

# «Die Gruppe der Ü65 ist nicht homogen»

Digitale Angebote werden auch von vielen älteren Menschen gerne und rege in Anspruch genommen. Und «wer digitale Dienstleistungen nützt, schätzt sie meist auch», sagt Sabina Misoch, Leiterin des Kompetenzzentrums Alter an der Hochschule für Angewandte Wissenschaften in St. Gallen. Sie hat eine breite Studie zu «Digitalisierung und Alter» durchgeführt.

Interview: **Markus Sutter**

**Visit: Frau Misoch, was sind aus Ihrer Sicht die wichtigsten Erkenntnisse der Studie «Digitalisierung und Alter»?**

**Prof. Dr. Sabina Misoch:** Grundsätzlich lässt sich festhalten, dass ältere Menschen ab 65 Jahren heute in grossem Ausmass digitale Dienstleistungen benützen und zahlreiche Vorteile darin sehen. Wer die digitalen Möglichkeiten anwendet, schätzt sie in der Regel auch. Als wichtigste drei Pluspunkte sind in unserer Studie die Verfügbarkeit zu Hause (64,4 Prozent), die Verfügbarkeit rund um die Uhr (63,3 Prozent) sowie die ortsunabhängige Verfügbarkeit (55,9 Prozent) genannt worden.

**Welche digitalen Dienstleistungen sind denn besonders populär?**

Gut 80 Prozent nannten die Suche nach Informationen im Netz als Erstes. Drei Viertel der Seniorinnen und Senioren beziehen ihr Geld aus einem Bank-/Geldautomaten, und immerhin 56 Prozent sind bereits mit E-Banking, also dem elektronischen Zahlungsverkehr, vertraut. Hingegen kaufen nur wenige ältere Menschen im Internet ein; vor allem das elektronische Bestellen von Lebensmitteln ist unter älteren Personen nicht gefragt.

**Wie stark wird der Sicherheitsaspekt gewichtet?**

Das Resultat zu diesem Thema war eigentlich die grösste Überraschung. Die Sicherheitsbedenken scheinen viel kleiner zu sein, als wir angenommen haben. Bei Sicherheitsfragen reagiert der ältere Teil in der Bevölkerung traditionsgemäss

## Persönlich

**Prof. Dr. Sabina Misoch** ist Leiterin des interdisziplinären Kompetenzzentrums Alter an der Fachhochschule St.Gallen. Misoch studierte Psychologie, Philosophie, Literaturwissenschaft und Soziologie an den Universitäten Heidelberg und Karlsruhe. Sabina Misoch ist verheiratet und Mutter von vier Kindern.



sehr sensibel. 70 Prozent der 537 Antwortgebenden fühlten sich bezüglich Datensicherheit bei der Nutzung digitaler Dienstleistungen hingegen «wohl» oder «eher wohl».

**Aber sie kaufen dennoch kaum im Internet ein?**

Die Risikowahrnehmung ist ein anderer Punkt. Hier gehen die Meinungen bei den Ü65 stark auseinander. Ein Beispiel: 25 Prozent stimmten dem Satz «ich fühle mich nicht wohl dabei, Zahlungen im Internet auszuführen» vorbehaltlos zu. Eine etwas grössere Gruppe (31 Prozent) stimmte dieser Aussage aber gar nicht zu.

**Haben Sie dafür eine Erklärung?**

Von Hochaltrigen (ab 80 Jahren) werden digitale

Dienstleistungen deutlich weniger in Anspruch genommen als von den «jungen Alten» (wenn man das so sagen will). Viele der Hochaltrigen sind nur im analogen Zeitalter aufgewachsen und hatten mit Computern noch nichts zu tun – Frauen, die nicht im Berufsleben standen, erst recht nicht. Bei Menschen im höheren Alter und tendenziell auch bei Frauen wird der Faktor Sicherheit bei digitalen Dienstleistungen stärker hinterfragt. Ein anderes Beispiel: Der Aussage «Wenn ich bei der Nutzung von digitalen Dienstleistungen etwas falsch mache, fürchte ich mich vor den Folgen» stimmen 66 Prozent der über 80-Jährigen zu, aber bloss 51 Prozent der 65- bis 79-Jährigen. Eine beträchtliche Differenz bei den Antworten besteht auch zwischen solchen, die den Fragebogen online, und solchen, die ihn auf Papier ausgefüllt haben. Die Online-Teilnehmenden stehen der digitalen Welt deutlich weniger skeptisch gegenüber als die andere Gruppe. Und Männer sind technikaffiner als Frauen. Zusammengefasst: Die Gruppe der Ü65 ist nicht homogen. Das hat die Studie klar gezeigt.

#### **Was haben Sie an Rückmeldungen von Älteren erhalten, die mit der Digitalisierung weniger oder gar nichts anfangen können?**

Da wurde beispielsweise kritisiert, dass nicht transparent ist, welche Daten über uns gesammelt werden. Andere gaben zu bedenken, dass eine komplette Vernetzung von Daten gefährlich sei. Aber auch, dass menschliche Beziehungen unter dieser Entwicklung leiden, soziale Kontakte an Bedeutung verlieren oder dass Arbeitsplätze im Zuge der Digitalisierung verschwinden. Dass man

als Nicht-Nutzer von der Gesellschaft abgehängt zu werden droht, war auch ein vielfach genannter Nachteil. Bei den «offline» und Älteren über 80 Jahren ist uns ferner aufgefallen, dass viele Fragen mit «weiss nicht» beantwortet wurden.

#### **Was schliessen Sie daraus?**

Ein Hauptgrund dafür ist, dass ein grosserer Teil dieser Befragten die digitalen Möglichkeiten nicht nutzt und die Vorteile deshalb auch nicht einschätzen kann. Ein Studienteilnehmer hat zu Recht gefragt, was man heute ohne Computeranschluss eigentlich noch tun könne. Die digitale Welt überfordert viele ältere Menschen. Ich fände es daher wichtig, wenn die Vorteile in skeptischen Kreisen noch eingehender aufgezeigt würden. Man muss aber auch über die Nachteile sprechen, die die meisten Seniorinnen und Senioren unabhängig vom Alter beschäftigen. In dieser Beziehung sind nicht nur Dienstleister gefordert, sondern auch Gemeinden und Vereine, welche solche Probleme noch stärker thematisieren sollten.

«Bei Menschen im höheren Alter und tendenziell auch bei Frauen wird der Faktor Sicherheit bei digitalen Dienstleistungen stärker hinterfragt.»

#### **Gibt es spezifische Wünsche zur Unterstützung bei den digitalen Möglichkeiten?**

Ja, fast drei Viertel wünschen sich eine vertrauenswürdige Kontaktperson, die per Telefon oder per Mail (67 Prozent) erreichbar ist. Auf eine rege Nachfrage stossen auch Einführungskurse an zentral gut erreichbaren Orten. Partiiell gewünscht werden im Weiteren «Anleitungen, die keine Vorkenntnisse voraussetzen», oder etwa der Verzicht auf Werbung. ■

## Studie digitales Nutzungsverhalten

Zwischen März und Juli 2017 führte das interdisziplinäre Kompetenzzentrum Alter der Fachhochschule St. Gallen eine Studie über das digitale Nutzungsverhalten von Menschen über 65 durch. Über Senioren-Plattformen, Altersorganisationen wie Pro Senectute sowie Alterssiedlungen erhielten die Teilnehmenden einen Fragebogen, wahlweise online oder auf Papier. Unter der Federführung von Sabina Misoch wurden 537 eingegangene Rückmeldungen ausgewertet. Hochgebildete Personen waren in dieser Studie etwas überrepräsentiert.

Die Studie verfolgte zwei Ziele: Erstens galt es, die verschiedenen Aspekte der Nutzung (Häufigkeit, Vor- und Nachteile, Risikowahrnehmung) abzuklären. Und zweitens sollten Lücken und Bedürfnisse identifiziert werden, damit gezielte Verbesserungen für die ältere Bevölkerung lanciert werden können.

Das Durchschnittsalter der Studienteilnehmenden betrug rund 73 Jahre. 14 Prozent der Befragten waren über 80 Jahre alt, die älteste Person war 96. Die Stiftung Think Tank Thurgau hatte die Studie in Auftrag gegeben.