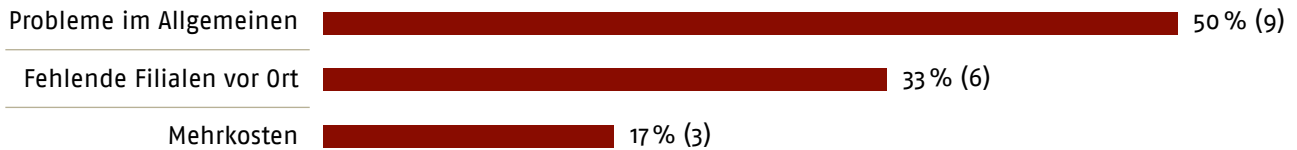


Abb. 20: Kategorie „Post“ mit Unterkategorien, in denen Schwierigkeiten geschildert wurden;  
Anzahl der Antworten: 18

Schwierigkeiten ohne Internet geschildert wurden (Abbildung 20). Diese beziehen sich auf fehlende Filialen vor Ort (33 %) und auf Mehrkosten, die durch das Versenden von Päckchen und Paketen in der Postfiliale entstehen (17 %). In der Hälfte aller Situationen in diesem Bereich wurden allgemeine Probleme bei der Post genannt, die nicht weiter spezifiziert sind.

### 5.13 Nennungen ohne Bereichszuordnung

*„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)*

In einer abschließenden Kategorie wurden Situationen gesammelt, die nicht einem der vorherigen Bereiche zugeordnet werden können. Diese umfassen 220 Situationen und zeichnen sich entweder dadurch aus, dass keine konkreten inhaltlichen Angaben zum betroffenen Lebensbereich gemacht wurden, in dem die Beeinträchtigung erlebt wird, oder dass sie sehr spezifisch waren,

und deshalb nicht die Erstellung einer eigenen Kategorie rechtfertigten.

Die Ergebnisse umfassen 49 Situationen, die allgemein die schlechter werdenden Beratungsmöglichkeiten und den fehlenden Kundenservice thematisierten (Abbildung 21). Weitere 45 Situationen betrafen den fehlenden Zugang zu Dienstleistungen aller Art in der Gesellschaft, wenn das Internet nicht genutzt werden kann. In 35 Situationen wurde nochmals explizit der Druck genannt, dem ältere Erwachsene aufgrund der Digitalisierung ausgesetzt sind, und der Zwang, Geräte zu erwerben und Fertigkeiten zur Bedienung aufzubauen: *„Man stößt in der Umgebung häufig auf Unverständnis und wird genötigt, sich einen Internetzugang zuzulegen.“ (weiblich, 69 Jahre, Nr. 98)* 34-mal wurde auf fehlende Informationen verwiesen und in 13 Situationen wurden finanzielle Nachteile angesprochen. Abschließend wurde 11-mal darauf hingewiesen, dass durch die Digitalisierung eine englische Sprache zur Anwendung kommt, die nicht verstanden wird, wodurch sich die Befragten ausgeschlossen fühlen: *„Die Vielzahl verschiedener Symbole, Bezeichnungen (da meistens in engl. Sprache), z. B. Apps, PDF usw.“ (weiblich, 71 Jahre, Nr. 409)*

## Probleme ohne Nennung eines Lebensbereichs

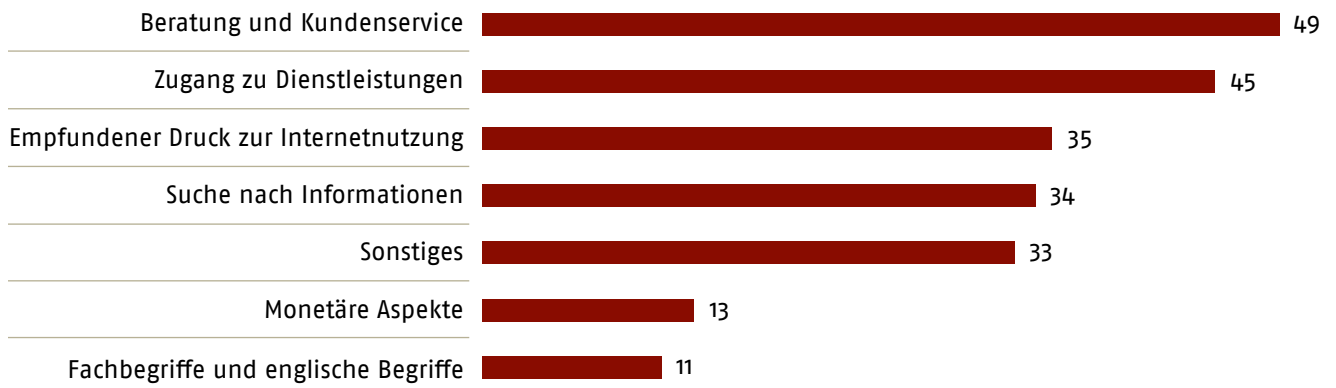


Abb. 21: Kategorie „Nennung ohne Bereich“ mit Unterkategorien, in denen Schwierigkeiten geschildert wurden; Anzahl der Antworten: 220

## 6. Besonderheiten der Schilderungen nach Personengruppen

Im Anschluss an die Auswertung der Kategorien wurde geprüft, ob die soziodemografischen Merkmale zwischen den Kategorien variierten. Hiermit sollte die Frage geklärt werden, ob bestimmte Personengruppen von subjektiven Ausgrenzungserfahrungen in gewissen Kategorien häufiger betroffen sind. Die deutlichsten Unterschiede werden im Folgenden berichtet.

Zur Interpretation der Werte muss die Verzerrung der Stichprobe berücksichtigt werden. Dies bedeutet, dass tendenziell häufiger Frauen (55%), Personen mit einem hohen Bildungsniveau (53%) und vermehrt einer subjektiv fortgeschrittenen Internetexpertise (48%) in den Kategorien zu erwarten waren. In die Betrachtung wurden nur Personen eingeschlossen, die selbst angaben, von den berichteten Problemen betroffen zu sein.

Hinsichtlich des Alters zeigten sich hierbei keine wesentlichen Unterschiede. Über alle Kategorien hinweg waren die Personen im Durchschnitt zwischen 72 und 74 Jahre alt. Mit Blick auf die Geschlechterverteilung zeigte sich, dass Frauen häufiger Probleme schilderten als Männer. Dies betraf besonders die Kategorien Gesundheit und Pflege (71% Frauen), Corona-Pandemie (67% Frauen), Mobilität (64% Frauen) und Soziale Kontakte (63% Frauen).

Mit Blick auf die Wohnortgröße wurde deutlich, dass Menschen in allen Städte- und Gemeindetypen betroffen sind. Auffällig ist, dass in Kleinstädten am wenigsten subjektive Ausgrenzungserfahrungen im Zusammenhang mit der Pandemie berichtet wurden (28%). Am häufigsten wurde hier die Kate-

gorie Einkaufen und Bezahlen (46%) genannt. Dies deckt sich mit den Zitaten, die darauf verweisen, in ländlichen Regionen mit einer schwächeren Infrastruktur zunehmend auf digitale Einkaufsmöglichkeiten angewiesen zu sein. In Mittelstädten zeigten sich insgesamt keine größeren Unterschiede. Der Freizeitbereich stellt die Kategorie da, die am seltensten genannt wurde (22%), wohingegen die Corona-Pandemie die häufigste Nennung aufweist (32%). In Großstädten fanden sich insgesamt höhere Werte als in der gesamten Stichprobe. Die geringste Nennung erhielten hier die Bereiche Soziale Kontakte (30%) sowie Einkaufen und Bezahlen (32%). Die häufigsten Situationen schilderten Personen aus der Großstadt in den Bereichen Gesundheit und Pflege (46%) und Freizeit (44%).

Die Internetexpertise war über die 10 Kategorien vergleichbar zur Gesamtstichprobe verteilt. Abweichungen entstanden bei Nichtnutzerinnen und Nichtnutzern des Internets im Zusammenhang mit der Corona-Pandemie (36%) und dem Bereich Gesundheit und Pflege (32%), welche überdurchschnittlich häufig genannt wurden. Bei Anfängerinnen und Anfängern stachen ebenfalls die Corona-Pandemie (31%) sowie Einkaufen und Bezahlen (31%) negativ heraus. Personen mit fortgeschrittener Internetexpertise berichteten hingegen besonders selten von Problemen im Zusammenhang mit der Corona-Pandemie (23%). Sie nahmen Einschränkungen bei sozialen Kontakten am häufigsten wahr (69%). Bei den Expertinnen und Experten wurde deutlich, dass diese im Vergleich wesentlich weniger Situationen schilderten, die sie selbst betrafen.

## 7. Ebenen der Ausgrenzung

Unabhängig von den Lebensbereichen, in denen Ausgrenzung erlebt wird, kann sich die Art der Ausgrenzung unterscheiden. Daher war es ein Anliegen der vorgelegten Studie, einen besseren Eindruck davon zu erhalten, auf welche Art diese Ausgrenzung erfolgte. Folgende Ebenen werden dabei unterschieden: Erstens, ob der Zugang zur Dienstleistung ohne Zugang zum Internet versperrt bleibt. Zweitens, dass Informationen nur digital verfügbar sind. Drittens, dass Beratungsangebote nicht in Anspruch genommen werden können. Viertens, dass durch den fehlenden digitalen Zugang monetäre Nachteile entstehen.

Die Einteilung der 3.520 Situationen in die vier Ebenen der Ausgrenzung ergab, dass in 67 Prozent aller Fälle den befragten Personen der Zugang zu den Leistungen versperrt blieb (Abbildung 22). Innerhalb dieser Ebene

der Ausgrenzung stellt die häufigste Kategorie die öffentliche Verwaltung dar: In 587 Situationen wurde beschrieben, dass ohne Internet der Zugang zu öffentlichen Ämtern, Formularen oder Dienstleistungen versperrt blieb. Insbesondere die Online-Terminvereinbarung stellte hier ein Hindernis dar. An zweiter Stelle in der Häufigkeit der Nennungen steht der Freizeitbereich, der mit 318 Situationen adressiert wurde. Hier wurden die Teilnahme an Veranstaltungen und das Buchen von Tickets besonders häufig genannt. An dritter Stelle steht die Kategorie Gesundheit und Pflege, bei welcher in 315 Situationen beschrieben wurde, dass der Zugang ohne Internet völlig versperrt blieb, wenn z. B. Arztpraxen nur per Online-Voranmeldung aufgesucht werden können.

Mit deutlichem Abstand stellt der erschwerte oder nicht vorhandene Zugang zu

### Ebenen der Ausgrenzung

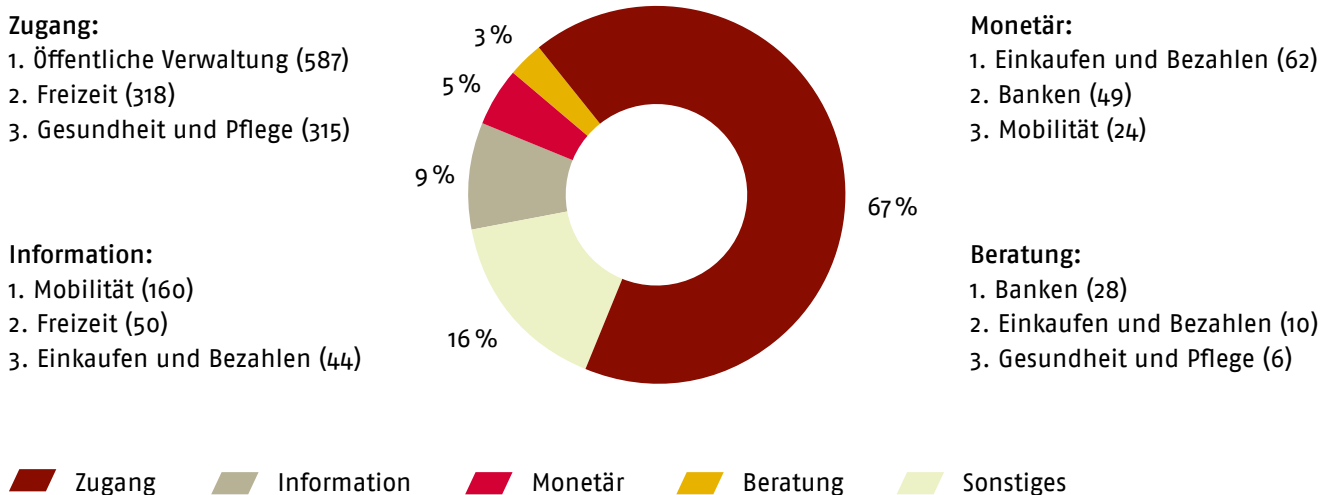


Abb. 22: Zuordnung der geschilderten Situationen zur Ebene der Ausgrenzung sowie die häufigsten Kategorien pro Ebene; Anzahl der Antworten: 3.520;

Informationen die zweithäufigste Ebene der Ausgrenzung dar. Diese Ebene wurde in 9 Prozent der Schilderungen adressiert. Die Kategorien, die hier am häufigsten genannt wurden, sind Mobilität, Freizeit sowie Einkaufen und Bezahlen. Im Bereich der Mobilität entstanden vor allem Ausgrenzungen, wenn die Person keinen Zugang zu Fahrplänen im ÖPNV erhält, wie in 160 Situationen geschildert wurde. Es folgt der Freizeitbereich mit 50 Situationen, in dem häufig kulturelle Informationen ohne Zugang zum Internet vorenthalten wurden. Der Bereich Einkaufen und Bezahlen findet sich hier mit 44 Situationen wieder und umfasste häufig Informationen über Produkte.

An dritter Stelle folgt mit 5 Prozent die Ebene des monetären Nachteils. Die häufigste Kategorie stellt hier das Einkaufen und Bezahlen dar, das in 62 Situationen genannt wurde. Es folgt die Kategorie Bank mit 49 Situationen. Zusatzkosten entstehen häufig dann, wenn nicht auf das Online-Format umgestellt wird. Zudem wurde mit 24 Situationen der Mobilitätsbereich genannt, häufig in Form von Sparangeboten, die Personen mit Zugang zum Internet vorbehalten sind.

An letzter Stelle folgt mit 3 Prozent das Fehlen von Beratungsangeboten, die in den Kategorien Bank (28 Situationen), Einkaufen und Bezahlen (10 Situation) und Gesundheit und Pflege (6 Situationen) anzutreffen sind.

Abschließend muss hier festgehalten werden, dass die Einteilung in diese vier Ebenen der Ausgrenzung mit gewissen Unsicherheiten behaftet ist und nur einen vorläufigen Eindruck vermitteln kann. Aufgrund der kurzen Beschreibung der schwierigen Situationen und der Qualität der beschriebenen Situation ist eine zweifelsfreie Zuteilung zu den Ebenen oftmals nicht möglich und lässt einen gewissen Interpretationsspielraum offen. Dies wurde versucht einzugrenzen, indem in 16 Prozent der Situationen keine Zuteilung vorgenommen wurde. Zudem muss auf fließende Übergänge zwischen den Ebenen der Ausgrenzung hingewiesen werden.



## 8. Gute Beispiele alternativer Angebote

*„Sprechzeiten von Behörden, wie z. B. auf dem Landratsamt oder beim Bürgerbüro; dabei auch Unterstützung bei der Antragstellung o. a. Formularen.“  
(weiblich, 67 Jahre, Nr. 2.538)*

Die Befragten schilderten insgesamt 322 gute Beispiele von Organisationen, Firmen oder Behörden, die eine Alternative zu digitalen Diensten anboten. Am häufigsten wurde eine gute telefonische Erreichbarkeit als gutes Beispiel zur Kontaktaufnahme angeführt, insgesamt 79 Personen erwähnten dies. Insbesondere die gute telefonische Erreichbarkeit von einzelnen Unternehmen (davon 14 Fälle) und von Stadtverwaltungen wurden exemplarisch erwähnt (davon 10 Fälle). *„Mein Versandhandel für Büromaterialien bietet unter einer 800er-Telefonnummer sowohl Bestell-Möglichkeit als auch Beratung über das Angebot.“ (männlich, 87 Jahre, Nr. 2.722)* Den postalischen Weg nannten 70 Befragte als gute Alternative. Solche Lösungen fielen 13 Personen insbesondere bei einzelnen Unternehmen positiv auf und 11 Personen bei Vereinen.

Weitere genannte Möglichkeiten, Kontakt mit entsprechenden Unternehmen, Organisationen und Stellen aufzunehmen, waren

persönliche Anlaufstellen vor Ort (49 Fälle), beispielsweise bei der Stadtverwaltung (davon 11 Fälle) und bei Banken (davon 7 Fälle), sowie der Zugang über klassische Printmedien (24 Fälle), z. B. beim Gemeinde- und Kirchenblatt: *„Wenn ein Pfarramtsbrief noch gedruckt in die Haushalte kommt.“ (männlich, 77 Jahre, Nr. 2.697)* 18 Personen begrüßten es, dass Papierformulare noch Verwendung finden (z. B. bei der Stadtverwaltung, beim Finanzamt), ebenso Papierüberweisungen bei Bankinstituten (2 Fälle).

Neben den Beispielen zu alternativen Kontaktmöglichkeiten wurde auch die Möglichkeit von persönlichen Beratungsangeboten geschätzt (22 Fälle). Hierzu wurden explizit Angebote von Banken (davon 5 Fälle), Stadtverwaltungen (davon 7 Fälle) und Vereinen (davon 5 Fälle) genannt.

52 Personen berichteten, dass für sie Institutionen wichtig sind, die Hilfe beim Umgang mit Technologien bereitstellen und ihnen den Internetzugang ermöglichen. Dies ist nicht direkt als alternatives Angebot zu digitalen Diensten zu sehen, sondern vielmehr als wichtige Hilfestellung von Organisationen und Vereinen zu betrachten, damit digitale Aufgaben bewältigt werden können.

## 9. Fazit

Die Studie gibt erstmals einen umfassenden Einblick, welche subjektiven Ausgrenzungserfahrungen ältere Erwachsene ohne Zugang zum Internet in Deutschland machen. Die Ergebnisse zeigen, dass hiervon nahezu alle Lebensbereiche betroffen sind und die Personen explizit berichten, sich ausgegrenzt und diskriminiert zu fühlen. Verantwortlich hierfür ist in erster Linie die Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung und der Bürgerdienste, in Verbindung mit der Streichung von nicht-digitalen Alternativenangeboten in unterschiedlichsten Bereichen. Im Bankensektor zeigt sich dies anhand der Schließung von Bankfilialen, sodass älteren Kundinnen und Kunden geraten wurde, auf das Online-Angebot umzustellen. Die Verdrängung nicht-digitaler Angebote durch digitale Angebote wurde in unterschiedlichsten Bereichen als Triebfeder der digitalen Exklusion beschrieben, so auch im stationären Handel und im Versandhandel. Zudem können Mobilitätsangebote nur mit einem erheblichen Zusatzaufwand in Anspruch genommen werden. Besonders im Gesundheitsbereich steigt der Druck auf ältere Erwachsene, wenn ein höherer Bedarf entsteht und der Zugang zu wichtigen Bereichen erschwert wird. Dies betrifft Arztpraxen, die nur noch schwer telefonisch erreichbar sind, Corona-Schutzimpfungen, für die kein Termin vereinbart werden kann, und Gesundheitsinformationen, die in erster Linie über das Internet angeboten werden. Auch im Freizeit- und Kulturbereich bleiben den Betroffenen zunehmend Informationen zu Veranstaltungen vorenthalten, wenn nicht sogar der Buchungsprozess nur online durchführbar ist. In allen Medien – ob

Fernsehen, Hörfunk oder Zeitung – wird auf digitale Zusatzangebote verwiesen, um sich tiefergehend mit Themen und Inhalten auseinanderzusetzen oder weitere Informationen zu erhalten. Auch die Wohnungs- und Arbeitssuche wird zunehmend digitalisiert. Die Befragten ohne Internetzugang bleiben hierbei außen vor. Berichtet wurde zudem, dass die soziale Teilhabe eingeschränkt ist und eine erhöhte Einsamkeit in Verbindung mit der verstärkten digitalen Kommunikation erlebt wird.

Die Befragten berichteten zudem mehrheitlich, in vier bis sechs Lebensbereichen gleichzeitig Ausgrenzungserfahrungen zu machen. In Verbindung mit den geschilderten Situationen kann auf digitale Ausgrenzungsketten geschlossen werden, wenn ältere Erwachsene erleben, dass sie in immer mehr Lebensbereichen auf Barrieren treffen. Zudem finden sich Hinweise darauf, dass sich diese Ausgrenzungsketten potenzieren, wenn z. B. die Bankfiliale im Ort schließt und für Bankgeschäfte in den Nachbarort gefahren werden muss, gleichzeitig aber die ÖPNV-Fahrpläne nicht mehr in gedruckter Form vorliegen. Auch in anderen Bereichen zeigt sich, dass ältere Erwachsene durch die Ausgrenzung in wichtigen Lebensbereichen einen höheren Mobilitätsbedarf entwickeln, wenn Einkaufsmöglichkeiten im Nahraum verschwinden und gleichzeitig der Versandhandel digitalisiert wird, wenn bei der Hausärztin bzw. dem Hausarzt Terminvereinbarungen nur persönlich erfolgen können oder telefonische Anmeldungen zu Kulturveranstaltungen nicht mehr möglich sind.

Zudem finden sich Aussagen, die darauf schließen lassen, dass sich Ausgrenzungsketten verstärken, je älter die Personen sind und je mehr Einschränkungen in anderen Lebensbereichen existieren. Besonders Befragte im hohen Alter berichteten, nicht mehr in der Lage zu sein, die zusätzlichen Mobilitätsanforderungen an jedem Tag bewältigen zu können und somit bspw. nur an gewissen Tagen Zugriff auf Bargeld zu haben. Einige Zitate lassen darauf schließen, dass diejenigen, die gegenwärtig noch in der Lage sind, die vielfältigen Barrieren überwinden zu können, hierdurch Ängste vor dem Älterwerden entwickeln.

Quer durch die genannten Lebensbereiche fällt auf, dass besonders Ausgrenzungserfahrungen, die vom Staat ausgehen und über die öffentliche Verwaltung transportiert werden, als große Belastung empfunden wurden. Auch im Bereich der öffentlichen Mobilität und Mediennutzung wurden die staatlichen Akteure explizit angeführt. Mehrere Gründe lassen sich hier vermuten. Erstens existieren in diesen Bereichen oftmals keine alternativen Angebote, auf welche ausgewichen werden kann, wenn der bestehende Zugang digitalisiert wird. Zweitens können von diesen Stellen negative Konsequenzen drohen. Drittens kann vermutet werden, dass von staatlichen Stellen mehr als von privaten oder wirtschaftlichen Akteuren erwartet wird, allen Bürgerinnen und Bürgern Zugang zu gewähren.

Viele Aussagen deuten darauf hin, dass zudem existierende Unterstützungs- und Hilfesysteme digitalisiert werden. So werden Dienstleistungen auf digitale Lösungen umgestellt, wodurch das Angebot vor Ort wegfällt und gleichzeitig die telefoni-

sche Erreichbarkeit eingeschränkt wird. Die Folgen zeigen sich bspw. besonders deutlich bei Banken, wo teilweise Druck auf die Personen ausgeübt wird, auf Online-Banking umzusteigen. Da dabei gleichzeitig nur selten Unterstützung zur Verfügung gestellt wird, ist dieser Schritt schwierig. Besondere Frustrationen treten auf, wenn Angebote, die sich explizit an ältere Menschen richten, einen Zugang zum Internet voraussetzen. Dies führt dazu, dass zusätzliche Unterstützung durch das soziale Umfeld benötigt wird und Abhängigkeiten in Lebensbereichen entstehen, die zuvor selbstständig bewältigt wurden. Gleichzeitig sind Personengruppen, die ein kleines soziales Netzwerk aufweisen und die Unterstützungsressourcen nicht haben, besonders stark von der digitalen Exklusion bedroht. Lösungen für die vorhandenen Barrieren bestehen vor allem darin, klassische Zugangswege aufrechtzuerhalten wie die telefonische, postalische und persönliche Erreichbarkeit und die Möglichkeit, gedruckte Unterlagen zu erhalten. Es sollten aber auch die digitalen Lösungen so gestaltet werden, dass sie für Anfängerinnen und Anfänger leichter zu verstehen und zu nutzen sind. Hier gilt es, Ältere noch viel mehr als jetzt in Entwicklungen von Funktionalität und Design einzubeziehen.

Denn deutlich wurde, dass die durch die fortschreitende Digitalisierung entstandenen Schwierigkeiten nicht nur ältere Erwachsene ohne Zugang zum Internet betreffen, sondern auch einen Großteil der Personen, die das Internet sehr wohl nutzen. Nur 16 Prozent der Befragten gaben an, das Internet nicht zu nutzen, jedoch gingen 69 Prozent der geschilderten Situationen auf eigene Erfahrungen zurück. Hierdurch ist die betroffene Personengruppe wesentlich größer als

jene 19% der über 60-Jährigen, die im Jahr 2021 im Rahmen der repräsentativen SIM-Studie angaben, keinen Zugang zum Internet zu haben (Rathgeb et al., 2022). Hier gaben 47 Prozent ihren eigenen Kenntnissen im Umgang mit dem Internet eine Schulnote von 4 oder schlechter. Dies deutet darauf hin, dass nicht nur die 7 Millionen älteren Erwachsenen, die keinen Zugang zum Internet haben, von den Ausgrenzungserfahrungen betroffen sind, sondern zusätzlich und in großem Ausmaß auch ältere Erwachsene, die zwar Zugang zum Internet haben, jedoch nicht die vielfältigen Kompetenzen besitzen, um die Herausforderungen in unterschiedlichsten Lebensbereichen zu bewältigen.

Die vorliegende Studie enthält einen Mix aus quantitativen und qualitativen Daten, die mit Stärken und Schwächen verbunden sind: Einerseits konnten mit 3.520 Situationen vielfältige Einblicke in die Lebenswelt älterer Erwachsener gewonnen werden. Andererseits fehlen umfangreiche qualitative Interviews, die ein tiefergehendes Verständnis ermöglichen und Missverständnisse sowie beeinflussende Faktoren einordnen. Gleichzeitig konnten vielfältige Gruppen erreicht werden, ohne eine Repräsentativität zu erzeugen. Wie aufgeführt wurde, deutet die höher gebildete und internetaffinere Stichprobe darauf hin, dass die Problematik eher unterschätzt als überschätzt wird. Vor diesem Hintergrund kann die Studie keine Forschungsprojekte zum Thema digitale Aus-

grenzung ersetzen, stellt jedoch einen wichtigen Beitrag für ein besseres Verständnis der Thematik dar und liefert viele Hinweise, um eine tiefergehende Auseinandersetzung zu fokussieren.

Abschließend gilt es, darauf zu verweisen, dass die Digitalisierung vielfältige Möglichkeiten bietet, die Autonomie zu fördern, neue Möglichkeiten für die soziale und gesellschaftliche Teilhabe zu eröffnen und zu einem guten Altern beizutragen. Hier rücken die digitale Daseinsvorsorge in den Fokus und der Bedarf, Kommunen und Gemeinden mit neuen Konzepten darin zu unterstützen. Es gilt, die Digitalisierungsschübe in den einzelnen Lebensbereichen zu moderieren und älteren Erwachsenen die Möglichkeit zu geben, die Fertigkeiten zur Nutzung zu entwickeln. Dazu gehört es, die wesentlichen Barrieren zu beseitigen, die Offliner seit Jahren formulieren: unklarer persönlicher Nutzen, zu komplizierte Hard- und Software, fehlende Lern- und Unterstützungsangebote und Ängste vor Betrug und Datenmissbrauch im Netz (vgl. Rathgeb et al., 2021). Gleichzeitig liefert diese Studie auch gewichtige Argumente für ein Recht, ohne Internet in einer modernen Gesellschaft leben zu dürfen. Denn unabhängig von der persönlichen Einstellung zu dem Thema existieren Gruppen, die aufgrund von Einschränkungen nicht in der Lage sind, die digitalen Geräte zu bedienen oder dies aus unterschiedlichsten Gründen ablehnen.

## 10. Ausblick

Leben ohne Internet – geht's noch? Das war die Frage der BAGSO und die Antwort lautet: Für viele geht es nur noch unter Schwierigkeiten und mit großen Umständen: mehr und weitere Wege, viel Geduld in Telefonwarteschleifen, zusätzliche Kosten, schlechtere Beratung und geringere Zugriffsmöglichkeiten auf Informationen sowie – sofern möglich – das Bitten von Angehörigen und Freunden um Erledigung. Und es bedeutet Ausschluss und Verzicht, auch auf grundlegende Dinge des Alltags und der Lebensgestaltung.

Bei 7 Millionen Offlinern und vielen weiteren Millionen ohne ausreichende Kompetenzen für die Bewältigung unterschiedlichster digitaler Herausforderungen sollten die hier präsentierten Befunde Politik, Wirtschaft und Gesellschaft insgesamt aufhorchen lassen. Denn sie haben nicht nur individuelle negative Folgen, sondern – so kann hier vermutet werden – auch gesellschaftliche.

Individuell berichten die Befragten, einem starken Druck ausgesetzt zu sein. Sie berichten von einem hohen Stresserleben, fühlen sich diskriminiert und ausgegrenzt, entwickeln Ängste vor der Digitalisierung und dem Älterwerden. Es gilt, auch diesen Leidensdruck anzuerkennen und nicht als Kollateralschaden eines unausweichlichen Wandels hinzunehmen. Das Problem digitaler Exklusion wird sich in den nächsten Jahren auch nicht von allein lösen. In 20 Jahren werden zweifelsohne mehr ältere Menschen das Internet nutzen als heute. Die digitalen Kompetenzen, die sie bis zum Ende des Berufslebens erworben haben, werden bei dem rasanten technischen Fortschritt jedoch

auch nicht für weitere 30 Jahre Lebenserwartung genügen.

Welche gesellschaftlichen Folgen die digitale Exklusion einer großen Gruppe Menschen hat, bedarf weiterer Forschung. Aufgrund der Einblicke dieser Studie ist jedoch zu vermuten, dass dies – allein für den Lebensbereich Gesundheit – bedeuten kann, dass eine schlechtere gesundheitliche und pflegerische Versorgung erfolgt, dass geringere Chancen bestehen, durch Techniknutzung länger in der eigenen Häuslichkeit verbleiben zu können und dass weniger Angebote zur Gesundheitsprävention genutzt werden können. Insgesamt liegt nahe, dass geringere Handlungsmöglichkeiten die selbstbestimmte und selbstständige Lebensführung bedrohen.

Es ist zudem eine wichtige offene Frage, ob diejenigen alltäglichen Ausgrenzungserfahrungen, die vom Staat ausgehen, auch dazu beitragen, dass sich Menschen von der Gesellschaft abwenden. Maßnahmen zur Verringerung der digitalen Exklusion müssten dann auch als Beitrag zur Förderung des gesamtgesellschaftlichen Zusammenhalts angesehen werden.

Politik, Wirtschaft, Wissenschaft und Gesellschaft sind dazu aufgerufen, die digitale Exklusion älterer Erwachsener ernst zu nehmen und gute digitale wie nicht-digitale Lösungen zu entwickeln oder aufrechtzuerhalten, damit ein selbstbestimmtes und selbstständiges Leben aller Bürgerinnen und Bürger in Deutschland bis ins hohe Alter möglich bleibt.

## Literaturverzeichnis

- Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) (2020). *Achter Bericht zur Lage der älteren Generation in der Bundesrepublik Deutschland: Ältere Menschen und Digitalisierung – Stellungnahme der Bundesregierung*. Berlin: Deutscher Bundestag, <https://www.achter-altersbericht.de/bericht>
  
- Doh, M. (2020). *Auswertung von empirischen Studien zur Nutzung von Internet, digitalen Medien und Informations- und Kommunikations-Technologien bei älteren Menschen: Expertise zum Achten Altersreport der Bundesregierung*. Deutsches Zentrum für Altersfragen. <https://www.achter-altersbericht.de/fileadmin/altersbericht/pdf/Expertisen/Expertise-Doh.pdf>
  
- Österreichisches Institut für angewandte Telekommunikation (oiat) (2017). *Benachteiligung von OfflinerInnen im Konsumentenalltag*. Wien. [https://www.digitaleseniorinnen.at/fileadmin/redakteure/Downloads/Benachteiligungen\\_von\\_OfflinerInnen\\_2017.pdf](https://www.digitaleseniorinnen.at/fileadmin/redakteure/Downloads/Benachteiligungen_von_OfflinerInnen_2017.pdf)
  
- Rathgeb, T., Doh, M., Jokisch, M. R., Tremmel, F., & Groß, A.-K. (2022). *Senior\*innen, Information, Medien. Basisuntersuchung zum Medienumgang von Personen ab 60 Jahren in Deutschland*. Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest.
  
- Sackmann, R., & Weymann, A. (1994). *Die Technisierung des Alltags. Generationen und technische Innovationen*. Campus. <https://doi.org/10.17877/DE290R-9165>
  
- van Dijk, J. (2020). *The digital divide*. John Wiley & Sons. <https://doi.org/10.1515/com-mun-2020-0026>

Bundesarbeits-  
gemeinschaft der  
Seniorenorganisationen



Umfrage

# Leben ohne Internet – geht's noch?

Die BAGSO setzt sich für ein Recht auf ein Leben ohne Internet ein: Niemand soll ausgeschlossen werden, nur weil er kein Internet nutzt! Doch wo genau drückt der Schuh? Mit welchen Problemen haben Menschen ohne Internet konkret zu kämpfen?

Mit Ihrer Hilfe können wir bestehende Probleme sammeln und uns gemeinsam für gute Lösungen einsetzen. Sie können den Fragebogen als Einzelperson oder in einer Gruppe ausfüllen. Alle Angaben sind freiwillig. Ihre Daten werden anonym behandelt.

Geben Sie den Fragebogen gerne auch an andere weiter. Sie können ihn bei der BAGSO bestellen unter der Telefonnummer [REDACTED] oder per Mail unter [REDACTED]. Im Internet finden Sie den Fragebogen auf der Seite der BAGSO unter [www.bagso.de/umfrage](http://www.bagso.de/umfrage).

**Jetzt  
mitmachen!**

**Bitte senden Sie den ausgefüllten Fragebogen bis zum 15. Juli 2022 an:**

BAGSO – Bundesarbeitsgemeinschaft  
der Seniorenorganisationen  
Stichwort: Umfrage  
Noeggerathstr. 49  
53111 Bonn

oder per E-Mail an: [REDACTED]

## Anhang: Fragebogen (2/4)

 Umfrage

1. **Hatten Sie schon einmal Schwierigkeiten, eine Information oder Dienstleistung zu erhalten, weil sie nur im Internet verfügbar ist?**

ja  nein

2. **Wie einfach oder schwierig ist es nach Ihrer Erfahrung, Dinge des Alltags in den folgenden Bereichen ohne Internet zu erledigen?**


	sehr einfach	einfach	schwierig	sehr schwierig
Suche nach Informationen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Öffentliche Verwaltung / Bürgerdienste in meiner Kommune	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verträge im Haushalt (z. B. Versicherungen, Strom, Gas, Telefon)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Post- und Bankgeschäfte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Einkaufen und Bezahlen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mobilität und Reisen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gesundheit, Ärzte, Krankenkassen, Pflege	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kultur, Sport, Freizeit, Gastronomie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kommunikation / Kontakte pflegen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. **Welche Situationen im Alltag bereiten Menschen, die das Internet nicht nutzen, die größten Probleme? Beschreiben Sie möglichst konkret eine oder mehrere Situationen.**

Situation 1 \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



## Anhang: Fragebogen (3/4)

Leben ohne Internet – geht's noch? 

Situation 2 \_\_\_\_\_

---

---

---

---

Situation 3 \_\_\_\_\_

---

---

---

---

### 4. In welchem Bezug stehen Sie zu den geschilderten Situationen?

	selbst erlebt	dabei Hilfe geleistet	gehört/gelesen
Situation 1	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Situation 2	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Situation 3	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 5. Kennen Sie ein gutes Beispiel einer Organisation, Firma oder Behörde, die Personen, die das Internet nicht nutzen, ein gutes alternatives Angebot macht? Falls ja, beschreiben Sie kurz:

---

---

---

---

 Umfrage

Vielen Dank für  
Ihre Teilnahme!

Angaben zu Ihnen:

6. Größe Ihres Wohnorts:

- Großstadt (über 100.000 Einwohner)
- Mittelstadt (20.000–100.000 Einwohner)
- Kleinstadt/Landgemeinde (unter 20.000 Einwohner)

7. Aus welchem Bundesland kommen Sie? \_\_\_\_\_

8. Wie haben Sie diesen Fragebogen ausgefüllt?

- in einer Gruppe (ab 2 Personen) → Beantworten Sie bitte **abschließend die Frage 9.**
- allein → Fahren Sie bitte mit **Frage 10** fort.

9. Name der Gruppe, des Vereins oder der Organisation,  
in der Sie den Fragebogen bearbeitet haben (freiwillige Angabe).

\_\_\_\_\_

10. Im Umgang mit dem Internet würde ich mich bezeichnen als:

- Anfängerin/Anfänger
- Fortgeschritten
- Expertin/Experte
- Ich nutze das Internet nicht.

11. Alter in Jahren: \_\_\_\_\_

12. Geschlecht:

- weiblich
- männlich
- divers

13. Höchster Schulabschluss:

- Hauptschule/Volksschule
- Gymnasium/Erweiterte Oberschule
- Realschule/Polytechn. Oberschule
- kein Schulabschluss

## Die BAGSO – Stimme der Älteren

Die BAGSO – Bundesarbeitsgemeinschaft der Seniorenorganisationen vertritt die Interessen der älteren Generationen in Deutschland. Sie setzt sich für ein aktives, selbstbestimmtes und möglichst gesundes Älterwerden in sozialer Sicherheit ein. In der BAGSO sind mehr als 120 Vereine und Verbände der Zivilgesellschaft zusammengeschlossen, die von älteren Menschen getragen werden oder die sich für die Belange Älterer engagieren.

Die BAGSO fördert ein differenziertes Bild vom Alter, das die vielfältigen Chancen eines längeren Lebens ebenso einschließt wie Zeiten der Verletzlichkeit und Hilfe-

bzw. Pflegebedürftigkeit. Gegenüber Politik, Gesellschaft und Wirtschaft tritt sie für Rahmenbedingungen ein, die ein gutes und würdevolles Leben im Alter ermöglichen – in Deutschland, in Europa und weltweit.

In Positionspapieren und Stellungnahmen gibt die BAGSO Anstöße und Empfehlungen für politisches Handeln in Bund, Ländern und Kommunen. Die BAGSO veröffentlicht eine Vielzahl von Publikationen zu unterschiedlichen Themen, die kostenfrei zu bestellen sind oder auf der BAGSO-Internetseite heruntergeladen werden können.

## Impressum

### Herausgeber

BAGSO –  
Bundesarbeitsgemeinschaft  
der Seniorenorganisationen e.V.  
Noeggerathstr. 49  
53111 Bonn  
Telefon 0228 / 24 99 93 0  
kontakt@bagso.de  
www.bagso.de

### Autoren

Dr. Mario R. Jokisch, Linda Göbl

### Redaktionelle Bearbeitung

Janina Stiel, Barbara Stupp

### Zitierweise

Jokisch, Mario R. & Göbl, Linda (2022):  
Leben ohne Internet – geht's noch?  
Ergebnisbericht zu einer Umfrage der  
BAGSO.

Herausgegeben von der BAGSO –  
Bundesarbeitsgemeinschaft der Senioren-  
organisationen e.V., Bonn.

### Grafikdesign

Nadine Valeska Kreuder, Bonn  
www.nadine-kreuder.com

### Druck

Druckstudio GmbH

Bonn, Dezember 2022

Gefördert vom:



Bundesministerium  
für Familie, Senioren, Frauen  
und Jugend

