

Digitales Wissen vermitteln, Teilhabe stärken: Eine Studie zu Haupt- und Ehrenamtlichen im Bereich der digitalen Wissensvermittlung im DigitalPakt Alter

*Linda Göbl & Prof. Dr. Mario R. Jokisch
Bayerisches Zentrum Pflege Digital, Hochschule Kempten*

Empfohlene Zitierung / Suggested Citation:

Göbl, L.; Jokisch, M.R. (2025). *Digitales Wissen vermitteln, Teilhabe stärken: Eine Studie zu Haupt- und Ehrenamtlichen im Bereich der digitalen Wissensvermittlung im DigitalPakt Alter*. Bonn: Bundesarbeitsgemeinschaft der Seniorenorganisationen

Kontakt:
Linda Göbl
linda.goehl@hs-kempten.de

Inhaltsverzeichnis

Kernbotschaften	3
1. Einführung und Zielsetzung	5
2. Vorgehen	6
3. Beschreibung der Stichprobe	7
4. DigitalPakt Alter im Überblick: Nutzungserfahrungen und Wirkungen	9
5. Erfahrungsorte als Lern- und Begegnungsräume: Einblicke in die Praxis	11
6. Haupt- und Ehrenamtliche im Fokus: Engagementprofile und Erfahrungen	14
7. Ehrenamt im Wandel: Potenziale, Grenzen und Zukunftsperspektiven	17
8. Über das Projekt hinaus: Weiterführende Themen und Impulse	20
9. Fazit und Handlungsempfehlungen	21
Abschließende Eindrücke der Engagierten	24
English Summary	26
Literaturverzeichnis	27

Kernbotschaften

Der DigitalPakt Alter zielt darauf ab, die digitalen Kompetenzen von Älteren auf- und auszubauen. Eine Schwerpunktarbeit stellt die Unterstützung und Vernetzung von sogenannten Erfahrungsorten dar. Dies sind lokale Initiativen, die kostenlos Bildungsangebote und Sprechstunden zu digitalen Themen für die Bürgerinnen und Bürger vor Ort anbieten. In den letzten fünf Jahren förderte der DigitalPakt Alter 300 Erfahrungsorte. Die vorliegende Studie im Auftrag der BAGSO möchte Einblicke in das Engagement der Haupt- und Ehrenamtlichen in den Erfahrungsorten ermöglichen, und deren Wirkung und Rahmenbedingungen ihrer Arbeit näher beleuchten. Folgendes waren die Kernergebnisse aus der Online-Befragung der Engagierten in den Erfahrungsorten des DigitalPakt Alter:

Der DigitalPakt Alter übernahm eine zentrale Unterstützerrolle und reagierte mit vielfältigen Angeboten auf die Bedarfe der Erfahrungsorte: Er förderte Vernetzung und unterstützte mit Information, Finanzierung, Qualifizierung, Materialien und der Gewinnung neuer Ehrenamtlicher.

Der Vernetzungsgedanke stellte das primäre Bewerbungsmotiv (61 %) für die Bewerbung am DigitalPakt Alter dar. 70 % der Befragten berichteten, dass sich die Zahl Ehrenamtlicher im Erfahrungsort durch den DigitalPakt Alter erhöhte. Die häufigsten in Anspruch genommenen Leistungen beim DigitalPakt Alter waren Materialbestellungen (82 %), Schulungen bzw. Rat und Unterstützung (je 73 %), sowie Vernetzung (50 %). Die Anzahl der in Anspruch genommenen Leistungen stand in Zusammenhang mit einer höheren Zufriedenheit im Ehrenamt und der Intention, das Ehrenamt auch zukünftig fortzuführen.

Die Erfahrungsorte des DigitalPakt Alter wurden zu Orten, an denen digitale Teilhabe erlebbar wurde. Viele arbeiteten mit bestehenden Partnernetzwerken zusammen, andere bauten neue Kooperationen auf. Die kommunale Unterstützung fiel unterschiedlich aus, rund die Hälfte erhielt jedoch gezielte Förderung durch ihre Kommune.

Die Erfahrungsorte erfuhren starke Unterstützung durch überregionale Verbände wie der BAGSO (63 %) und Kommune bzw. Stadt (50 %). Letztere unterstützte die Erfahrungsorte mit Räumen (69 %), Öffentlichkeitsarbeit und Mitwirkung in Gremien (je 68 %), jedoch selten mit Fahrtkostenerstattung und Ehrenamtspauschale (je 18 %).

Die Haupt- und Ehrenamtlichen engagierten sich stark für Menschen, die besonders von digitaler Exklusion betroffen sind: Sie investierten viel Zeit in den Aufbau nachhaltiger Strukturen und entwickelten überwiegend Angebote für ältere Erwachsene, Frauen und digitale Anfängerinnen und Anfänger.

Die Engagierten investierten durchschnittlich 10 Stunden pro Monat in die Technikvermittlung, ein Viertel über 20 Stunden. Sie boten monatlich etwa vier Veranstaltungen an, vor allem in Kleingruppen (74 %), 1:1-Sprechstunden (67 %) und größeren Kursen (48 %), zunehmend auch in Pflegeeinrichtungen (8 % → 13 %). Jährlich erreichte jede Person durchschnittlich 83 Teilnehmende, davon meist Frauen (54 %), Personen zwischen 65 und 75 Jahren (73 %) und mit geringen digitalen Kenntnissen (71 %). Größte Herausforderungen lagen in der Gewinnung neuer Ehrenamtlicher (62 %) und fehlenden Mitteln für Ausstattung (35 %) und Fahrtkosten (28 %).

Die Zufriedenheit und der Zusammenhalt der Ehrenamtlichen im DigitalPakt Alter fielen hoch aus. Gleichzeitig berichteten sie von einem hohen Stresserleben aufgrund der Arbeitsbelastung und übermäßigem Engagement.

Die Befragten investierten durchschnittlich 55 % ihrer Zeit in Wissensvermittlung; weitere Aufgaben umfassten Vorstandsarbeit, Veranstaltungsplanung und Öffentlichkeitsarbeit. 82 % erhielten keine finanzielle Vergütung, etwa durch die Ehrenamtspauschale. 90 % stimmten zu, dass ihnen ihre Tätigkeit an den meisten Tagen das Gefühl gibt, etwas erreicht zu haben. Gleichzeitig berichteten jedoch 83 % von hoher Verantwortung und 63 % von einer zunehmenden Arbeitsbelastung. 23 % litten unter schlafbezogenen Problemen infolge ihrer Tätigkeit. 97 % gaben an, aus Fehlern und Rückschlägen zu lernen, solange gegenseitige Unterstützung besteht.

Die Engagierten besaßen maßgebliche Ressourcen, um in der Wissensvermittlung digitaler Technologien gegenüber älteren Erwachsenen als Rollenvorbilder zu wirken: Sie verfügten über gute digitale Kompetenzen sowie eine hohe Internet-selbstwirksamkeit und Lebenszufriedenheit.

Die Engagierten wiesen gute selbsteingeschätzte Kompetenzen im Umgang mit Computer (Ø-Note 2,2), Smartphone (2,2) und Tablet (2,3) auf. 76 % gaben an, bei Schwierigkeiten mit digitalen Technologien sich auf ihre eigenen Fähigkeiten verlassen zu können. 82 % stimmten zu, mit ihrem Leben zufrieden zu sein.

1. Einführung und Zielsetzung

Die digitale Transformation verändert Lebenswelten, Kommunikation und gesellschaftliche Teilhabe. Daher stellt sich die Frage, wie ältere Menschen diese Entwicklungen nicht nur mitgehen, sondern aktiv mitgestalten können. Jedoch weisen ältere Erwachsene im Vergleich zu jüngeren Altersgruppen niedrigere digitale Kompetenzen auf (Stürz et al., 2022). Wenn ältere Menschen digitale Angebote nicht nutzen, steigt das Risiko sozialer Ausgrenzung, denn viele Dienstleistungen, zum Beispiel Arzttermine oder Behördenkontakte, sind inzwischen ausschließlich online verfügbar (Jokisch & Göbl, 2022). Klassische non-formale Bildungsangebote zur Förderung digitaler Kompetenzen, wie etwa von Volkshochschulen, erreichen bislang nur einen begrenzten Personenkreis. Insbesondere Erwachsene über 75 Jahre und mit niedrigem Bildungsstatus nehmen diese Angebote bisher kaum wahr (Bundesministerium für Bildung und Forschung, 2024; Horn et al., 2024). Um mit flächendeckender, niedrigschwelliger Unterstützung entgegenzuwirken, stellen lokale Ehrenamtsinitiativen einen wichtigen Pfeiler dar. Jedoch benötigen diese Vernetzung und strukturelle Unterstützung, zum Beispiel bei der Qualifizierung und Öffentlichkeitsarbeit, um eine hohe Qualität der Wissensvermittlung und ein nachhaltiges Bestehen zu gewährleisten. An dieser Stelle setzt der DigitalPakt Alter an, der die Initiativen (sog. „Erfahrungsorte“) entsprechend unterstützt und gleichzeitig deutschlandweite Vernetzung ermöglicht.

Der DigitalPakt Alter ist eine seit 2021 bestehende Initiative der Bundesarbeitsgemeinschaft der Seniorenorganisationen e.V. (BAGSO) und wird vom Bundesministerium für Bildung, Familie, Senioren, Frauen und Jugend gefördert. Es stellt zum einen ein bundesweites Bündnis aus 42 Organisationen aus Bund, Ländern, Kommunen, Wirtschaft, Wissenschaft und Zivilgesellschaft dar mit dem Ziel, die digitale Teilhabe älterer Erwachsener zu fördern. Zum anderen unterstützt der DigitalPakt Alter 300 Erfahrungsorte, deren insgesamt ca. 5000 Ehrenamtliche Sprechstunden zu digitalen Themen vor Ort für die Bürgerinnen und Bürger anbieten. Darüber hinaus macht der DigitalPakt Alter auf seiner Homepage Informationen zu den Erfahrungsorten zugänglich, ebenso Materialien und Veranstaltungen zur Förderung digitaler Kompetenzen.

Dieser Bericht im Rahmen der Studie „Digitales Wissen vermitteln, Teilhabe stärken: Eine Studie zu Haupt- und Ehrenamtlichen im Bereich der digitalen Wissensvermittlung im DigitalPakt Alter“ im Auftrag der BAGSO verfolgt das Ziel, das Engagement der Haupt- und Ehrenamtlichen in den Erfahrungsorten sichtbar zu machen und die Rahmenbedingungen ihrer Arbeit näher zu beleuchten. Zu Beginn wird die Rolle des DigitalPakt Alter für die Erfahrungsorte präsentiert. Anschließend werden förderliche und hinderliche Faktoren auf struktureller Ebene aus Perspektive der Erfahrungsorte untersucht. Zuletzt richtet sich der Blick auf das Engagement derjenigen, die sich

haupt- und ehrenamtlich in den Erfahrungsorten betätigen. Konkret wird vorgestellt, in welchem Ausmaß Angebote stattfanden, wer diese in Anspruch nahm und welchen persönlichen Nutzen, aber auch Schwierigkeiten die Engagierten, insbesondere die Ehrenamtlichen, wahrnahmen.

2. Vorgehen

Ablauf der Befragung und Auswertung

Die quantitative Evaluation setzte sich aus zwei Befragungen zusammen: Die Erstbefragung wurde im Februar 2024 online durchgeführt und richtete sich an alle Erfahrungsorte. Im Jahr 2025 kamen 50 neue Erfahrungsorte zum DigitalPakt Alter hinzu, die den Fragebogen aus der Erstbefragung ab Mai 2025 für acht Wochen ebenfalls erhielten.

Die Wiederholungsbefragung fand online im Mai 2025 für acht Wochen statt und richtete sich an diejenigen Erfahrungsorte, die 2024 an der Erstbefragung teilnahmen. Entsprechend liegen zu den 50 neuen Erfahrungsorte aus 2025 noch keine Daten aus der Wiederholungsbefragung vor. Der Fokus des vorliegenden Berichts wird auf der Erstbefragung liegen, in ausgewählten Abschnitten können jedoch mit den Daten der Wiederholungsbefragung Veränderungen zwischen 2024 und 2025 aufgezeigt werden. Darüber hinaus fand 2023 bereits eine Evaluation mit teils identischen Fragen statt, siehe Jokisch & Göbl (2023), weshalb an entsprechender Stelle auf Veränderungen gegenüber 2023 verwiesen werden kann. Die Rekrutierung erfolgte deutschlandweit über den Mail-Verteiler des DigitalPakt Alter sowie über die Informationsveranstaltung der neuen Erfahrungsorte. Die Befragungen dauerten durchschnittlich ca. 15 bis 20 Minuten. Alle Daten wurden pseudonymisiert, sodass kein Rückschluss auf einzelne Personen möglich ist.

Konzeption des Fragebogens

Die Entwicklung des Fragebogens basierte auf drei Ansätzen: (1) Nutzung von in der Wissenschaft etablierten Skalen (zum Beispiel zur Erfassung digitaler Kompetenzen), (2) Anpassung bestehender Skalen an die Bedingungen des Ehrenamts (zum Beispiel zur kollektiven Selbstwirksamkeit), und (3) Entwicklung neuer Items in Abstimmung mit dem DigitalPakt Alter-Team, um spezifische Strukturen und Herausforderungen abzubilden. Letztere stammten vielfach aus der DigitalPakt Alter-Evaluation 2023 (Jokisch & Göbl, 2023).

Erst- und Wiederholungsbefragung verwendeten weitgehend identische Fragen; Abweichungen werden an entsprechender Stelle erläutert. Eine vollständige Übersicht der eingesetzten Items und Skalen findet sich im Anhang (siehe Tabelle A-1).

Der erste Frageblock erfasste die Rolle des DigitalPakt Alter für den jeweiligen Erfahrungsort. Abgefragt wurden der Zeitpunkt des Beitritts, die Zugangswege, die in Anspruch genommenen Leistungen, die Bewerbungsgründe sowie Einschätzungen zum Partnernetzwerk.

Der zweite Frageblock richtete den Blick auf die Struktur und Unterstützung der Erfahrungsorte. Dazu gehörten die Anzahl Ehrenamtlicher, die Unterstützung durch haupt- und ehrenamtliche Kolleginnen und Kollegen, die kommunale Förderung sowie Kooperationen mit externen Akteuren. In der Wiederholungsbefragung wurde zusätzlich die Rekrutierung neuer Ehrenamtlicher erfasst.

Der dritte Frageblock bezog sich auf die Haupt- und Ehrenamtlichen selbst. Er enthielt Fragen zu Art und Umfang der durchgeführten Angebote, zur monatlichen Anzahl der Aktivitäten, zu den investierten Stunden in die Technikvermittlung und zur geschätzten Zahl und Zusammensetzung der erreichten Teilnehmenden hinsichtlich Alter, Geschlecht und digitaler Vorerfahrung. Darüber hinaus wurden Schwierigkeiten in den Bereichen Rekrutierung, Ausstattung, Raumressourcen und Motivation der Teilnehmenden abgefragt. Für Ehrenamtliche enthielt der Fragebogen weitere Items zu den Engagementmotiven, zum Zeitinvestment, zur Ehrenamtshistorie, Ehrenamtszufriedenheit (Deci et al., 2001), der Absicht, das Ehrenamt fortzuführen, zum Stresserleben (Siegrist, 1996) sowie zur kollektiven Selbstwirksamkeit (Schmitz & Schwarzer, 2002). In der Wiederholungsbefragung wurden zudem Fragen zu finanziellen Ansprüchen ergänzt.

Der vierte Frageblock richtete sich wieder an alle Befragten und erfasste übergreifende Merkmale wie digitale Kompetenzen (Rathgeb et al., 2021), Selbstwirksamkeit im Umgang mit digitalen Technologien (Beierlein et al., 2017) und Lebenszufriedenheit (Schumacher et al., 2003).

Die Datenanalyse erfolgte mit SPSS-Version 29.0.1.0.

3. Beschreibung der Stichprobe

An der Erstbefragung nahmen 341 Personen teil. Da 22 Personen den Fragebogen zweimal beantworteten, ergab sich nach Exklusion der Duplikate eine Stichprobe von 319 Personen. An der Wiederholungsbefragung nahmen 182 Personen teil.

Nach Abzug von fünf Duplikaten und einem Fall mit unplausiblen Antworten wurden 176 Personen in die Analyse miteinbezogen.

In der Erstbefragung lag das Durchschnittsalter bei 62,3 Jahren, wobei die jüngste Person 25 Jahre und die älteste Person 88 Jahre alt war. Lediglich 16 % der Befragten waren jünger als 50 Jahre, während die Mehrheit (64 %) zwischen 60 und 79 Jahre alt war. Es nahmen zu 51 % Frauen und zu 49 % Männer teil. Das Bildungsniveau war insgesamt hoch: 71 % verfügten über einen Abschluss der gymnasialen Oberstufe bzw. der erweiterten Oberschule, weitere 23 % über einen Realschulabschluss bzw. die Mittlere Reife.

Mehr als ein Viertel der Befragten (27 %) gab an, dass ihr Erfahrungsort bereits 2021 dem DigitalPakt Alter beitrug. Etwa ein Fünftel nannte als Beitrittsjahr 2022 (19 %), 2023 (20 %) und 2024 (21 %), weitere 14 % 2025.

In der Wiederholungsbefragung lag das Durchschnittsalter bei 63,2 Jahren mit einer Spannbreite von 26 bis 88 Jahre. Es zeigte sich eine ähnliche Altersverteilung wie in der Erstbefragung, mit 13 % unter 50 Jahre und einem Großteil der Befragten (71 %) zwischen 60 und 79 Jahre. 48 % der Befragten waren weiblich, 51 % männlich und 1 % divers. Die Befragten hatten zu 71 % einen Abschluss der gymnasialen Oberstufe bzw. erweiterter Oberschule und zu 24 % einen Realschulabschluss bzw. Mittlere Reife.

Es ist festzuhalten, dass die Ergebnisse mit den aufgeführten Stichproben nicht als repräsentativ zu interpretieren sind. Sie ermöglichen jedoch einen differenzierten Einblick in die Erfahrungsorte, in denen die befragten Haupt- und Ehrenamtlichen tätig sind, und spiegeln ihre subjektive Perspektive zum DigitalPakt Alter, zu ihrem Erfahrungsort und Engagement wider. Gleichwohl tragen die Ergebnisse dazu bei, ein tieferes Verständnis über die strukturellen Rahmenbedingungen der Haupt- und Ehrenamtlichen zu schaffen und daraus mögliche Handlungsimplicationen abzuleiten.

4. DigitalPakt Alter im Überblick: Nutzungserfahrungen und Wirkungen

Der DigitalPakt Alter übernahm eine zentrale Unterstützerrolle und reagierte mit vielfältigen Angeboten auf die Bedarfe der Erfahrungsorte: Er förderte Vernetzung und unterstützte mit Information, Finanzierung, Qualifizierung, Materialien und der Gewinnung neuer Ehrenamtlicher.

Die folgenden Ergebnisse geben einen umfassenden Überblick darüber, wie die Erfahrungsorte auf den DigitalPakt Alter aufmerksam wurden, aus welchen Motiven sie sich beworben haben und in welchem Umfang sie die angebotenen Leistungen nutzten.

Die Ergebnisse bieten damit wichtige Hinweise darauf, welche Rolle der DigitalPakt Alter in der praktischen Unterstützung der Erfahrungsorte einnimmt.

Zugangswege zum DigitalPakt Alter

Zu Beginn konnten die Befragten angeben, auf welchen Wegen sie auf den DigitalPakt Alter aufmerksam wurden: Die Hälfte der Befragten erfuhr vorrangig über Verbände und Institutionen (z. B. BAGSO, vhs, Mehrgenerationenhäuser) über die Initiative, knapp ein Drittel (32 %) über bekannte Projekte wie Digital-Kompass und Silversurfer und 28 % über die Medien, beispielsweise durch Zeitungen, Newsletter und Soziale Medien. Lediglich je 15 % hörten über den Erfahrungsort selbst und Freunde bzw. Bekannte vom DigitalPakt Alter. Dies zeigt, dass die BAGSO neben ihrem breiten Netzwerk auch über andere Zugangswege auf den DigitalPakt Alter aufmerksam machen konnte.

Motive für eine Bewerbung

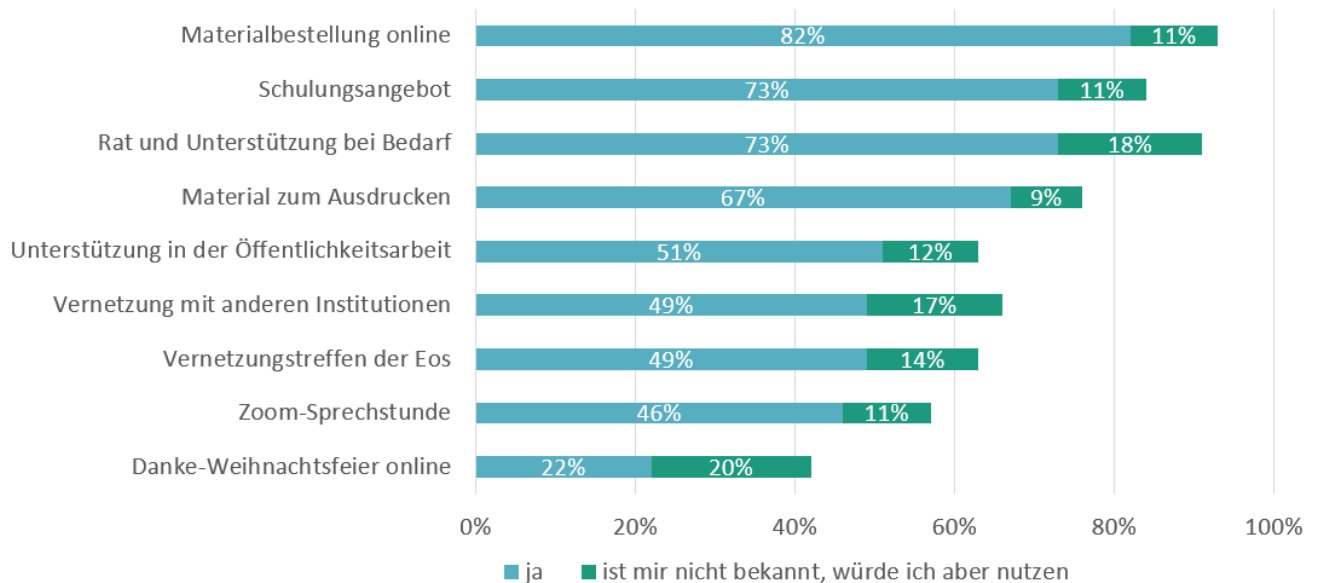
Um die Bedarfe der Erfahrungsorte zu bestimmen, wurden die Gründe für eine Bewerbung am DigitalPakt Alter erhoben: Primär wurde mit 61 % der Wunsch nach Vernetzung angeführt, gefolgt von Schulungsangeboten (53 %), einer höheren Sichtbarkeit (52 %) und Materialien (51 %). 40 % der Befragten gaben finanzielle Gründe für die Bewerbung an. Die Ergebnisse machen deutlich, dass die Erfahrungsorte Bedarfe haben, die weit über eine rein finanzielle Unterstützung hinausgehen. Gleichzeitig zeigt sich, dass der DigitalPakt Alter als wichtiger Akteur wahrgenommen wird, der diese vielfältigen Unterstützungsbedarfe bereitstellen und so die Orte wirkungsvoll entlasten kann.

Inanspruchnahme von Leistungen

Um Angebote des DigitalPakt Alter gezielt weiterzuentwickeln, wurde betrachtet, welche Leistungen die Erfahrungsorte bereits nutzen. Die am häufigsten in Anspruch genommene Leistung des DigitalPakt Alter waren mit 82 % Materialbestellungen. Weiteren 11 % kannten dieses Angebot bisher nicht, würden dies aber nutzen, siehe Abb. 1. Je 73 % nahmen Schulungsangebote und Rat und Unterstützung vom DigitalPakt Alter wahr. Zwei Drittel (67 %) druckte Materialien auf der Internetseite aus. Rund die Hälfte erhielt durch den DigitalPakt Alter Unterstützung in der Öffentlichkeitsarbeit (51 %) sowie in der Vernetzung mit anderen Institutionen und Erfahrungsorten (je 49 %). Die Zoom-Sprechstunde wurde von 46 % der Befragten besucht. An der Dankes-Weihnachtsfeier nahmen 22 % teil, wobei ein Fünftel diese zwar nicht kannte, sich aber dazuschalten würde. Die Befragten, die mehr Leistungen des DigitalPakt Alter in Anspruch nahmen, wiesen durchschnittlich eine signifikant höhere Zufriedenheit im

Ehrenamt, eine höhere Intention, das Ehrenamt zukünftig auch fortzuführen und auch ein höheres Stresserleben in ihrer Tätigkeit auf. Dies könnte darauf zurückzuführen sein, dass stärker motivierte Teilnehmende, die möglichst viel aus dem DigitalPakt Alter mitnehmen möchten, zugleich diejenigen sind, die ein hohes Maß an Engagement im Ehrenamt zeigen.

Abb. 1: In Anspruch genommene Leistungen des DigitalPakt Alter. Fehlende Werte stehen für nicht genutzte Leistungen.



Partnernetzwerk des DigitalPakt Alter

Der DigitalPakt Alter schafft und pflegt ein wachsendes Partnernetzwerk aus Verbänden, Organisationen und Institutionen, die gemeinsam mit dem DigitalPakt Alter die digitale Teilhabe von älteren Menschen vorantreiben möchten. Einem Drittel der Befragten war das Partnernetzwerk bekannt. Von diesen nahmen 73 % Angebote von Partnern in Anspruch und 70 % wünschten sich eine stärkere Zusammenarbeit.

Zwischenfazit

Zusammengefasst weisen die Ergebnisse darauf hin, dass der DigitalPakt Alter mit seinen Angeboten die Bedarfe der Erfahrungsorte erfüllt und damit eine zentrale Rolle für die Aufrechterhaltung und Stärkung der lokalen Initiativen spielt. Besonders der Wunsch nach Vernetzung und praxisnaher Unterstützung der Erfahrungsorte verdeutlicht, dass der DigitalPakt weniger als reine Fördermaßnahme, sondern vielmehr als gemeinschaftsbildende Plattform verstanden wird, die zugleich essenzielle Ressourcen wie Materialien, Schulungen und Beratungsangebote bereitstellt. Die Ergebnisse

zeigen außerdem, dass sich viele Erfahrungsorte eine engere Zusammenarbeit mit dem Partnernetzwerk wünschen.

5. Erfahrungsorte als Lern- und Begegnungsräume: Einblicke in die Praxis

Die Erfahrungsorte des DigitalPakt Alter wurden zu Orten, an denen digitale Teilhabe erlebbar wurde. Viele arbeiteten mit bestehenden Partnernetzwerken zusammen, andere bauten neue Kooperationen auf. Die kommunale Unterstützung fiel unterschiedlich aus, rund die Hälfte erhielt jedoch gezielte Förderung durch ihre Kommune.

In den nächsten Abschnitten wird dargestellt, unter welchen Bedingungen die Erfahrungsorte tätig sind und welche Unterstützung ihnen dabei zur Verfügung steht. Besonderes Augenmerk liegt auf dem Ehrenamt sowie kommunalen und überregionalen Partnerstrukturen.

Rahmenbedingungen der Erfahrungsorte

Erfahrungsorte finden sich sowohl in Städten als auch in kleinen Gemeinden und passen sich an sehr unterschiedliche lokale Strukturen an. Dies zeigt sich deutlich in der Verteilung der Ortsgrößen: 24 % engagierten sich in einer Großstadt über 100.000 Einwohnerinnen und Einwohner, 31 % in einer Mittelstadt zwischen 20.000 und 100.000, 30 % in einer Kleinstadt zwischen 5.000 und 20.000 und 14 % in einer Landgemeinde unter 5.000 Einwohnerinnen und Einwohner.

Engagement vor Ort

Das Rückgrat der Erfahrungsorte bilden die Ehrenamtlichen, auch wenn ihre Zahl und Verteilung in den Erfahrungsorten stark variieren. Im Durchschnitt berichteten die Befragten von 27 Ehrenamtlichen pro Erfahrungsort. Während 29 % angaben, in ihrem Erfahrungsorte über mehr als 20 Ehrenamtliche zu verfügen, nannten 20 % höchstens fünf. Gegenüber 2023 zeigte sich eine leichte, aber signifikante Zunahme. Auch die Einschätzungen zur Unterstützung spiegeln diese Vielfalt wider: 51 % erfuhren starke Unterstützung durch ehrenamtliche Kollegen, 16 % keinerlei Unterstützung. Von hauptamtlichen Kollegen wurden 57 % stark unterstützt und 17 % überhaupt nicht. Hier gab es keine signifikanten Veränderungen zu 2023.

Gewinnung neuer Ehrenamtlicher

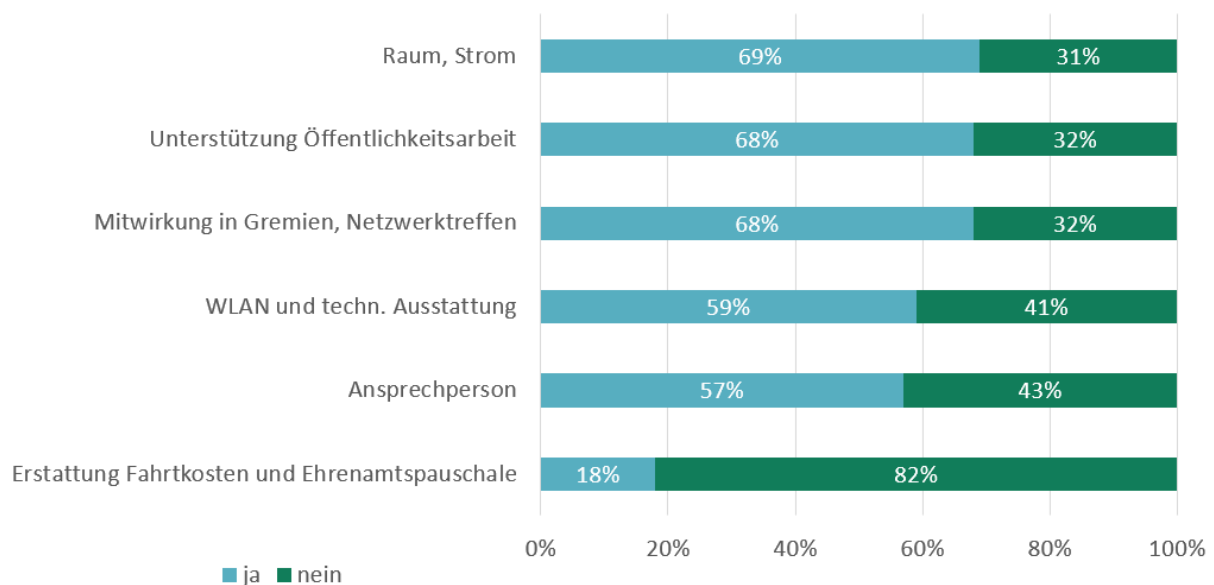
In der Wiederholungsbefragung zeigte sich außerdem, wie neue Engagierte gewonnen wurden. Dies geschah vorrangig durch persönliche Ansprache, das Amtsblatt, Zeitungsinserte, Freiwilligenagenturen, Social Media und die Presse. Mehr als die Hälfte der

Befragten (52 %) berichtete, dass sich die Zahl der Ehrenamtlichen durch den Digital-Pakt Alter erhöhte: 9 % gaben eine starke, 18 % eine mäßige und 25 % eine geringe Zunahme an. 22 % stellten keine Veränderung fest und 26 % war dies nicht bekannt.

Kommunale Unterstützung

Die kommunale Unterstützung erwies sich als zentraler Faktor für Stabilität und Zufriedenheit, war jedoch unterschiedlich ausgeprägt: 69 % erhielten Unterstützung bei Räumlichkeiten, 68 % bei Öffentlichkeitsarbeit und Gremienarbeit bzw. Netzwerktreffen. 59 % wurden bei WLAN und technischer Ausstattung unterstützt, 57 % hatten eine Ansprechperson vor Ort. Nur 18 % bekamen Hilfe bei Fahrtkosten und Ehrenamts- pauschale. Je nach Frage waren 12-21 % die Angebote nicht bekannt. Besonders hervorzuheben ist, dass die Zufriedenheit im Ehrenamt signifikant mit der kommunalen Unterstützung zusammenhing.

Abb. 2: Unterstützung der Erfahrungsorte durch die Kommune

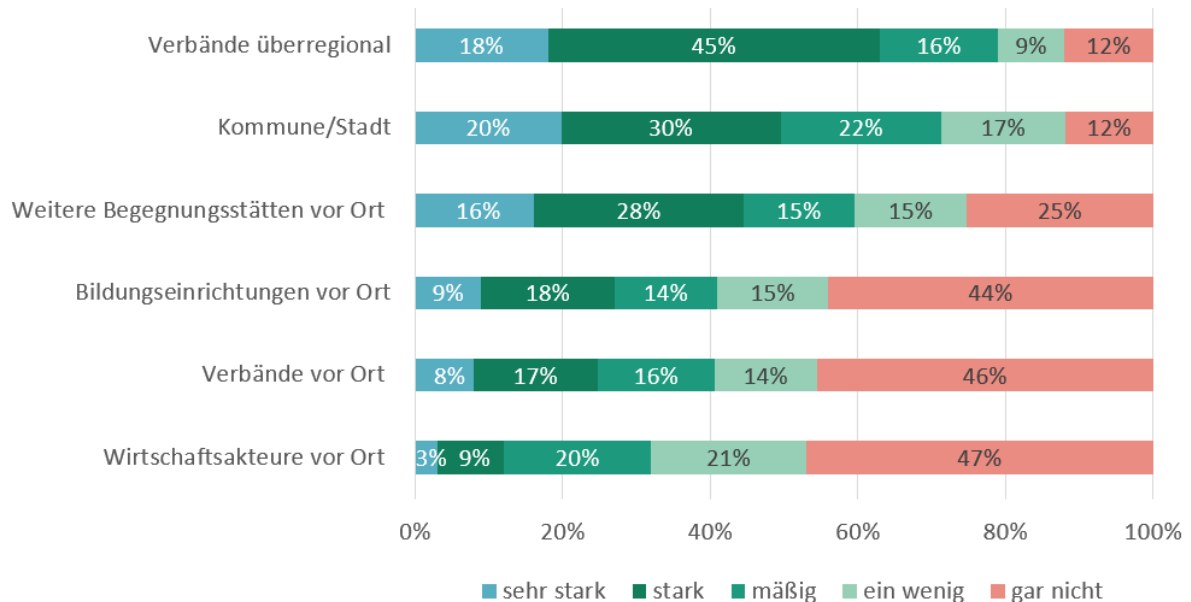


Unterstützung durch weitere Akteure

Auch externe Partner trugen zur Arbeit der Erfahrungsorte bei, wobei insbesondere überregionale Verbände eine wichtige Rolle spielten. 63 % berichteten von starker bzw. sehr starker Unterstützung durch Verbände wie der BAGSO. 50 % konnten stark auf Kommune und Stadt zurückgreifen, 44 % auf Begegnungsstätten wie Mehrgenerationenhäuser und Kirchengemeinden. Deutlich weniger häufig wurden Bildungseinrichtungen wie Volkshochschulen (27 %) als starke Stütze wahrgenommen. Vor-Ort-Verbände wie Verbraucherzentralen und die AWO wurden von 25 % und lokale Wirtschaftsakteure von 12 % als starke Unterstützung genannt. 14–20 % gaben je nach

Akteur an, dass ihnen dies nicht bekannt sei. Zu 2023 gab es keine signifikanten Veränderungen.

Abb. 3: Unterstützung der Erfahrungsorte durch weitere Akteure



Zwischenfazit

Die Befunde zu den Erfahrungsorten machen deutlich, dass sie nicht nur organisatorische Einheiten, sondern soziale Knotenpunkte sind, an denen ältere Menschen, Haupt- und Ehrenamtliche, Kommunen und externe Partner zusammenwirken, um digitale Teilhabe zu ermöglichen. Ihre Stärke liegt weniger in standardisierten Strukturen, sondern in der Fähigkeit, sich an sehr unterschiedliche lokale Bedingungen anzupassen. Ehrenamtliches Engagement und kommunale Unterstützung wirken dabei wie Hebel: Sie entscheiden wesentlich darüber, ob Erfahrungsorte zu lebendigen Treffpunkten für digitale Teilhabe werden. Auffällig ist zudem, dass überregionale Verbände, allen voran die BAGSO, eine stabilisierende Funktion übernehmen, während lokale Wirtschaftsakteure bislang kaum sichtbar sind. Damit verweisen die Ergebnisse auf ein zentrales Spannungsfeld: Erfahrungsorte können digitale Teilhabe effektiv fördern, benötigen dafür aber verlässliche lokale wie überregionale Anker.

6. Haupt- und Ehrenamtliche im Fokus: Engagementprofile und Erfahrungen

Die Haupt- und Ehrenamtlichen engagierten sich stark für Menschen, die besonders von digitaler Exklusion betroffen sind: Sie investierten viel Zeit in den Aufbau nachhaltiger Strukturen und entwickelten Angebote für ältere Erwachsene, Frauen und digitale Anfängerinnen und Anfänger.

Um ein besseres Bild vom Engagement der Haupt- und Ehrenamtlichen in den Erfahrungsorten zu erhalten, werden im Folgenden die Angebote vor Ort vorgestellt. Zudem wird die Einstellung der Engagierten zu ihrer Tätigkeit und den damit verbundenen Herausforderungen untersucht.

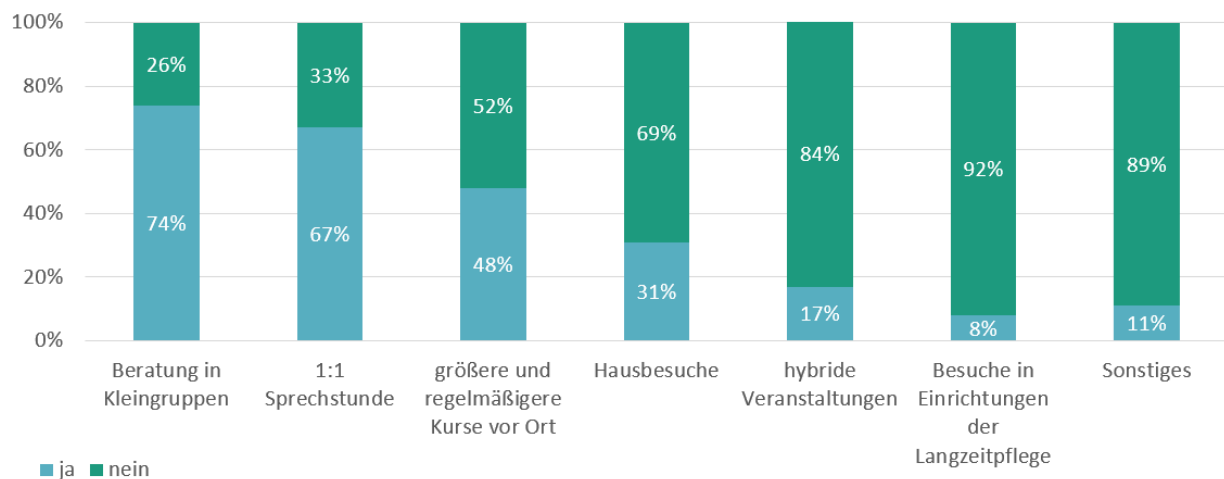
Jahre im Erfahrungsort

Zunächst wurde erfasst, wie lange die Befragten bereits in ihrem Erfahrungsort aktiv sind. Durchschnittlich engagierten sich die Befragten bereits seit sechs Jahren in ihrem Erfahrungsort. Knapp ein Fünftel (19 %) der Befragten war seit maximal einem Jahr im Erfahrungsort tätig, ein Drittel seit zwei bis drei Jahren, 9 % seit vier bis fünf Jahren, 14 % seit sechs bis zehn Jahren und sogar ein Viertel schon mehr als zehn Jahre. Somit ist die Hälfte der Befragten erst in den letzten drei Jahren dem Erfahrungsort beigetreten. Zugleich bestehen die Erfahrungsorte aus einem „alten Kern“, der wichtig für die Nachhaltigkeit und Weitergabe des Erfahrungswissens innerhalb der Erfahrungsorte ist.

Durchgeführte Angebote

Um zu erfahren, wie die Erfahrungsorte digitale Teilhabe fördern, konnten die Befragten die Art der Angebote auswählen, die sie im Bereich der digitalen Wissensvermittlung durchführten. Dies waren zumeist Angebote in Kleingruppen (74 %) und 1:1-Sprechstunden (67 %), siehe Abb. 4. Knapp die Hälfte (48 %) führte größere und regelmäßiger Kurse vor Ort durch, etwas weniger als ein Drittel (31 %) machte Hausbesuche. 17 % boten hybride Veranstaltungen an. 8 % besuchten mit ihrem Angebot Bewohnerinnen und Bewohner in der Langzeitpflege, in der Wiederholungsbefragung war ein signifikanter Zuwachs auf 13 % zu verzeichnen. 11 % führten sonstige Veranstaltungen durch, wie zum Beispiel Vorträge, Stammtische, Gestaltung von Seniorennachmittagen und Besuche von Vereinen. Gegenüber der Wiederholungsbefragung wurde deutlich, dass die Befragten 2025 eine signifikant größere Vielfalt an Angeboten angegeben haben. Die Daten weisen darauf hin, dass die Erfahrungsorte mit der breiten Angebotspalette auf die differenzierten Bedarfe an Lernumwelten reagieren und damit zum Beispiel auch vermehrt Bewohnerinnen und Bewohner von Langzeitpflegeeinrichtungen erreichen.

Abb. 4: Durchgeführte Angebote der Engagierten



Ausmaß des Engagements

Für die Durchführung der Angebote investierten die Haupt- und Ehrenamtlichen beachtliche zeitliche Ressourcen: Die Befragten führten im Durchschnitt monatlich vier Angebote durch, 23 % sogar mindestens acht Angebote. 92 % der Schulungen fanden regelmäßig statt. Für die digitale Technikvermittlung investierten sie durchschnittlich 14 Stunden pro Monat, ein Viertel sogar 20 Stunden und mehr, wobei der Wert im Vergleich zu 2023 gesunken ist. Die Befragten berichteten, mit ihren Angeboten im Durchschnitt 83 Personen jährlich zu erreichen.

Zielgruppen der Angebote

Das Teilnehmerprofil fiel heterogen aus: Die Teilnehmenden an den Angeboten waren überwiegend zwischen 65 und 75 Jahre (73 %) und über 75 Jahre (25 %) alt sowie weiblich (54 %). 42 % der Befragten hatten etwa gleich viele Männer und Frauen als Teilnehmende, 3 % überwiegend Männer und 1 % überwiegend Diverse. Auch wenn sich mit der digitalen Vorerfahrung der Teilnehmenden ein heterogenes Bild abzeichnet, erreichte die Mehrheit der Engagierten Anfängerinnen und Anfänger (71 %). Weitere 13 % der erreichten Personen brachten keinerlei digitale Vorerfahrung mit und 12 % wiesen zwar Vorerfahrung mit digitalen Technologien auf, nutzten jedoch kein Internet. 3 % waren auf einem fortgeschrittenen Niveau. Damit wurden insbesondere Zielgruppen erreicht, die im gesellschaftlichen Vergleich niedrigere digitale Kompetenzen aufweisen und damit einem höheren Risiko für digitale Exklusion ausgesetzt sind.

Wahrgenommene Herausforderungen der Engagierten

Auch war es ein Anliegen dieser Studie zu erfahren, welche Herausforderungen den Befragten in ihrer Tätigkeit begegneten. Als belastend wurden dabei nicht ausreichende finanzielle Mittel für die eigene technische Ausstattung (Software, Hardware), für das Engagement (35 %), die Erstattung von Fahrtkosten (28 %) und die Erstellung von Unterrichtsmaterialien, wie zum Beispiel Kopierkosten (23 %), identifiziert. Aber auch mangelndes Raumangebot (20 %) und eine fehlende Ausstattung der Veranstaltungsräume hinsichtlich benötigter Hardware (zum Beispiel Computer) (26 %) und Internetzugang (18 %) stellten Hindernisse dar. Darüber hinaus empfanden 64 % die Rekrutierung von neuen Ehrenamtlichen mit ausreichend digitalem Vorwissen und 60 % von neuen Ehrenamtlichen im Allgemeinen als problematisch. Die Rekrutierung von Teilnehmenden wurde von 37 % als belastend eingeschätzt. Während dem Unterricht nahmen die Befragten Probleme der Teilnehmenden, gelernte Inhalte zu erinnern (56 %), neue Inhalte zu erlernen (38 %) und die Motivation aufrecht zu erhalten (33 %), als herausfordernd wahr. Speziell bei den Ehrenamtlichen hingen Herausforderungen in Bezug auf Finanzen, Räume und Rekrutierung signifikant mit einem erhöhten Stresserleben in ihrer Tätigkeit zusammen. Zusätzlich konnte ein signifikant negativer Zusammenhang zwischen Rekrutierungsschwierigkeiten und der Zufriedenheit im Ehrenamt beobachtet werden. Ebenso hingen Herausforderungen mit den Teilnehmenden negativ mit der kollektiven Selbstwirksamkeit und der Intention, auch zukünftig ehrenamtlich tätig zu sein, zusammen.

Zwischenfazit

Die Ergebnisse machen deutlich, dass die Erfahrungsorte auf ein starkes und vielfältiges Engagement ihrer Haupt- und Ehrenamtlichen bauen können, das maßgeblich zur digitalen Teilhabe älterer Menschen beiträgt. Gleichzeitig zeigen die Befunde, dass sich die Engagierten durch strukturelle Herausforderungen, insbesondere fehlende finanzielle und räumliche Ressourcen sowie Schwierigkeiten bei der Rekrutierung neuer Ehrenamtlicher, in ihrer Tätigkeit beeinträchtigt fühlen. Daraus lässt sich ableiten, dass die gezielte Unterstützung zur Verbesserung dieser Rahmenbedingungen entscheidend ist, um die Motivation und Zufriedenheit der Engagierten zu stärken und die Nachhaltigkeit der Erfahrungsorte zu sichern.

7. Ehrenamt im Wandel: Potenziale, Grenzen und Zukunftsperspektiven

Die Zufriedenheit und der Zusammenhalt der Ehrenamtlichen im DigitalPakt Alter fielen hoch aus. Gleichzeitig berichteten sie von einem hohen Stresserleben aufgrund der Arbeitsbelastung und übermäßigem Engagement.

Im folgenden Abschnitt werden ausschließlich die Ehrenamtlichen betrachtet, da sie zumeist diejenigen sind, die die digitale Wissensvermittlung in den Erfahrungsorten des DigitalPakt Alter ausführen und daher als Schlüsselpersonen in der Bildungsarbeit vor Ort fungieren.

Motiv für das Ehrenamt

Zu Beginn wurde nach dem Motiv für ein solches Ehrenamt in der digitalen Technikvermittlung gefragt. Primär erachteten es die Befragten als eine sinnstiftende Tätigkeit (89 % Zustimmung, 6 % teils/teils, 5 % Ablehnung) und sekundär empfanden sie es als ihre gesellschaftliche Verantwortung (77 % Zustimmung, 14 % teils/teils, 9 % Ablehnung). Die Hälfte engagierte sich, um selbst mehr über digitale Technologien zu erfahren (24 % teils/teils, 27 % Ablehnung) und 48 %, weil sie schon immer ehrenamtlich tätig waren (21 % teils/teils, 31 % Ablehnung). Für 46 % trug das Ehrenamt positiv dazu bei, ihren Alltag zu strukturieren (24 % teils/teils, 30 % Ablehnung) und 44 % wollten gleichgesinnte Menschen kennenlernen (14 % teils/teils, 7 % Ablehnung). Diese Ergebnisse verweisen darauf, dass die Ehrenamtlichen sich weniger zum Selbstzweck engagieren, sondern um Gutes in der Gesellschaft zu bewirken. Gleichzeitig nahmen die Befragten das Ehrenamt als Lernmöglichkeit wahr, mehr über digitale Themen zu erfahren und auch soziale Kontakte zu knüpfen.

Ehrenamt vor dem DigitalPakt Alter

Ebenso wurde die ehrenamtliche Historie der Befragten erhoben: Die Mehrheit (84 %) war bereits vor ihrer Teilnahme am DigitalPakt Alter ehrenamtlich tätig, davon 31 % im Bereich der digitalen Technikvermittlung seit durchschnittlich 9 Jahren und 69 % in einem anderen Bereich seit durchschnittlich 18 Jahren.

Anteil der Arbeitszeit in der digitalen Technikvermittlung

Aufgrund des hohen Arbeitspensums stellte sich die Frage, wie viel ihrer Zeit die Ehrenamtlichen tatsächlich in die digitale Technikvermittlung investieren können. Die Ehrenamtlichen gaben an, nur durchschnittlich 55 % ihrer Zeit im Erfahrungsort der digitalen Technikvermittlung zu widmen. Die Ergebnisse der Wiederholungsbefragung konkretisierten, dass weitere Aufgaben für die Ehrenamtlichen vor allem aus Vor-

standsarbeit, Veranstaltungsplanung, Öffentlichkeitsarbeit, Planung und Organisatorischem sowie dem Seniorenbeirat bestanden. Hieraus lassen sich konkrete Handlungsfelder für eine Entlastung der Ehrenamtlichen ableiten, damit diese ihre begrenzten zeitlichen Ressourcen stärker in der digitalen Technikvermittlung einsetzen können.

Rückhalt durch das Ehrenamtsnetz („kollektive Selbstwirksamkeit“)

Weiterhin war es Ziel zu erfahren, in welchem Ausmaß die Ehrenamtlichen überzeugt sind, bei Schwierigkeiten auf das Ehrenamtsnetz ihrer Organisation zurückgreifen zu können und inwieweit sie sich als ein Team verstehen (sog. „kollektive Selbstwirksamkeit“). 97 % der Befragten stimmten zu, dass sie auch aus Fehlern und Rückschlägen viel lernen können, solange sie sich gegenseitig unterstützen (3 % stimmt kaum), und 94 % hatten Vertrauen, dass sie als Ehrenamtliche Projekte in die Tat umsetzen können, auch wenn Schwierigkeiten auftreten (7 % stimmt kaum). 90 % gaben an, auch mit außergewöhnlichen Vorfällen zurechtzukommen, da sie sich im ehrenamtlichen Team gegenseitig Rückhalt bieten (8 % stimmt kaum, 2 % stimmt nicht), und drei Viertel waren überzeugt, dass sie als Ehrenamtliche gemeinsam für eine gute Technikbegleitung sorgen können, auch wenn die Unterstützung der Organisation geringer werden sollte (18 % stimmt kaum, 8 % stimmt nicht). Im Vergleich zu 2023 zeigte sich keine signifikante Veränderung in der kollektiven Selbstwirksamkeit, was an dem bereits hohen Ausgangswert liegen könnte.

Zufriedenheit im Ehrenamt

Die Ergebnisse deuten zudem auf eine hohe Zufriedenheit im Ehrenamt hin: Es stimmten 90 % zu, dass ihnen an den meisten Tagen die ehrenamtliche Tätigkeit das Gefühl gibt, etwas erreicht zu haben (10 % teils/teils, 1 % Ablehnung) und 85 %, dass sie fühlen, viel Einfluss darauf zu haben, wie sie ihre Arbeit ausführen (14 % teils/teils, 1 % Ablehnung). 78 % gaben an, sich sehr kompetent zu fühlen, wenn sie sich ehrenamtlich engagieren (19 % teils/teils, 3 % Ablehnung) und 69 % konnten neue interessante Fähigkeiten erlernen (25 % teils/teils, 6 % Ablehnung). Damit lässt sich überwiegend eine sehr hohe Zufriedenheit konstatieren, wobei die Zufriedenheit im Ehrenamt im Vergleich zu 2023 signifikant gering zurück ging.

Stresserleben im Ehrenamt

Gleichzeitig erleben die Ehrenamtlichen auch herausfordernde Situationen, die zu erhöhtem Stresserleben führen können. Zum einen kann Stress durch eine hohe Anstrengung im Ehrenamt bedingt sein. So stimmten 83 % zu, dass sie viel Verantwortung in ihrem Ehrenamt zu tragen haben (16 % Ablehnung), und 63 %, dass im Laufe der letzten Jahre ihre ehrenamtliche Arbeit immer mehr geworden ist (36 % Ablehnung).

Ein Drittel berichtete, dass sie häufig gezwungen sind, mehr zu arbeiten, als sie möchten (67 % Ablehnung). Zum anderen kann übermäßiges Engagement in Stress resultieren. Es führte ein Drittel an, dass diejenigen, die ihnen nahestehen, sagen, sie opfern sich zu sehr für ihre ehrenamtliche Tätigkeit auf (68 % Ablehnung). Ein Anteil von 27 % kam bei ihrer ehrenamtlichen Tätigkeit leicht in Zeitdruck (74 % Ablehnung) und 23 % stimmten zu, dass wenn sie etwas verschieben, was sie eigentlich heute tun müssten, nachts nicht schlafen können. Ein weiterer Stressfaktor kann in fehlender Anerkennung der ehrenamtlichen Tätigkeit liegen. Darin verzeichnete sich in der Befragung ein positives Bild, denn 90 % gaben an, von ihren Ehrenamtskolleginnen und -kollegen die Anerkennung zu erhalten, die sie verdienen (9 % Ablehnung), und 89 % konnten in schwierigen Situationen auf angemessene Unterstützung vertrauen (11 % Ablehnung). Zusammengefasst weisen die Ergebnisse zum Stresserleben darauf hin, dass die Ehrenamtlichen mehrheitlich übermäßiges Engagement ausüben und dieses als hohe Anstrengung empfinden, woraus akuter Handlungsbedarf erwächst. Lediglich in der erhaltenen Anerkennung zeichnete sich eine hohe Zufriedenheit ab. Insgesamt nahm der empfundene Stress im Vergleich zu 2023 jedoch signifikant gering zu.

Ehrenamtspauschale

Neben dem Stresserleben wurde in der Wiederholungsbefragung zusätzlich thematisiert, inwieweit die Ehrenamtlichen die ihnen zustehende Ehrenamtspauschale kennen und erhalten. Nur etwas mehr als die Hälfte (52 %) kannte ihre finanziellen Ansprüche, die ihnen als Ehrenamtlicher zustehen, und 17 % erhielten diese auch.

Intention zur Fortführung des Ehrenamts

Vor dem Hintergrund der zahlreichen belastenden Faktoren, wie zum Beispiel strukturelle Herausforderungen, Mehrarbeit und Stress, wurde nach der Bereitschaft gefragt, das Ehrenamt auch zukünftig weiterzuführen. Dabei gaben 88 % der Befragten an, auch in Zukunft ehrenamtlich tätig sein zu wollen (11 % teils/teils, 1 % Ablehnung). Dieser Wert stieg in der Wiederholungsbefragung signifikant an. Weitere 54 % planten, in Zukunft an Qualifizierungen zu ehrenamtlichen Themen teilzunehmen (29 % teils/teils, 17 % Ablehnung), und 19 % möchten sogar mehr Zeit in ihr ehrenamtliches Engagement investieren (50 % teils/teils, 30 % Ablehnung). Dahingegen beabsichtigten nur 10 % die Reduktion ihres ehrenamtlichen Engagements (20 % teils/teils, 71 % Ablehnung). Dies sind sehr positive Werte, die auf eine hohe Resilienz der Ehrenamtlichen schließen lassen. Um eine solch hohe Intention aufrechtzuerhalten, müssen die belastenden Faktoren reduziert werden. In der Intention, das Ehrenamt auch zukünftig fortzuführen, wurde keine signifikante Veränderung zu 2023 ersichtlich.

Zwischenfazit

Die Ergebnisse verdeutlichen, dass die Ehrenamtlichen das tragende Fundament der digitalen Bildungsarbeit in den Erfahrungsorten bilden. Ihr Engagement ist stark altruistisch geprägt und oft bereits langjährig gewachsen. Gleichzeitig zeigt sich ein Spannungsfeld zwischen hoher Motivation und zunehmender Belastung: Während die Ehrenamtlichen große Zufriedenheit und ein ausgeprägtes Wir-Gefühl im Team berichten, stehen sie zugleich unter wachsender Verantwortung, Zeitdruck und strukturellen Herausforderungen. Trotz dieser Belastungsfaktoren bleibt die Bereitschaft zur Fortführung des Ehrenamts bemerkenswert hoch, was auf eine hohe Resilienz der Engagierten hinweist. Um diese Bereitschaft langfristig zu sichern, benötigt es jedoch gezielte Entlastung und verbesserte Rahmenbedingungen.

8. Über das Projekt hinaus: Weiterführende Themen und Impulse

Die Engagierten besitzen maßgebliche Ressourcen, um in der Wissensvermittlung digitaler Technologien gegenüber älteren Erwachsenen als Rollenvorbilder zu wirken: Sie verfügten über gute digitale Kompetenzen sowie eine hohe Internetselbstwirksamkeit und Lebenszufriedenheit.

Ein weiteres Ziel der Befragung war es, die Engagierten auch außerhalb ihres Haupt- und Ehrenamtes besser zu verstehen. Daher werden im folgenden Abschnitt Themen aufgegriffen, die über den DigitalPakt Alter und die Erfahrungsorte hinausgehen und die Fähigkeiten und Selbstwirksamkeit im Umgang mit digitalen Technologien sowie die Lebenszufriedenheit näher beschreiben.

Digitale Kompetenzen und Selbstwirksamkeit

Die Befragten wiesen gute Kompetenzen im Umgang mit Computer (Ø-Note 2,2), Smartphone (2,2) und Tablet (2,3) auf. Diese sind zwar im Vergleich zu 2023 signifikant gering gesunken, befinden sich aber dennoch auf einem überdurchschnittlichen Niveau (Rathgeb et al., 2025). Ebenso brachten die Befragten eine hohe Selbstwirksamkeit im Umgang mit digitalen Technologien mit: 76 % gaben an, bei Schwierigkeiten mit digitalen Technologien sich auf ihre eigenen Fähigkeiten verlassen zu können (21 % teils/teils, 4 % Ablehnung). 73 % stimmten zu, die meisten digitalen Probleme aus eigener Kraft lösen zu können (22 % teils/teils, 5 % Ablehnung). 53 % berichteten, auch anstrengende und komplizierte Aufgaben mit digitalen Technologien immer bewältigen zu können (27 % teils/teils, 21 % Ablehnung).

Lebenszufriedenheit

Gleichwohl war die Lebenszufriedenheit der Befragten überdurchschnittlich ausgeprägt. 82 % stimmten zu, mit ihrem Leben zufrieden zu sein (16 % teils/teils, 3 % Ablehnung), und 78 % haben die wesentlichen Dinge erreicht, die sie sich für ihr Leben wünschen (19 % teils/teils, 4 % Ablehnung). 74 % antworteten, ausgezeichnete Lebensbedingungen zu haben (22 % teils/teils, 5 % Ablehnung) und 71 %, dass ihr Leben in den meisten Bereichen ihren Idealvorstellungen entspricht (24 % teils/teils, 6 % Ablehnung). Etwas mehr als die Hälfte (54 %) würde kaum etwas ändern, wenn sie ihr Leben noch einmal leben könnte (31 % teils/teils, 16 % Ablehnung).

Zwischenfazit

Die hohen digitalen Kompetenzwerte und gute Internetselbstwirksamkeit sprechen für die überdurchschnittlichen digitalen Ressourcen der Engagierten und qualifizieren sie damit optimal für die Rolle als Wissensmultiplikatoren im Umgang mit digitalen Technologien. Zudem wird sichtbar, dass die Engagierten auch über digitale Themen hinaus eine positive Einstellung gegenüber dem Leben mitbringen.

9. Fazit und Handlungsempfehlungen

Die Ergebnisse verweisen darauf, dass die Haupt- und Ehrenamtlichen in den Erfahrungsorten des DigitalPakt Alter diverse Zielgruppen mit ihren Angeboten erreichen konnten, die besonders von digitaler Exklusion in der Gesellschaft betroffen sind: Bewohnerinnen und Bewohner von ländlichen Gegenden, Frauen, Erwachsene im höheren und hohen Alter, Bewohnerinnen und Bewohner von Langzeitpflegeeinrichtungen sowie Menschen mit keiner oder nur wenig Vorerfahrung mit digitalen Technologien und dem Internet. Um diese Gruppen bedarfsgerecht anzusprechen, führten die Engagierten verschiedene Angebotsformate durch, wie 1:1-Sprechstunden, Hausbesuche und Vorträge. Für das Zustandekommen der überwiegend regelmäßig stattfindenden Angebote investierten insbesondere die Ehrenamtlichen viel Zeit. Dabei geht ein solches Ehrenamt zumeist mit weiteren Aufgaben als der reinen Wissensvermittlung einher, wie zum Beispiel mit der Veranstaltungsplanung, der Öffentlichkeitsarbeit und der Mitwirkung in Gremien. Trotz der zahlreichen Aufgaben berichteten die Ehrenamtlichen von einer hohen Zufriedenheit in ihrer Tätigkeit, jedoch auch von Stress, besonders aufgrund hoher Verantwortung und steigendem Arbeitspensum. Gleichzeitig nahmen sich die Ehrenamtlichen als starkes Team in ihrem Erfahrungsort wahr, das gemeinsam Schwierigkeiten bewältigen kann.

Die Erfahrungsorte erhielten strukturelle Unterstützung vor allem von überregionalen Verbänden und Kommune bzw. Stadt, jedoch ist insbesondere bei letzterer noch Handlungspotenzial vorhanden, zum Beispiel in der Bereitstellung einer Ansprechperson und der Aufklärung über Ehrenamtspauschale und Fahrtkostenerstattung. Für eine qualitative und nachhaltige Bildungsarbeit benötigen die Erfahrungsorte eine lokale und überregionale Vernetzung sowie entsprechende Rahmenbedingungen. Hier konnte der DigitalPakt Alter einen wertvollen Beitrag für die Befragten leisten, indem er die Erfahrungsorte bei der Vernetzung untereinander, aber auch hinsichtlich Information, Finanzierung, Qualifikation, Unterstützung, Materialien und Rekrutierung neuer Ehrenamtlicher förderte und entlastete. Damit nimmt er eine zentrale Rolle ein, um die Befragten und ihre Erfahrungsorte systematisch zu unterstützen und darüber hinaus der digitalen Kluft effektiv und niedrigschwellig entgegenzuwirken.

Bei der Interpretation der Ergebnisse sind mehrere Einschränkungen zu berücksichtigen. Die Datengrundlage beruht auf einer freiwilligen Online-Befragung, wodurch eine Selbstselektion der Teilnehmenden nicht ausgeschlossen werden kann. Die Ergebnisse sind daher nicht repräsentativ für alle Erfahrungsorte oder für das gesamte Engagement im DigitalPakt Alter. Zudem ist aufgrund möglicher sozial erwünschter Antworttendenzen eine Verzerrung einzelner Einschätzungen denkbar. Veränderungen über die Zeit lassen sich nur eingeschränkt abbilden, wozu eine klassische längsschnittliche Evaluation nötig gewesen wäre. Schließlich spiegelt der Bericht primär die Perspektive der Haupt- und Ehrenamtlichen wider; die Sichtweisen der Teilnehmenden an den Angeboten konnten im Rahmen dieser Evaluation nicht erhoben werden.

Auch wenn dieser Evaluationsbericht auf die Erfolge des DigitalPakt Alter verweist, nutzen laut einer Repräsentativbefragung bei den über 80-Jährigen erst 62 % das Internet (Rathgeb et al., 2025). Obgleich der Wert in den letzten Jahren anstieg, ist dies vor allem darauf zurückzuführen, dass jüngere, technikaffinere Jahrgänge in die Altersgruppe der Hochaltrigen nachrücken (Rathgeb et al., 2021). Zugleich bleibt ein erheblicher Anteil älterer Erwachsener dauerhaft offline. Ebenso sind digitale Kompetenzen in dieser Altersgruppe deutlich geringer ausgeprägt als bei jüngeren Menschen, was sich insbesondere im selbstständigen Umgang mit komplexeren digitalen Anwendungen zeigt (Rathgeb et al., 2025).

Eine besondere Bedeutung muss der Selbstwirksamkeit im Umgang mit digitalen Technologien beigemessen werden, da sie für eine dauerhafte und selbstbestimmte Auseinandersetzung mit digitalen Entwicklungen steht (Jokisch et al., 2022). Studien belegen, dass die Wahrnehmung eigener Handlungsfähigkeit zentral für Technikakzeptanz und Lernbereitschaft ist und langfristig digitale Exklusion verringern kann (Jokisch,

2022). Projekte wie der DigitalPakt Alter können damit nicht nur digitale Fähigkeiten, sondern auch allgemeine Selbstwirksamkeitserfahrungen stärken, indem sie älteren Menschen ermöglichen, Herausforderungen eigenständig zu bewältigen und gesellschaftliche Teilhabe aktiv zu gestalten.

Basierend auf diesen Ergebnissen kristallisieren sich **vier Handlungsempfehlungen** heraus:

1. Die **Kommunen als zentrale Handlungsakteure** müssen gestärkt und befähigt werden, um lokale Initiativen („Erfahrungsorte“) bedarfsgerecht zu unterstützen und digitale Teilhabe vor Ort umzusetzen.
2. Die **Sicherung der Nachhaltigkeit** der Erfahrungsorte sollte durch Kooperationen, konkret dem Aufbau eines sich unterstützenden Netzwerks aller relevanten Akteure in den Kommunen, und **langfristigen Strukturen**, die auch ohne externe Finanzierung und Begleitung fortbestehen können, angestrebt werden. Der **flächendeckende Ausbau** von Erfahrungsorten auch für schwierig zu erreichende Zielgruppen muss vorangetrieben werden, niedrigschwellig und auf Augenhöhe.
3. Es bedarf einer **Reduktion der Arbeitsbelastung** von Ehrenamtlichen durch unterschiedliche Maßnahmen: Neben der Bereitstellung von qualitätsgesicherten Materialien können Schulungsangebote, eine kommunale Betreuungsstruktur, die Pflege einer Anerkennungskultur für Ehrenamtliche sowie Unterstützung in der erfolgreichen Suche und Motivation von Ehrenamtlichen für Entlastung sorgen. Zusätzlich sollten Beratungsangebote und Schulungen auch die psychische Komponente eines solchen Ehrenamtes adressieren, die sich durch Stress und Überlastung negativ auf die Ehrenamtlichen auswirken können.
4. Der **gesellschaftliche Wert von Ehrenamt** muss stärker Anerkennung finden: Ehrenamt ist nicht kostenlos. Es leistet einen wertvollen Beitrag zu gesellschaftlichen Aufgaben und benötigt daher angemessene Unterstützung und Ressourcen.

Abschließende Eindrücke der Engagierten

Neben den Ergebnissen der Befragung erreichten uns zahlreiche persönliche Berichte, in denen die Engagierten ihre bewegendsten Erlebnisse schilderten, sie eröffnen eine Ebene jenseits der Zahlen und geben den Menschen hinter den Daten eine Stimme. Diese Engagierten lassen wir am Ende des Berichts mit ihren Erzählungen noch einmal selbst zu Wort kommen:

Eine 82-jährige Teilnehmerin, die als völlige Anfängerin mit einem verschweißten Handy in die Sprechstunde kam, schrieb bereits eine Woche später über WhatsApp Nachrichten an ihre Familie. Die im DigitalPakt Alter engagierte Person berichtete: „Nach einer Woche konnte sie WhatsApp schreiben, Bilder verschicken, Kontakte einspeichern, Status setzen. Sie so glücklich zu sehen, war ein so großer Erfolg“.

Eine andere Teilnehmerin führte zum ersten Mal ein Video-Gespräch mit Verwandten: „Eines der außergewöhnlichsten Erlebnisse war, als ich einer 86-Jährigen gezeigt habe, wie man ein Videokonferenzsystem verwendet, und sie sich dann bei mir in der Sprechstunde mit ihren Verwandten in Australien, mit denen sie sich schon seit Jahrzehnten nur per Mail/Brief und Telefon austauschen konnte, nun per Video verständigen konnte. Es flossen dabei einige Tränchen und es war auch für mich ein sehr bewegendes Moment.“

Auch das gemeinsame Lernen untereinander wirkt nach: „Dass ein 90-Jähriger erworbenes Wissen und Kompetenz an Jüngere weitergibt und Mut macht.“

Mehrere Engagierte berichteten von der tiefen Dankbarkeit der Teilnehmenden, die durch neue Fähigkeiten Selbstvertrauen und Freude am Ausprobieren gewannen. Besonders eindrücklich zeigte sich dies an einem Beispiel, das den sichtbaren Erfolg gelungener Selbstermächtigung beschreibt: „Anmeldungen durch die Senioren für unterschiedliche Angebote des Quartiersmanagements erfolgen seitdem per WhatsApp. Die Senioren nutzen jetzt die Gemeinde App.“ Zugleich konnte die digitale Technikvermittlung ganz konkret zu mehr Sicherheit im Alltag beitragen, wie ein weiteres Beispiel verdeutlicht: „Eine 92-jährige Dame, die das Online-Banking nutzt und sich so viel sicherer fühlt als am Automaten.“

Auch das neu gewonnene Gefühl sozialer Teilhabe in der digitalen Welt wurde von einem Engagierten hervorgehoben: „Die Erkenntnis vermittelt zu haben, dass es im Internet nicht nur Zugpläne, sondern auch gemeinschaftliches Erleben gibt.“

Daneben gab es auch nachdenkliche Stimmen. Eine Ehrenamtliche erzählte von dem fehlenden Unterstützungsnetzwerk der Teilnehmenden außerhalb der Erfahrungsorte: „Man bekommt mit, dass viele Senioren keine Angehörigen haben, zumindest nicht in der Nähe. Oft haben Sie auch keinerlei Kontakte, die Sie um Hilfe bitten können“. Für einen anderen Engagierten ergibt sich daraus ein klarer Handlungsauftrag, wie er anhand eines Beispiels schilderte: „Eine ältere Dame sagte zu mir: ‚Mein Handy hat keine Tastatur, ich kann nichts eintippen.‘ Da muss man doch helfen!“

Diese Rückmeldungen zeigen, dass der DigitalPakt Alter weit über reine Wissensvermittlung hinausgeht. Er schafft Räume, in denen ältere Menschen digitale Selbstständigkeit entwickeln können, unterstützt von engagierten Haupt- und Ehrenamtlichen, die digitale Teilhabe vor Ort lebendig machen.

English Summary

Digital Knowledge Transfer and Empowerment: A Study on Volunteers and Professionals in the DigitalPakt Alter Initiative

The DigitalPakt Alter (Digital Pact for Older Age) strengthens digital participation among older adults in Germany by supporting local “experience hubs” (Erfahrungsorte) that offer free educational opportunities and digital consultation hours. Coordinated by the Federal Association of Senior Citizens’ Organisations (BAGSO) and funded by the Federal Ministry for Family Affairs, Senior Citizens, Women and Youth, the initiative now includes 300 hubs with about 5 000 volunteers nationwide.

This study evaluates the engagement, conditions, and perceived effects of professional and voluntary actors within these hubs. Building on an earlier 2023 survey, two online surveys were conducted: an initial wave in early 2024 (n = 319) and a follow-up in 2025 (n = 176). The questionnaire captured structural, organisational, and psychosocial aspects, including motivation, workload, perceived support, self-efficacy, and digital literacy. Data were analysed using SPSS 29.0.

Findings show that the DigitalPakt Alter serves as a key support structure by providing networking, training, materials, and advisory services. 52% of respondents reported an increase in volunteers at their hubs, and the majority received additional backing from municipalities, most often through premises (69%) or public-relations support (68%).

Professional and voluntary actors devoted on average 14 hours per month to digital consultation, with one quarter exceeding twenty hours. They mainly conducted small-group sessions (74%), one-to-one consultations (67%) and regular courses (48%), reaching on average about 83 participants per year, predominantly women aged 65–75 with limited digital literacy. Despite high satisfaction (90 % feeling effective most days) of the volunteers, 83% reported heavy responsibility and 63% rising workload; roughly a quarter experienced sleep disturbance. Collective self-efficacy and mutual support were rated very positively.

Overall, the DigitalPakt Alter effectively fosters sustainable, community-based digital inclusion. Long-term stability, however, depends on stronger municipal collaboration, sufficient financial and infrastructural resources, and systematic recognition of volunteer contributions to Germany’s digital transformation.

Literaturverzeichnis

- Beierlein, C., Kemper, C. J., Kovaleva, A., & Rammstedt, B. (2017). Short Scale for Measuring General Self-efficacy Beliefs (ASKU) [Kurzskala zur Messung allgemeiner Selbstwirksamkeitsüberzeugungen]. *Methods, Data, Analyses*, 7(2), 251-278. <https://doi.org/10.12758/mda.2013.014>
- Bundesministerium für Bildung und Forschung (Ed.). (2024). *Weiterbildungsverhalten in Deutschland 2022. Ergebnisse des Adult Education Survey – AES-Trendbericht*. https://www.bmftr.bund.de/SharedDocs/Publikationen/DE/1/26667_AES-Trendbericht_2022.pdf?__blob=publicationFile&v=6 (Abgerufen am 01.10.2025)
- Deci, E. L., Ryan, R. M., Gagné, M., Leone, D. R., Usunov, J., & Kornazheva, B. P. (2001). Basic Psychological Need Satisfaction at Work Scale [Skala zur Messung der Befriedigung grundlegender psychologischer Bedürfnisse am Arbeitsplatz]. *PsycTESTS Dataset*. <https://doi.org/10.1037/t71065-000>
- Horn, H., Lux, T., Ortmanns, V., & Bachem, A. (2024). *Volkshochschul-Statistik* (Vol. 18). wbv Publikation. <https://doi.org/10.3278/9783763977949>
- Jokisch, M. R. (2022). *Altern in einer digitalisierten Gesellschaft: Studien zur Selbstwirksamkeit, Technikakzeptanz und dem Obsoleszenzerleben bei älteren Erwachsenen* [Dissertation, Universität Heidelberg]. DataCite.
- Jokisch, M. R., & Göbl, L. (2022). *Leben ohne Internet - Geht's noch? Erlebnisbericht im Auftrag der Bundesarbeitsgemeinschaft der Seniorenorganisationen*. Herausgegeben von der BAGSO – Bundesarbeitsgemeinschaft der Seniorenorganisationen e.V., Bonn
- Jokisch, M. R., & Göbl, L. (2023). *Potenziale und Herausforderungen ehrenamtlichen Engagements im Bereich der Technikvermittlung: eine Studie zum DigitalPakt Alter*. Herausgegeben von der BAGSO – Bundesarbeitsgemeinschaft der Seniorenorganisationen e.V., Bonn
- Jokisch, M. R., Scheling, L., Doh, M., & Wahl, H.-W. (2022). Contrasting Internet Adoption in Early and Advanced Old Age: Does Internet Self-Efficacy Matter? [Kontrastierende Internetnutzung im höheren und hohen Alter: Ist Internetselbstwirksamkeit von Bedeutung?] *The Journals of Gerontology. Series B, Psychological Sciences and Social Sciences*, 77(2), 312–320. <https://doi.org/10.1093/geronb/gbab096>
- Rathgeb, T., Doh, M., Jokisch, M. R., Tremmel, F., & Groß, A.-K. (2021). *Senior*innen, Information, Medien Basisuntersuchung zum Medienumgang älterer Personen ab 60 Jahren*. https://www.mpfs.de/fileadmin/files/Studien/SIM/2021/Web_SIM-Studie2021_final_barrierefrei.pdf (Abgerufen am 01.10.2025)

- Rathgeb, T., Doh, M., Tremmel, F., & Gerigk, Y. (2025). *Senior*innen, Information, Medien Basisuntersuchung zum Medienumgang älterer Personen ab 60 Jahren*. https://mpfs.de/app/uploads/2025/05/SIM_2024_PDF_barrierearm.pdf (Abgerufen am 01.10.2025)
- Schmitz, G. S., & Schwarzer, R. (2002). Individuelle und kollektive Selbstwirksamkeitserwartung von Lehrern. *Selbstwirksamkeit und Motivationsprozesse in Bildungsinstitutionen, Zeitschrift für Pädagogik, Beiheft*. <https://doi.org/10.25656/01:3936>
- Schumacher, J., Klaiberg, A., & Brähler, E. (Eds.). (2003). *Diagnostische Verfahren zu Lebensqualität und Wohlbefinden. SWLS Satisfaction with Life Scale*. Hogrefe.
- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions [Gesundheitsschädliche Auswirkungen von Situationen mit hohem Aufwand und geringer Belohnung]. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1(1), 27–41. <https://doi.org/10.1037//1076-8998.1.1.27>
- Stürz, R. A., Stumpf, C., Schlude, A., & Putfarken, H. (2022). *Das bidt-SZ-Digitalbarometer* (bidt – Analysen und Studien No. 7). <https://publikationen.badw.de/en/047888907> (Abgerufen am 01.10.2025)

Anhang

Tabelle A-1: Variablenübersicht

Variable	Anzahl Items	Quelle	Skala	Beispielitem
Soziodemografie: Alter, Bildung, Geschlecht, Ortsgröße des Engagements	4	-	-	-
Bereich 1: DigitalPakt Alter im Überblick				
Dauer, seit wann der Erfahrungsort Teil des DigitalPakt Alter ist	1	-	-	-
Quelle(n), wie auf den DigitalPakt Alter aufmerksam wurde	6	-	-	„über Freunde/Bekannte“
Inanspruchnahme von Leistungen	9	-	dichotom (ja/nein), mit Ausweichoption „ist mir nicht bekannt, würde ich aber nutzen“	„Schulungsangebote“
Motiv für die Bewerbung	5	-	dichotom (ja/nein), mit Ausweichoption Option „weiß nicht“	„Vernetzung“
Bekanntheit Partnernetzwerk	1	-	dichotom (ja/nein)	-
Inanspruchnahme Partnernetzwerk	2	-	dichotom (ja/nein)	-
Bereich 2: Erfahrungsorte als Lern- und Begegnungsräume				
Anzahl Ehrenamtlicher im Erfahrungsort	1	-	-	-
Unterstützung durch haupt-/ehrenamtliche Kollegen	2	-	fünfstufige Likert-Skala von „gar nicht“ bis „sehr stark“	-
Unterstützung durch die Kommune	6	-	dichotom (ja/nein)	„Ansprechpartner“
Unterstützung durch externe Akteure	6	-	fünfstufige Skala von „gar nicht“ bis „sehr stark“, mit Ausweichoption „ist mir nicht bekannt“	„Verbände überregional (z. B. BAGSO)“
Art der Rekrutierung Ehrenamtlicher	1	-	offene Frage	-

Rolle des DigitalPakt Alter bei der Ehrenamtsrekrutierung	1	-	fünfstufige Skala von „gar nicht“ bis „sehr stark“, mit Ausweichoption „ist mir nicht bekannt“	-
Bereich 3: Haupt- und Ehrenamtliche im Fokus				
Jahre im Erfahrungsort	1	-	-	-
Art der durchgeführten Angebote	7	-	dichotom (ja/nein)	„1:1-Sprechstunde“
Monatliche Anzahl durchgeführter Angebote	1	-	-	-
Monatliche Anzahl aufgewendeter Stunden	1	-	-	-
Erreichte Personenzahl im Jahr	1	-	-	-
Erreichte Zielgruppen	3	-	kategorial, mit Ausweichoption „noch keine Angebote durchgeführt“	„digitale Anfängerinnen und Anfänger“
Regelmäßigkeit der Angebote	1	-	kategorial, mit Ausweichoption „noch keine Angebote durchgeführt“	
Herausforderungen	12	-	dichotom (ja/nein)	„Rekrutierung von neuen Teilnehmenden“
Bereich 4: Ehrenamt im Wandel				
Motiv des Ehrenamts	7	-	fünfstufige Likert-Skala von „stimme überhaupt nicht zu“ bis „stimme voll und ganz zu“	Ich engagiere mich: „...um gleichgesinnte Menschen kennenzulernen“
Investierte Zeit in Stunden	1	-	-	-
Sonstige Aufgaben	1	-	offene Frage	-
Eindrücklichstes Erlebnis	1	-	offene Frage	-
Ehrenamt vor DigitalPakt Alter	2	-	-	-
Kollektive Selbstwirksamkeit	4	in Anlehnung an Schwarzer & Jerusalem (2002)	vierstufige Likert-Skala von „stimmt nicht“ bis „stimmt genau“	„Auch aus Fehlern und Rückschlägen können wir Ehrenamtliche viel lernen, solange wir uns gegenseitig unterstützen.“

Zufriedenheit im Ehrenamt	4	Deci et al. (2001)	fünfstufige Likert-Skala von „stimme überhaupt nicht zu“ bis „stimme voll und ganz zu“	„Ich konnte neue interessante Fähigkeiten in dem Projekt erlernen.“
Stress im Ehrenamt	9	in Anlehnung an das Effort-Reward-Imbalance-Modell von Siegrist (1996)	vierstufige Likert-Skala von „stimme gar nicht zu“ bis „stimme voll zu“	„Ich bin häufig gezwungen, mehr zu arbeiten, als ich möchte.“
Zukunft des Ehrenamts	4	in Anlehnung an den Intensionsfaktor des Technologieakzeptanzmodells (Davis, 1989)	fünfstufige Likert-Skala von „stimme überhaupt nicht zu“ bis „stimme voll und ganz zu“	Ich plane in Zukunft: „... ehrenamtlich tätig zu sein“
Bereich 5: Weiterführende Themen und Impulse				
Digitale Kompetenzen im Umgang mit PC, Smartphone, Tablet, Internet	4	-	Schulnoten	-
Internetselbstwirksamkeit	3	in Anlehnung an Beierlein et al. (2017)	fünfstufige Likert-Skala von „stimme überhaupt nicht zu“ bis „stimme voll und ganz zu“	„Die meisten Probleme mit digitalen Technologien kann ich aus eigener Kraft gut meistern.“
Lebenszufriedenheit	5	in Anlehnung an Schumacher et al. (2003)	fünfstufige Likert-Skala von „stimme ganz und gar nicht zu“ bis „stimme voll und ganz zu“	„Meine Lebensbedingungen sind ausgezeichnet.“