

Ein „ADAC“* für Digitale Teilhabe

Das niederländische SeniorWeb und was wir davon lernen können

von
Prof. Dr. Herbert Kubicek
Institut für Informationsmanagement Bremen
(17. Mai 2023).

Expertentreffen zur Professionalisierung

Am 8. Mai 2023 haben BAGSO und BIBB ein hybrides Expertentreffen zur „Professionalisierung des Bildungspersonals für die Digitale Bildung Älterer in Deutschland und Europa“ organisiert. Ich hatte Zweifel, ob die geringe Digitale Teilhabe Älterer in erster Linie ein Bildungsproblem ist und die erforderlichen unterschiedlichen Unterstützungsleistungen von „Bildungspersonal“ erbracht werden, das es zu professionalisieren gilt. Ich habe dann doch online teilgenommen und kann nach langer Zeit in diesem Blog etwas Positives berichten. Zu Deutschland gab es zwar nichts Neues, aber die Berichte aus Österreich und den Niederlanden haben einen Weg gezeigt, wie die von mir schon lange geforderte Nachsorge nach dem Besuch von Kursen oder Übungsgruppen erfolgen kann.¹

Fehlende Infrastruktur für immer wieder auftretende Probleme

Die Angebote zur Befähigung Älterer zu Digitaler Teilhabe sind nicht nur viel zu wenige, sondern auch nicht nachhaltig. Wie die Evaluation der 150 Erfahrungsorte des DigitalPakt Alter beispielhaft für die gesamte Landschaft gezeigt hat, arbeiten die anbietenden Organisationen überwiegend mit unbezahlten Ehrenamtlichen unter finanziell unsicheren Bedingungen, wissen oft nicht, wer ähnliche Angebote in der Kommune macht, werben Ehrenamtliche unabhängig voneinander und bereiten sie mehr oder weniger gründlich auf die Unterstützungstätigkeit vor. Viele erstellen jeweils eigene Unterlagen für die Teilnehmenden – eine Verschwendung von knappen Ressourcen und keine Transparenz für die Älteren, die Unterstützung suchen.²

Wenn man das Problem anspricht, wird stets eine *Vernetzung* empfohlen. Aber sich treffen und austauschen löst das Problem der kollektiven Ineffizienz nicht und schafft noch keine Strukturen. Doch genau diese sind erforderlich, weil nach der Bremer Erhebung auch rund die Hälfte der Onliner einen Unterstützungsbedarf bei immer wieder auftretenden Problemen hat.³ Nach der Typisierung im Digitalindex sind dies die „Minimal-OnlinerInnen“ und „Konservativen GelegenheitsnutzerInnen“.⁴ Zur Deckung dieses Unterstützungsbedarfs spricht die Bertelsmann Stiftung (2019) von „Assistenzinfrastrukturen“ auf der kommunalen Ebene⁵, der Fachbeirat Digitalisierung und Bildung beim BMFSJ von einer „ermöglichenden Infrastruktur der kommunalen Daseinsvorsorge“.⁶ In der Bremer Umfrage wurde der

* Allgemeiner Digital-Assistenz-Club

¹ Programm und Beiträge: <https://www.agenda-erwachsenenbildung.de/veranstaltungen/veranstaltungsde-tails/news/stakeholdertreffen-digitale-bildung-aelterer>

² <https://teilhabe65plus.digital/index.php?key2=120>

³ <https://teilhabe65plus.digital/index.php?key2=95>

⁴

⁵ <https://www.bertelsmann-stiftung.de/de/publikationen/publikation/did/digital-kompakt-assistenzinfrastrukturen>

⁶ https://www.digitalisierung-und-bildung-fuer-aeltere-menschen.de/fileadmin/assets/ezw/pdf/Positionspapier_Infrastruktur.pdf

Unterstützungsbedarf sowohl bei technischen Problemen als auch bei inhaltlichen Problemen mit verschiedenen Anwendungen je nach der individuellen Lage in Form von Sprechstunden, einer telefonischen Hotline und am häufigsten durch Hausbesuche gewünscht.⁷

Mehrere Versuche, solche Strukturen auf kommunaler Ebene zu initiieren, sind bisher gescheitert. Auf der Veranstaltung habe ich ein erfolgversprechendes Beispiel kennengelernt, das die kommunale mit der Landesebene verbindet.

Netzwerk Digitalambulanzen

Wie das QuartiersNetz in Gelsenkirchen⁸ und das Projekt DigiQuartier im Kreis Recklinghausen⁹ ist auch das von mir initiierte Netzwerk Digitalambulanzen in Bremen und Bremerhaven nach Ende der Projektförderung nicht in vollem Umfang fortgeführt worden und hat bis heute nicht zu der erhofften Strukturbildung geführt. In Bremen und Bremerhaven war es gelungen, zunächst 17 Einrichtungen von Wohlfahrtsverbänden sowie Bürgerhäuser, die bei den Stadtbibliotheken und Volkshochschulen und verschiedene Vereine im Rahmen einer Förderung des BMI zu einem Netzwerk zusammenzuführen, das jeweils von einer Koordinationsstelle betreut wurde.

- Die Öffentlichkeitsarbeit der Netzwerkpartner erfolgte über eine zentrale Homepage, die sich sowohl an Helfende als auch an Seniorinnen und Senioren richtet,
- mit einer vollständigen und aktuellen Übersicht über die verschiedenen Angebote sollte die Suche nach passenden Angeboten erleichtert werden,
- Schulungsangebote und Leitfäden, Übungsaufgaben sowie Materialien für die Teilnehmenden sollten gemeinsam entwickelt werden,
- ehrenamtliche Unterstützungskräfte sollten zentral geworben, geschult und an die beteiligten Einrichtungen bei Bedarf vermittelt werden,
- ebenso sollte ein gemeinsamer Pool von Leihgeräten gebildet werden.

Die Koordinationsstellen konnten bis zum Ende der Förderung im Dezember 2022 die Anzahl der Netzwerkpartner mehr als verdoppeln. Es ist jedoch nicht gelungen, eine auch nur annähernd vollständige und stets aktuelle Übersicht über deren Angebote auf der Plattform zu schaffen, um die Suche für interessierte Seniorinnen und Senioren zu erleichtern. Gemeinsame Unterlagen für Unterstützungskräfte und Teilnehmende wurden nicht erstellt und es ist nur zu einer einzigen Schulung für Helfende und mehrere Stammtische zu aktuellen Themen bei der VHS gekommen. Werbung und Vermittlung von Ehrenamtlichen wurden erst gar nicht versucht.¹⁰ Mit dem Auslaufen der Bundesförderung wurde die Koordinationsstelle in Bremen nicht fortgeführt und die Homepage verharret weitestgehend auf dem Stand von November 2022 und soll bald vom Netz genommen werden. Zu Beginn dieses Jahres wurde der Freie Träger "Verband für sozial-kulturelle Arbeit e.V. (VskA e.V.) – Landesverband Bremen mit einem niedrigen fünfstelligen Betrag befristet beauftragt, einen Teil der Koordinationsaufgaben fortzuführen und eine neue Homepage außerhalb des Behördennetzes zu entwickeln und zu betreiben. Eine Werbung, Qualifizierung und Vermittlung von ehrenamtlichen Unterstützungskräften an die Netzwerkpartner gehört nicht zu den Aufgaben in diesem aktuellen Rahmen. Dass die Koordinationsstelle nicht in der Verwaltung fortgeführt wird, muss

⁷ <https://teilhabe65plus.digital/index.php?key2=95>

⁸ <https://forum-seniorenarbeit.de/materialie/handbuch-5-technikbegleitung/>

⁹ <https://alter-pflege-demenz-nrw.de/li/materialie/abschlussbericht-des-projektes-digiquartier/>

¹⁰ Ausführlicher zu den Aktivitäten innerhalb des Förderzeitraums Kubicek, Herbert: Digitale Teilhabe im Alter, Bremen 2022, S. 78 ff.

kein Fehler sein. Auch sind die Sicherheitsregeln in einem Behördennetz für die Redaktion einer lebendigen Homepage mit Beiträgen der Netzwerkpartner nicht förderlich. Dass nun ein Freier Träger mit der Koordination des Netzwerks sowie Aufbau und Pflege einer Homepage beauftragt wurde, geht somit in die richtige Richtung. Aber entscheidend ist die dauerhafte Finanzierung der Koordinationsaufgaben, deren Notwendigkeit von Anfang an bekannt war.¹¹

Agentur für Digitalassistentz

Schon während der Förderphase bot sich im Rahmen eines Smart City Antrags der Stadt Bremen die Gelegenheit eine Förderung für ein anderes Modell zu beantragen. In Bremen wird die Altenhilfe von 16 auf die Stadtteile verteilten [Dienstleistungszentren](#) erbracht, die arbeitsteilig von vier Wohlfahrtsverbänden betrieben werden und die neben Beratung auch Nachbarschaftshilfe durch Ehrenamtliche vermitteln, die bei registrierten Kundinnen und Kunden bei Bedarf im Haushalt helfen, diese zu Ärzten oder Ämtern begleiten oder auch nur Zeit mit ihnen verbringen. Dafür erhalten sie direkt eine Aufwandsentschädigung von 8,50 Euro pro Stunde.

In einem Pilotprojekt wurde diesen Kundinnen und Kunden zusätzlich eine unentgeltliche Digitalassistentz von extra dafür ausgewählten Helfenden mit einem Leih-Tablet für acht Wochen angeboten und gut angenommen. 13 von 12 teilnehmenden älteren Menschen waren sehr zufrieden und wollten weitermachen, ein Teil konnte sich jedoch die dann fälligen Aufwandsentschädigung von 8,50 Euro nicht leisten.¹²

Die Leitungen der Dienstleistungszentren in den vier Wohlfahrtsverbänden waren skeptisch, ob sich die Aufnahme von Digitalassistentz in das Leistungsprogramm der organisierten Nachbarschaftshilfe rentieren würde, weil anders als bei den hauswirtschaftlichen Leistungen eine umfassendere Schulung und ständige Fortbildung der Ehrenamtlichen notwendig ist, andere Anforderungen an den Einsatz zu stellen und Haftungsfragen zu klären sind. Zwei waren jedoch bereit, im Rahmen eines Pilotprojekt innerhalb des Smart City Antrags zunächst an einer Machbarkeitsstudie und anschließend einer Pilotphase mitzuwirken und bei einem positiven Ergebnis eine entsprechende gemeinsame Organisation zu gründen. Dazu wurde eine umfangreiche Frageliste zu Art und Umfang des Bedarf an unterschiedlichen Formen der Unterstützung und zum Personalbedarf für Rekrutierung, Qualifizierung und Vermittlung von Helfenden erarbeitet. Zur Prüfung der Machbarkeit ist es leider nicht gekommen, weil der gesamte Smart City Antrag nicht erfolgreich war und das Sozialressort, das die Dienstleistungszentren fördert, nicht bereit war, Mittel für eine Machbarkeitsstudie bereitzustellen.

Modellrechnungen hatten ergeben, dass bei einer Aufwandsentschädigung von 8,50 Euro für die Ehrenamtlichen und einem Preis von 12,00 Euro pro Stunde für die Unterstützten, also einem Deckungsbeitrag von 3,50 pro Stunde für die Agentur bei 500 bis 1.000 Kundinnen und Kunden keine Deckung der Kosten für zwei Stellen im Umfang von 30 Stunden/Woche erreicht werden kann, alle anderen Kosten nicht berücksichtigt.

¹¹ Wenn die Regeneration der Homepage in einigen Wochen abgeschlossen ist, wird sie in einem Blog-Beitrag vorgestellt

¹² https://www.ifib.de/fileadmin/ifib/publikationsdateien/Bericht_Aufsuchende_Digitalassistentz_final.pdf

Der Traum vom Automobilclub

Auf dem eingangs erwähnten Expertentreffen berichtete Edith Simöl vom Österreichischen Institut für Angewandte Telekommunikation (ÖIAT) über die Qualifizierungsangebote der Servicestelle digitale Senior:innen für Trainerinnen und Trainer, die in der digitalen Seniorinnen- und Seniorenbildung tätig sind und über die immer differenzierter werdenden Materialien für diese.¹³ Die Leistungen sind ähnlich wie in einigen Bundesländern in Deutschland: Es werden Leitfäden und Materialien für ehrenamtlich tätige Unterstützungskräfte erstellt und Kurse und Webinare angeboten. Selbstkritisch wies sie darauf hin, dass so das Ziel möglichst viele ältere Menschen dauerhaft zur Internetnutzung zu befähigen, nur bedingt erreicht werde, weil nach dem Besuch von Kursen und Übungsgruppen immer wieder die Nutzung unterbrochen werden muss, weil Probleme entstehen, die alleine nicht gelöst werden können. Für diese Fälle wünsche sie sich, dass es so etwas wie einen Automobilclub für die Internetnutzung gebe, der dann seinen Mitgliedern hilft. Sie bezeichnete dies als einen Traum.

SeniorWeb in den Niederlanden

Im unmittelbar folgenden Beitrag hat Elisabeth Weinberger berichtet, dass dieser Traum in den Niederlanden mit SeniorWeb schon lange Wirklichkeit ist.¹⁴ [SeniorWeb](#) ist nach eigenen Angaben auf der Homepage ein nationaler Verein mit 150.000 Mitgliedern, 450 Lernzentren und 2.800 Freiwilligen und 39 Mitarbeitenden in einem Landesbüro. Er verfolgt seit 1996 das Ziel, älteren Menschen die digitale Welt verständlich zu machen, damit jede und jeder den Komfort und die Freude an Computer und Internet erleben kann.

Die Lernzentren sind selbständige Einrichtungen von Non-Profit-Organisationen wie Bibliotheken, Gemeindezentren oder Treffpunkte von Wohlfahrtsverbänden, wo Seniorinnen und Seniorinnen von den ebenfalls älteren Freiwilligen lernen und bedarfsgerecht unterstützt werden. Die Freiwilligen werden zentral qualifiziert und den Einrichtungen vermittelt, die individuell über die Art des Einsatzes und die Vergütung entscheiden.

Neben diesen Lernorten wird eine persönliche Computerhilfe durch Freiwillige von PCHulp und Learning at Home angeboten, über das Internet, per Telefon oder zu Hause. „In den letzten Jahren haben SeniorWeb-Freiwillige nicht weniger als 500.000 PCHelp-Anfragen von Senioren zufriedenstellend bearbeitet“.

Wie bei einem Automobilclub wird man Mitglied bei SeniorWeb und erhält

- unbegrenzte Online-Helpdesk-Hilfe
- telefonische Computerhilfe und auch zu Hause
- 4 x jährlich die Computerzeitschrift Enter
- wöchentlich informative Newsletter
- Online-Kurse zu beliebten Themen
- Expertenkontrolle verdächtiger E-Mails
- erschwingliche Computerbücher und Zubehör.

¹³ https://www.agenda-erwachsenenbildung.de/fileadmin/user_upload/agenda-erwachsenenbildung.de/PDF/Stakeholdermeetings_2022-23/Digitale_Bildung_Älterer/Vortrag_Simöl_DigitaleSeniorInnen_20230508.pdf

¹⁴ https://www.agenda-erwachsenenbildung.de/fileadmin/user_upload/agenda-erwachsenenbildung.de/PDF/Stakeholdermeetings_2022-23/Digitale_Bildung_Älterer/Vortrag_Weinberger_SeniorWeb_20230508.pdf

Die SeniorWeb-Mitgliedschaft kostet für das gesamte Kalenderjahr 38 €. Bei der Nutzung mehrerer PCHulp-Dienste kommt eine zusätzliche (Freiwilligen-) Gebühr hinzu:

- Für die Online-Hilfe fallen keine zusätzlichen Kosten an
- PCHelp per Telefon Montag bis Freitag von 9:00 bis 12:00 Uhr und 13:00 bis 16 Uhr kostet 0,20 € pro Minute
- Wenn ein Freiwilliger nach Hause kommt, ist eine Aufwandsentschädigung von 5,00 € pro Stunde plus Fahrtkosten in Höhe von 0,21 € pro Kilometer (Pkw) und nachweisbaren Maut- oder Parkgebühren oder die Kosten für öffentliche Verkehrsmittel (2. Klasse) direkt zu zahlen.

SeniorWeb hat Mitglieder, die schon viele Jahre ihren Beitrag zahlen und immer noch Leistungen in Anspruch nehmen. Das zeigt, dass diese Art von Unterstützung angesichts des schnellen technischen Wandels und ständiger Erweiterung der Anwendungen eine Daueraufgabe ist und daher auch eine auf Dauer angelegte Struktur benötigt, die sich inhaltlich laufend weiterentwickeln muss. Dies erfordert einen entsprechenden Personalaufwand im zentralen Landesbüro. Dort sind für die verschiedenen Leistungen insgesamt 39 Personen beschäftigt. Das Beispiel zeigt, dass sich das Club-Modell mit jährlichen Einnahmen von rund 6 Millionen Euro sogar ohne staatliche Zuschüsse wirtschaftlich trägt.

Es kommt auf die Größe an

Als Geschäftsmodell entspricht das SeniorWeb grundsätzlich dem Modell der Bremer [Dienstleistungszentren](#): Mitglieder bzw. Kundinnen und Kunden zahlen einen festen monatlichen Grundbeitrag, erhalten bestimmte Grundleistungen und zusätzliche Leistungen werden je nach Art und Umfang der Inanspruchnahme individuell an die Leistungserbringer bezahlt. Grundleistungen im SeniorWeb sind die Onlinehilfe, der Newsletter und Materialien zum Download.

Wenn man fragt, wie SeniorWeb diese Leistungen zu einem Jahresbeitrag von 38 Euro, monatlich nur etwas mehr als drei Euro erbringen kann, ist die Antwort für Ökonomen klar: Büchers Gesetz der Massenproduktion; Mit zunehmender Stückzahl sinken die Fixkosten und damit auch die gesamten Stückkosten. Die Herstellungs- und Bereitstellungskosten sind weitgehend gleich, wenn an einem Webinar fünf oder 15 Personen teilnehmen oder eine Broschüre 100 mal oder 1.000 mal als pdf heruntergeladen wird. Bei der telefonischen Hotline und den Haubesuchen überwiegen zwar die variablen Kosten. Daher erfolgt hier eine leistungsabhängige Vergütung. Größeneffekte gibt es aber auch hier bei Werbung und Qualifizierung von Ehrenamtlichen.

Think big – Act local

Für mich ist dieses Beispiel Anlass, die bisherige Fokussierung auf kommunale Unterstützungsinfrastrukturen im Rahmen der gesetzlichen Altenhilfe¹⁵ zu überdenken. Für die Stadt Bremen mit rund 150.000 Menschen über 60 Jahren sind bei einem vergleichbaren Leistungsumfang mindestens vier halbe Stellen und Honorarkräfte erforderlich. Bei rund 200.000 Euro Kosten pro Jahr würde bei einem gleich hohen Jahresbeitrag eine Deckung erst bei ca. 5260 Mitgliedern erreicht. Dies ist kurz- bis mittelfristig nicht sehr wahrscheinlich.

¹⁵ <https://teilhabe65plus.digital/index.php?key2=116>

Würde man hingegen eine gemeinsame Organisation für Bremen und Niedersachsen schaffen, würde die Zielgruppe auf 2,6 Mio. ältere Menschen ansteigen, aber man braucht nicht das siebzehnfache Personal. Wenn Hamburg noch hinzukäme, wären es rund drei Millionen und man käme wahrscheinlich mit acht Stellen und Honorarkräften aus.

Entscheidend ist dabei die verbindliche Arbeitsteilung, Koordination und Kooperation zwischen den zentral und den lokal erbrachten Leistungen und zwischen der Zentrale und den lokalen Lernzentren. Weil die Bevölkerung der Niederlande in etwa der von Nord-Rhein-Westfalen entspricht und einige Bundesländer schon zentrale Einrichtungen fördern, erscheint ein Verbund aus mehreren Bundesländern realistischer und effektiver als eine Organisation für das gesamte Bundesgebiet.

Zum Beispiel wirbt, qualifiziert und unterstützt in Rheinland-Pfalz die Stiftung MedienKompetenz Forum Südwest (MKFS) ehrenamtliche Digitalbotschafterinnen und -botschafter und erstellt zentral qualitativ hochwertige Materialien.¹⁶ Sie hat Kontakt zu lokalen PC- und Internetteffs, jedoch keine feste Kooperation und vermittelt die DigiBos nicht an diese wie dies SeniorWeb tut. Sie werden quasi wie Selbständige auf einer Karte gelistet, so dass lokale Einrichtungen selbst Kontakt aufnehmen können¹⁷ Die Schulungskapazitäten werden durch die staatliche Förderung begrenzt und bleiben hinter dem Bedarf zurück. Mit einem Club-Modell könnten zusätzliche Ressourcen für die Erweiterung der Kapazitäten gewonnen werden. In Baden-Württemberg haben sich Senioren-Internet-Initiativen zu einem Netzwerk zusammengeschlossen, das gemeinsame Schulungen organisiert.¹⁸ Wenn beide Länder ähnlich wie beim Rundfunk auch auf diesem Gebiet kooperieren und den Top-Down und den Bottom-Up-Ansatz zu einem gemeinsamen Club-Modell zusammenführen würden, könnte die kritische Masse erreicht und die Reichweite und damit die Befähigung älterer Menschen zu digitaler Teilhabe deutlich erhöht werden.

Zwei notwendige Ergänzungen

Bei kostenpflichtigen Angeboten ist stets die *Kostentragfähigkeit* für die Mitglieder der Zielgruppe zu prüfen. In Anbetracht von Altersarmut kann sich ein Teil der älteren Bevölkerung schon die monatlichen Kosten für einen schnellen Internetanschluss nicht leisten und daher auch keinen zusätzlichen Mitgliedsbeitrag für digitale Pannenhilfe. Daher müssten diese Mitgliedsbeiträge als Sachleistungen in der Grundsicherung im Alter und bei Pflegeleistungen anerkannt und erstattet werden. Zum anderen gilt auch hier, was in der Evaluation der 150 Erfahrungsorte im Rahmen des DigitalPakt Alter festgestellt wurde: Digitale Anwendungen in den Bereichen *Smart Home und Gesundheits- und Pflegeanwendungen*, die älteren Menschen ein längeres Leben in der eigenen Häuslichkeit erlauben, können auch im Rahmen einer solchen Organisation von Ehrenamtlichen nicht in der erforderlichen Fachlichkeit geleistet werden. Dazu sind Einrichtungen der Wohnberatung, Pflegestützpunkte, Pflegedienste und andere bereits in der analogen Beratung und Unterstützung tätige Stellen zu qualifizieren und in einen Austausch einzubeziehen.¹⁹

¹⁶ <https://digital-botschafter.silver-tipps.de/>

¹⁷ <https://digital-botschafter.silver-tipps.de/standorte/>

¹⁸ <https://netzwerk-sii-bw.de/>

¹⁹ https://www.ifib.de/fileadmin/ifib/publikationsdateien/DigitalPakt_Evaluationsbericht_11.22.final1.pdf

Doch nur ein Traum ?

Die Kommission für den Achten Altersbericht empfiehlt für eine umfassende digitale Teilhabe älterer Menschen mehr Diversifizierung, Professionalisierung und entsprechende Vernetzung²⁰. Dies erfordert Koordination auf und zwischen der Landesebene und der kommunalen Ebene. Wenn man sich dies nach den vorangegangenen Ausführungen konkret vorstellt, mag man Frau Simöl zustimmen, dass es sich um einen schönen Traum handelt, dessen Verwirklichung weit weg ist. Man kann SeniorWeb nicht einfach in Deutschland oder Österreich nachbauen. Das Netzwerk hat eine fast dreißigjährige Entwicklung durchlaufen. Aber wenn Politik ernsthaft eine soziale Exklusion des zunehmenden Anteils älterer Menschen unter den Bedingungen der zunehmenden Digitalisierung vermeiden oder auch nur abmildern will, muss die verstreute Mikroförderung in die Schaffung von Strukturen überführt werden, die sowohl den unterstützenden Einrichtungen vor Ort quantitativ und qualitativ hochwertige passende Angebote ermöglichen als auch den älteren Menschen das Auffinden geeigneter Unterstützungsmöglichkeiten über eine zentrale Anlaufstelle erlauben. Ich denke immer wieder an die Antwort einer ältere Dame, die ich im Rahmen des Projekt „Digital mobil im Alter“ von Telefonica und der Stiftung Digitale Chancen²¹ nach acht Wochen mit einem geliehenen Tablet und Betreuung in einer Wohneinrichtung gefragt habe, ob sie sich nun ein eigenes Tablet anschaffen werde:

„ Ich würde das gerne tun. Aber ich weiß nicht, wohin ich mich wenden soll, wenn ich ein Problem habe. Und ich werde bestimmt immer wieder irgendein Problem haben.“²²

Hätte es eine digitale Pannenhilfe für ihre Region gegeben, wäre die Entscheidung eventuell anders ausgefallen. Dasselbe gilt für die Millionen ältere Menschen, die zwar WhatsApp nutzen und googeln können, sich aber an die höherschweligen Anwendungen nicht herantrauen, die ihnen erst soziale Teilhabe in einer digitalisierten Welt ermöglichen. Es lohnt sich also, an der Verwirklichung dieses Traums zu arbeiten.

²⁰ <https://www.achter-altersbericht.de/bericht>

²¹ <https://www.digitale-chancen.de/unsere-arbeit/projekte/detail/digital-mobil-im-alter-tablet-pcs-fuer-seniorinnen-und-senioren>

²² Kubicek, Herbert und Lippa, Barbara (2017): Nutzung und Nutzen des Internets im Alter. Empirische Befunde zur Alterslücke und Empfehlungen für eine responsive Digitalisierungspolitik. Leipzig: Vistas, S.158